

Copyright © 2019 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2019, 13(1): 11-16

www.vestnik.sutr.ru



UDC 379.85

The Formation and Influence of the Constituent Elements of the Labor Potential of Staff on the Development of the Tourism Industry

Vita A. Fomenko ^{a, *}

^a Sochi state university, Russian Federation

Abstract

This article discusses the prospects for the development of such an important area of tourism as the management of labor potential and the increasing role of its components. The analysis of the influence of the components of the labor potential of workers on the economic activity of tourism enterprises, their addition, systematization and refinement with the release of new components of «softskills» and «hardskills» was also carried out. A comparative description and analysis of the components of «softskills» and «hardskills» for the development and improvement of the labor potential of the tourism industry personnel are presented. It is considered how all the adjusted components of labor potential influence each other, on personnel, and on the organization as a whole. An analysis of the effective acquisition of the proposed skills of «softskills» and «hardskills». A goal-setting model was developed to improve the management of labor potential with the introduction of new components with the establishment of the company's mission, activities and the main strategic goal of the enterprise.

Keywords: labor potential, softskills, hardskills, tourism industry, personnel, tourist organizations.

1. Введение

Одним из важных условий повышения эффективности российских туристских организаций является в современных реалиях увеличение места трудового потенциала и совершенствовании управления всеми категориями персонала. Данные направления исследования основываются на развитии резервных и необходимых навыков каждого работника, способствующих благотворному влиянию на реализацию туристских услуг потребителям. Формирование трудового потенциала трудящегося обеспечивается умениями и желаниями выполнять работу, амбициозности в трудовой деятельности и хозяйственной инициативности, проактивности и др. При этом необходимо учитывать два момента: во-первых, до того как работник начинает заниматься трудовой деятельностью его физическая и духовная составляющая учитывается только условно, а во-вторых, результатами конкретной работы выступает реальный трудовой вклад работника, выраженный в виде конечного продукта и конкретного уровня эффективности труда.

2. Материалы и методы

Разработка и написание данной статьи базируется на научных публикациях российских ученых, результатах самостоятельного исследования и открытых данных сети Интернет в области формирования трудового потенциала работников туристских

* Corresponding author

E-mail addresses: vitafofomenco@mail.ru (V.A. Fomenko)

предприятий. Используемые методы исследования в данной научной статье – системный подход, анализ и синтез.

3. Обсуждение

В условиях развития мировой и национальной экономики ведущие иностранные и российские туристские компании мира понимают, что для увеличения конкурентоспособности на рынке предоставления туристского продукта, необходимо иметь квалифицированных работников и постоянно развивать структуру трудового потенциала (Манько, 2018). Туристская отрасль экономики включает в себя около 62 % всех трудовых ресурсов мира. Данная сфера обеспечивает увеличение вкладов в платёжном балансе государства, модернизации сопутствующих отраслей мирового хозяйства: производства товаров для населения, торговли, строительства, транспортной сферы, страхования и других (Чернова, 2017).

Совершенствование трудового потенциала персонала представляется одним из важнейших аспектов для эффективной деятельности и сбережениям денежных средств. Так как трудовым потенциалом можно назвать различные характеристики, с помощью которых реализуется способность к труду, его рассматривают с точки зрения его составляющих в общей структуре, которые имеются у человека, организации, общества и которые можно измерить, оценить, проанализировать для установления динамики развития трудового потенциала и, соответственно, его влияния как на развитие отдельного человека, так и коллектива организации или страны (Хакимова, 2014). Между трудовым потенциалом, результатами труда и уровнем стимулирования индивида существует прямая зависимость: увеличение одних факторов обеспечивает соответствующие изменения других (Алиева, 2018).

Но трудовой потенциал работника имеет свои границы, которые определяются его умственными и физическими способностями, нравственными и интеллектуальными качествами и другими личными особенностями, а также существованием склонности и возможности к профессиональному росту и развитию (Чуланова, 2019).

В результате этого необходимо систематизировать и уточнить характеристики составляющих в структуре трудового потенциала работников индустрии туризма (Fomenko, 2019), с дополнением в авторскую классификацию «софтскиллз» (soft skills) и «хардскиллз» (hard skills) составляющих (Таблица 1).

Таблица 1. Классификация составляющих характеристик трудового потенциала в индустрии туризма

| Вид составляющей | Элемент |
|------------------|---|
| Физиологическая | Состояние здоровья, степень выносливости, работоспособность, дисциплинированность, объективность по отношению к самому себе |
| Социальная | Пол, возраст, социальный статус, численность трудовых ресурсов, социальное окружение, социальное признание |
| Психологическая | Стрессоустойчивость, бесконфликтность, психологическое здоровье, коммуникативность, доминантность, воля, мотивация к достижению цели, одаренность |
| Профессиональная | Уровень образования и квалификации, развитость интеллекта, практический опыт, оптимальная мобильность в выборе продуктивного варианта действий |
| Инновационная | Творческое и инновационное мышление, активность, предприимчивость, готовность к риску, инновационное предвидение, способность проектировать и реализовывать нововведения, поощрение инновационной активности других, восприимчивость к изменениям, реализм в оценке видов на будущее, преодоление социально-психологических барьеров инновационной деятельности |

| | |
|--------------------------|---|
| Ценностно-ориентационная | Уровень культуры, нравственных и моральных качеств, постоянство, стремление быть независимым, степень сосредоточенности, амбициозность |
| Туристская | Осознание важности предоставления туристского продукта, ориентирование на туристско-рекреационное и социальное развитие, обеспечение качества предоставляемых услуг, повышение конкурентоспособности отрасли на внутреннем и внешнем рынках |
| Софтскилз | Навыки убеждения, подхода к индивидам, лидера, межличностного общения, ведения переговоров, работы в коллективе, личностного развития, управления временем, эрудированности, креативности, гибкости |
| Хардскилз | Технические навыки, которые связаны с областью формализованных технологий: делопроизводство, логистика, метод слепой печати, вождение, программирование; доведение приобретенного умения до автоматизма |

Направленность на выработку и «софтскилз», и «хардскилз» навыков, предполагает обязательное закрепление модели поведения в условиях ежедневного применения. Формирование навыков «софтскилз» обязательно строится на основе последовательной отработки умений при помощи упражнений и практических симуляций, которые заставляют персонал принимать самостоятельные решения. Только после этого они дают стабильный результат. В иных случаях любое незначительное отклонение от схемы, любая не рассмотренная в предложенной (готовой) модели ситуация мгновенно приведёт испытуемого в замешательство (Ивонина и др., 2017).

Сложно поддается отслеживанию уровень и степень освоения навыков по категории «софтскилз», а также ее проверка и наглядная демонстрация. Применение «софтскилз» имеет место только при том, что существуют навыки использования различных моделей поведения, целостного понимания собственных и общих интересов, расстановка приоритетов и умение сделать окончательный выбор. Результативность и эффективность освоения навыков из «софтскилз», как правило, определяется по выработке способностей выявлять и различать множественность вариаций исходов ситуации (Бацунов и др., 2018).

Навыки из категории «хардскилз» просты для наблюдения в повседневной жизни. К примеру, администратор гостиницы, не задумываясь, расскажет последовательность действий по консультированию потенциальных клиентов и продаже им туристского продукта. Его инструкция будет схематична, конкретна и динамична. Практикуя навыки категории «хардскилз», у работника появляется способность доводить приобретенные умения до автоматизма и в будущем применять и совмещать с профессиональной составляющей своего трудового потенциала, следуя четко установленной схеме «шаблонных» действий (Казакова, 2018).

Таким образом, проведем сравнительный анализ между предложенными составляющими трудового потенциала персонала индустрии туризма (Таблица 2):

Таблица 2. Сравнительный анализ предложенных автором составляющих трудового потенциала работников туристских предприятий

| «СОФТСКИЛЗ» | «ХАРДСКИЛЗ» |
|---|--|
| Наличие компетенции(й) | Наличие компетентности |
| Ценность(и) | Экспертиза |
| Релевантность действиям поведенческого шаблона | Наличие квалификации или технических навыков |
| Критичность в стратегической перспективе | Критичность в тактической перспективе |
| Медленное развитие | Быстрое развитие |
| Большие усилия, достижение необходимого уровня плавающее, глубокая интеграция в индивидуума | Незначительные усилия и гарантированный результат при наличии обучения и мотивации |

| | |
|--|---|
| Подверженность к обратному развитию в специфических условиях | Практически отсутствует обратное развитие |
|--|---|

Предложенные и проанализированные составляющие трудового потенциала работника индустрии туризма в полном объеме входят в структуру более высокого порядка организации, а именно условий для его реализации, с помощью которых формируется синергетический эффект от объединения отдельных работников в единый и слаженный трудовой коллектив, таким образом, усиливается результативность труда, его потенциала и эффективности результатов деятельности (Коновалов, 2014).

Все составляющие трудового потенциала туристской организации взаимосвязаны и оказывают значимое влияние друг на друга. Так, уровень составляющих личного трудового потенциала зависит от уровня затрат на оплату, обеспечение персонала. Соответственно, условия реализации трудового потенциала оказывают влияние на численность работников, затраты времени и интенсивность труда, а также на качество составляющих с помощью механизмов стимулирования трудовой деятельности. И существует обратный эффект, профессиональная составляющая, ценностно-ориентационная, инновационная влияют на оплату труда, стимулирование и разделение труда в рамках туристской компании.

Для современных российских туристских организаций была сформирована модель целеполагания при совершенствовании трудового потенциала персонала сферы туризма (Рисунок 2).

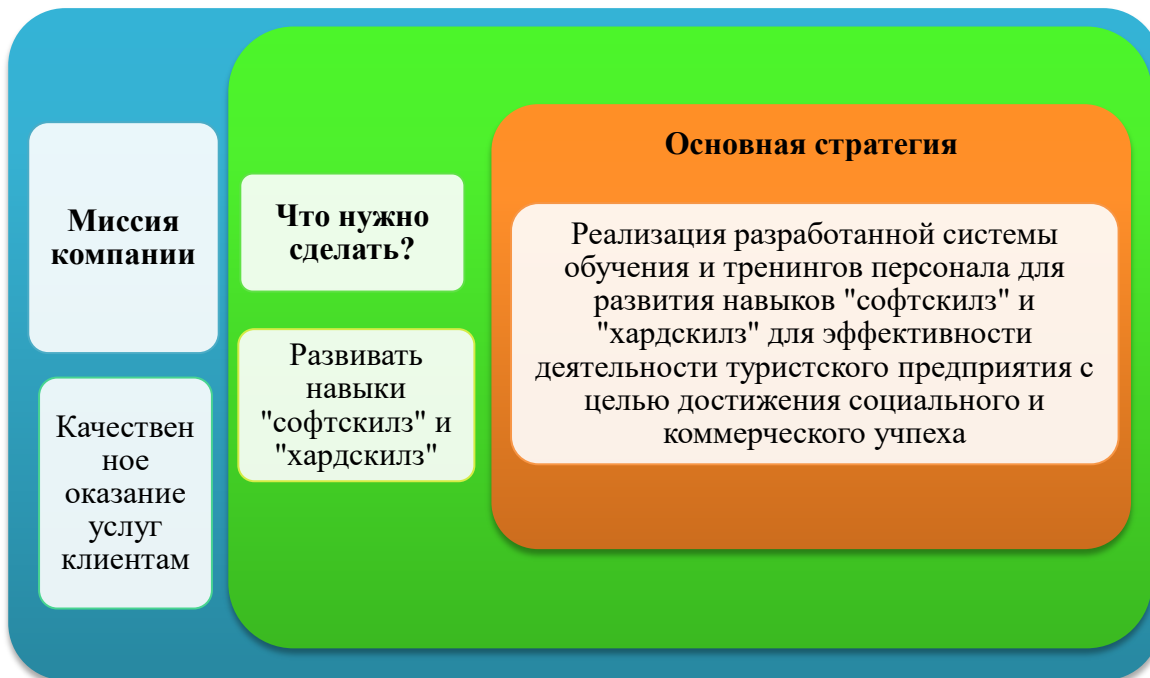


Рис. 2. Модель целеполагания по управлению трудовым потенциалом в туристской организации с внедрением составляющих «софтскиллз» и «хардскиллз»

Несмотря на это большинство туристских компаний России не перестают относиться к персоналу как к формальным исполнителям своих должностных обязанностей, не обращают внимания на личностные характеристики и потребности. Такая позиция руководства сказывается на финансовых результатах функционирования организаций и снижается их конкурентоспособность на рынке туристских услуг.

4. Заключение

При исследовании влияния и формирования составляющих в структуре трудового потенциала персонала туристских организаций следует учитывать уровень профессионализма, коммуникативные способности, взаимодействие данных работников с другим персоналом, количество принимаемых на работу и функционирующих работников, инновационной составляющей, туристкой, ценностно-ориентированной, физиологической,

социальной, психологической. Составляющая «софтскилз» обязательно строится на основе последовательной отработки умений при помощи упражнений и практических симуляций, которые заставляют персонал принимать самостоятельные решения. Сложно поддается отслеживанию уровень и степень освоения навыков по категории «софтскилз», а также ее проверка и наглядная демонстрация. Составляющая категории «хардскилз» предполагает, что у персонала возникает умение доводить приобретенные умения до автоматизма, следуя установленной схеме.

Литература

Алиева, 2018 – Алиева П.Р. Развитие трудового потенциала: учеб. пособие / А.М. Асалиев, Ф.И. Мирзабалаева, П.Р. Алиева. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2018. 281 с.

Бацунов и др., 2018 – Бацунов С.Н., Дереча И.И., Кунгурова И.М., Слизкова Е.В. Современные детерминанты развития soft skills // *Концепт*. Раздел 13.00.00 Педагогические науки. 2018. №4 (апрель). С. 198-206.

Ивонина и др., 2017 – Ивонина А.И., Чуланова О.Л., Давлетишина Ю.М. Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников // Интернет-журнал «Науковедение». 2017. Том 9. №1 (январь-февраль 2017). [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sovremennye-napravleniya-teoreticheskikh-i-metodicheskikh-razrabotok-v-oblasti-upravleniya-rol-soft-skills-i-hard-skills-v-professionalnom>

Казакова и др., 2018 – Казакова Н.А., Дун И.Р., Бобкова М.П. Financial analysis: collection of case studies: Учебное пособие. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. 54 с.

Коновалов и др., 2014 – Коновалов О.А. Управление распределением и потенциалом трудовых ресурсов организации при оптимизации структур сетевых моделей: Монография / Сербулов Ю.С., Коновалов О.А., Курипта О.В. Воронеж: ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2014. 191 с.

Манько, 2018 – Манько С. Как навести порядок в финансах компании: Практическое руководство для малого и среднего бизнеса. Учебное пособие. М.: Альпина Паблшер, 2018. 248 с.

Хакимова, 2014 – Хакимова Д.В. Повышение эффективности работы предприятия на основе совершенствования управления трудовым потенциалом // *Интернет-журнал «Науковедение»*, Вып. 2 (21), 2014. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/catalog/product/487766>

Чернова, 2017 – Чернова О.А. Интеграционный потенциал индустрии туризма в модернизационном развитии региона // *Сервис в России и за рубежом*. 2017. Т.11. №1(71). С. 125-135.

Чуланова, 2019 – Чуланова О.Л. Технологии кадрового менеджмента: учебник. М.: ИНФРА-М, 2019. 492 с.

Fomenko, 2019 – Fomenko V.A. Features of the Labor Potential of Stewards as Workers in the Sports Tourism Industry (on the Example of the Sochi City) // *Sochi Journal of Economy*, 2018, 12(4). pp. 393-398.

References

Alieva, 2018 – Alieva P.R. (2018). Razvitie trudovogo potentsiala [Development of labor potentia]: ucheb. posobie / A.M. Asaliev, F.I. Mirzabalaeva, P.R. Alieva. 2-e izd., pererab. i dop. M.: INFRA-M, 2018. 281 s. [in Russian]

Batsunov i dr., 2018 – Batsunov S.N., Derecha I.I., Kungurova I.M., Slizkova E.V. (2018). Sovremennye determinanty razvitiya soft skills [Modern determinants of soft skills development]. *Kontsept*. Razdel 13.00.00 Pedagogicheskie nauki. №4 (aprel'). pp. 198-206. [in Russian]

Chernova, 2017 – Chernova O.A. (2017). Integratsionnyi potentsial industrii turizma v modernizatsionnom razvitii regiona [Integration potential of the tourism industry in the modernization development of the region]. *Servis v Rossii i za rubezhom*. T.11. №1(71). pp. 125-135. [in Russian]

Chulanova, 2019 – Chulanova O.L. (2019). Tekhnologii kadrovogo menedzhmenta [Personnel management technologies]: uchebnik. M.: INFRA-M, 492 p. [in Russian]

Fomenko, 2019 – Fomenko V.A. Features of the Labor Potential of Stewards as Workers in the Sports Tourism Industry (on the Example of the Sochi City) // *Sochi Journal of Economy*, 2018, 12(4). pp. 393-398.

Ivonina i dr., 2017 – *Ivonina A.I., Chulanova O.L., Davletshina Yu.M.* (2017). Sovremennye napravleniya teoreticheskikh i metodicheskikh razrabotok v oblasti upravleniya: rol' soft-skills i hard skills v professional'nom i kar'ernom razvitii sotrudnikov [Modern directions of theoretical and methodological developments in the field of management: the role of soft-skills and hard skills in the professional and career development of employees]. *Internet-zhurnal «Naukovedenie»*. T. 9. №1 (yanvar'-fevral' 2017). [Elektronnyi resurs]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sovremennye-napravleniya-teoreticheskikh-i-metodicheskikh-razrabotok-v-oblasti-upravleniya-rol-soft-skills-i-hard-skills-v-professionalnom> [in Russian]

Kazakova i dr., 2018 – *Kazakova N.A., Dun I.R., Bobkova M.P.* (2018). Financial analysis: collection of case studies [Financial analysis: collection of case studies]: uchebnoe posobie. M.: NITs INFRA-M, 54 p. [in Russian]

Khakimova, 2014 – *Khakimova D.V.* (2014). Povyshenie effektivnosti raboty predpriyatiya na osnove sovershenstvovaniya upravleniya trudovym potentsialom [Improving the efficiency of the enterprise on the basis of improving the management of labor potential]. *Internet-zhurnal «Naukovedenie»*, Vyp. 2 (21). [Elektronnyi resurs]. URL: <http://znanium.com/catalog/product/487766> [in Russian]

Konovalov i dr., 2014 – *Konovalov O.A.* (2014). Upravlenie raspredeleniem i potentsialom trudovykh resursov organizatsii pri optimizatsii struktur setevykh modelei [Managing the distribution and potential of an organization's labor resources in optimizing network model structures]: Monografiya. Serbulov Yu.S., Konovalov O.A., Kuripta O.V. Voronezh: VGLTU im. G.F. Morozova, 191 p. [in Russian]

Man'ko, 2018 – *Man'ko S.* (2018). Kak navesti poryadok v finansakh kompanii: Prakticheskoe rukovodstvo dlya malogo i srednego biznesa [How to clean up the company's finances: A practical guide for small and medium businesses]. Uchebnoe posobie. M.: Al'pina Pabliisher, 248 p. [in Russian]

УДК 379.85

Формирование и влияние составляющих элементов трудового потенциала персонала на развитие индустрии туризма

Вита Александровна Фоменко ^{а, *}

^а Сочинский государственный университет, Российская Федерация

Аннотация. В данной статье рассматриваются перспективы развития такого важного направления сферы туризма как управление трудовым потенциалом и увеличение роли его составляющих. Также проведен анализ влияния составляющих трудового потенциала работников на экономическую деятельность предприятий сферы туризма, их дополнение, систематизация и уточнением с выделением новых составляющих «софтскилз» и «хардскилз». Представлена сравнительная характеристика и анализ составляющих «софтскилз» и «хардскилз» для развития и совершенствования трудового потенциала персонала индустрии туризма. Рассмотрено как влияют все скорректированные составляющие трудового потенциала друг на друга, на персонал, и на организацию в целом. Проведен анализ эффективного получения предложенных навыков «софтскилз» и «хардскилз». Составлена модель целеполагания для совершенствования управления трудовым потенциалом с внедрением новых составляющих с установлением миссии компании, направления деятельности и основной стратегической цели предприятия.

Ключевые слова: трудовой потенциал, «софтскилз», «хардскилз», индустрия туризма, персонал, туристские организации.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: vitafoenco@mail.ru (В.А. Фоменко)