

Горбатенко Я.С.

студентка,

Науковий керівник: Розметова О.Г.

кандидат наук з державного управління, доцент,

Національний університет харчових технологій

ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ОЦІНКИ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

Кадри, якими володіє організація, являють собою важливу частину її реального капіталу. Професійно підготовлений, навчений на конкретному робочому місці, злагоджено працюючий персонал навіть при несприятливих зовнішніх умовах здатний мінімізувати дію негативних факторів та досягати успішних результатів у роботі, а не підготовлений, «слабкий» персонал навіть при сприятливих умовах може розладнати виробничі та бізнес-процеси і зруйнувати організацію. Тому багато сучасних комерційних організацій вкладають значні кошти у формування і розвиток людського капіталу [1].

В даний час питаннями оцінки персоналу активно займаються С. М. Апенько, Базаров Т. Ю., А. В. Бахтаиров, І. В. Бізюкова, Е. А. Борисова, О. А. Васьків, А. Я. Кібанов, М. І. Магура, В. І. Маслов, В. Муравйова, В. К. Тарасов, С. В. Шекшня та ін. У їхніх працях простежується підхід до оцінки персоналу як важливому елементу системи управління персоналом організації, що забезпечує вирішення багатьох кадрових завдань. Разом з тим необхідно зазначити, що сьогодні явно недостатньо робіт, що розглядають оцінку персоналу організацій з урахуванням специфіки їх діяльності.

З цим, зокрема, пов'язані зростання попиту на консультаційні, рекрутингові та тренінгові послуги, послуги з оцінки персоналу, а також поява у великих комерційних організаціях таких «вузьких» фахівців по роботі з персоналом, як «менеджер з розвитку персоналу», «спеціаліст з навчання персоналу» [2].

Методи оцінки персоналу мають відповідати структурі підприємства, характеру діяльності персоналу, цілям оцінки, бути простими і зрозумілими; включати 5-6 кількісних показників, поєднувати письмові та усні завдання.

Методи оцінки діляться на традиційні і нетрадиційні. Перші сфокусовані на окремого працівника і ґрунтуються на суб'єктивній оцінці керівника або колег.

Традиційні методи ефективні у великих ієрархічних організаціях, які працюють в умовах досить стабільного зовнішнього середовища. Їхніми недоліками є те, то оцінка дається окремому працівнику без врахування

цілей організації, ґрунтується на оцінці керівника, при повному ігноруванні думки колег по роботі, підлеглих, клієнтів і т. д.; орієнтується на минуле (досягненні результати) і не враховуються довготермінові перспективи розвитку організації і працівника [3].

Нетрадиційні методи – розглядають робочу групу (підрозділ, бригаду, колектив) і ставлять акцент на оцінку працівника його колегами і здатність працювати в групі; оцінка окремого працівника і робочої групи проводиться з урахуванням результатів всієї організації, і до уваги береться не тільки успішне виконання сьгоднішніх функцій, а й здібності до професійного розвитку й освоєння нових професій і знань.

Оцінювання персоналу передбачає порівняння певних характеристик людини (ділових та особистісних якостей, трудової поведінки та результатів діяльності) з відповідними еталонами, вимогами, параметрами. Вона охоплює дві сфери діяльності працівників: поточну і перспективну [4].

При аналізі поточної діяльності визначається, якою мірою кожний працівник досягає очікуваних результатів праці й відповідає тим вимогам, які випливають з його посадових обов'язків. При плануванні перспективної діяльності визначаються потреби у розвитку якостей персоналу, підвищенні еластичності його потенціалу.

Оцінювання персоналу відповідає об'єктивним потребам як роботодавців, так і працівників, задоволення яких дозволяє узгодити індивідуальні та загальні інтереси [5].

Для того, щоб вірно оцінити елементи об'єкту аналізу, необхідно встановити критерії оцінки, певні стандарти якостей персоналу, рівня та результатів виконання трудових обов'язків. Це завдання розв'язується на другому етапі процесу оцінювання.

Критерії оцінювання в організації повинні встановлюватись у відповідності, по-перше, зі стратегічними цілями розвитку, а, по-друге, з вимогами, визначеними в аналізі робіт (їх описі та специфікації) на кожному робочому місці. Встановлення критеріїв проявляється у підборі оптимальної кількості показників (індикаторів), які будуть служити еталонами оцінювання різних якостей працівника, його діяльності, результатів праці [6].

Нові методи атестації розглядають робочу групу (підрозділ, бригаду, тимчасовий колектив) як основної одиниці готелю, роблять акцент на оцінку працівника його колегами і здатність працювати в групі. Оцінка окремого працівника і робочої групи проводиться з урахуванням результатів всієї організації. До уваги приймається не стільки успішне виконання сьгоднішніх функцій, скільки здатність до професійного розвитку й освоєння нових професій і навичок.

Один з нових способів контролю роботи персоналу Four Points by Sheraton Zaporozhye, а заодно і виявлення проблемних зон в обслуговуванні покупців є метод «Таємний покупець» (Mystery Shoppers). В умовах конкуренції якість обслуговування є найважливішим критерієм, за яким клієнти, покупці оцінюють готель. Оцінка якості обслуговування проводиться на підставі попередньо розроблених критеріїв, спеціально розробляються легенди перед відвідуванням «таємним покупцем», і це дає додаткову детальну інформацію про сильних і слабких сторонах обслуговування. За допомогою цього методу можна оцінювати якість обслуговування, техніку продажів, фірмовий стиль, зовнішній вигляд і манери персоналу, їх поведінка в конфліктних ситуаціях.

Виходячи з необхідних від працівників якостей, аналізу структури персоналу організації, прагнення керівництва до інновацій можна запропонувати для оцінки персоналу такий метод як Assessment Center. Центр оцінки застосовний і в сфері мотивації персоналу організації, причому за двома напрямками. По-перше, сама участь у Assessment Center може використовуватися як нагорода, заохочення за роботу (наприклад, часто керівник відбирає для участі у Центрі оцінки тільки найкращих працівників, оскільки проведення Центру оцінки зазвичай дорого обходиться організації). По-друге, працівник, оцінений у ході Assessment Center, як успішний, з великим потенціалом для розвитку, може бути додатково винагороджений організацією.

З усього вищесказаного, можна зробити висновок про те, що оцінка персоналу здійснюється для визначення відповідності працівника вакантній або займаній посади. Керівництво організації, поряд з грамотно і добре організованою системою підбору на роботу кваліфікованих кадрів, здатних надалі привести готель до процвітання і загальним визнанням, в першу чергу повинне піклуватися про своїх співробітників, роблячи умови праці комфортними і зручними, що позитивно позначається на результатах роботи. Однак, підбір співробітників на роботу є першочерговим завданням формування трудового колективу, і від того, наскільки правильно зазначена робота проведена, залежить майбутнє готелю [7].

Список використаних джерел:

1. Купер Д., Робертсон И.Т., Тинлайн Г. Отбор и найм персонала: технологии тестирования и оценки / Д. Купер, И.Т. Робертсон, Г. Тинлайн. – М.: Вершина, 2005. – 156 с.
2. Оценка персонала. Управленческие работники [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.jobgrade.ru/modules/Articles/article.php?storyid=277>.
3. Разработка корпоративных стандартов работы персонала [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=550>.

4. Опанасюк Ю.А. Удосконалення системи оцінки персоналу на підприємстві / Ю.А. Опанасюк // Вісник СумДУ. Серія «Економіка». – № 1. – 2012. – С. 134-140.

5. Квалификационные требования к работникам туристских предприятий [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://prohotel.ru/forum/index.php?/topic/4510-kvalifikatsionnye-trebovaniia-k-rabotnikam-turi/>.

6. Комплексная оценка персонала [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://hr-portal.ru/article/kompleksnaya-ocenka-personala>.

7. Куклина Т.С. Конкурентоспособность гостиничных услуг / Т.С. Куклина // Украина – Болгария – Европейский союз: Современное состояние и перспективы: II междунар. науч.-практ.-т. конф., 12 – 18 сентября 2013 г.: тезисы докладов. – Варна. – Херсон, 2013. – С. 276-279.

Гудима Н.В.

студентка,

Науковий керівник: Супрун С.Д.

кандидат економічних наук, доцент,

Вінницький торговельно-економічний інститут

Київського національного торговельно-економічного університету

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗОН РИЗИКІВ, ПРИТАМАННИХ ДІЯЛЬНОСТІ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

На сьогоднішній день, етап розвитку економіки України характеризується кризовими явищами, їх наслідками та суттєвим впливом непередбачуваних чинників, які змушують підприємства шукати шляхи подальшого розвитку. Забезпечення стійкого економічного зростання, необхідність виходу із кризи неможливі без формування сучасного підприємництва, органічним компонентом якого є ризик.

Підприємства без ризику не існує і найбільший прибуток приносять ті ринкові операції, які з ним пов'язані.

Питаннями, які пов'язані з ризиками діяльності торговельних підприємств, займалися багато вітчизняних та зарубіжних вчених. Серед них можна виділити: А. П. Альгіна, В. В. Вітлінського, Л. І. Донець, Л. О. Лігоненко, А. А. Мазаракі, Н. М. Ушакову, В. Г. Сєвка, Дж. Форестера, О. І. Ястремського та інших.

У стародавньому світі ризик визнавався невід'ємною частиною життя. У часи середньовіччя перші словникові статті містили тлумачення цього поняття. Але, незважаючи на це, науковці і досі не прийшли до єдиного тлумачення його змісту, сутнісних ознак та класифікації.

Під ризиком в підприємстві прийнято розуміти ступінь невизначеності результату управлінського рішення або господарської операції,