

На правах рукописи



Фоменко Вита Александровна

**Совершенствование системы управления
трудовым потенциалом в индустрии
туризма с использованием механизмов
стимулирования**

08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством
(рекреация и туризм)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Сочи – 2017

Диссертация выполнена в ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»»

Научный руководитель: кандидат экономических наук, доцент
Видищева Евгения Владимировна

**Официальные
оппоненты:**

Берлин Сергей Игоревич
доктор экономических наук, профессор,
ФГБОУ ВО «Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
Краснодарский филиал, заместитель директора по
научной работе, профессор кафедры экономики и
финансов

Полухина Анна Николаевна
доктор экономических наук, доцент,
ФГБОУ ВО «Поволжский государственный
технологический университет», профессор кафедры
сервиса и туризма

Ведущая организация: **ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет»**

Защита состоится «20» декабря 2017 г. в 15:00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.255.02 на базе ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» по адресу: 354003 г. Сочи, ул. Пластунская 94, кор.2, аудитория 237.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» и на сайте: <http://www.sutr.ru/science/dissertation/dissovet-economic/soiskateli/fomenko-vita-aleksandrovna/>

Автореферат разослан «11» ноября 2017 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат экономических
наук, доцент



Воробей Елена Константиновна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Одной из главных задач организаций сферы туризма в условиях конкуренции является поиск эффективных инструментов управления трудовым потенциалом, которые будут обеспечивать рост качества предоставления туристского продукта и достижение наибольшей результативности от выполняемой деятельности.

Подготовка высококвалифицированных специалистов в туристских организациях подразумевает поэтапный и непрерывный процесс на базе высших, средних профессиональных образовательных учреждений и на конкретных предприятиях, где происходит непосредственное формирование и реализация туристского продукта. Основной причиной недостаточно высокого уровня развития трудового потенциала в индустрии туризма, согласно практике, выступают неэффективные методы его формирования и развития, а также слабая мотивированность персонала ввиду неразвитой системы стимулирования. Как известно, одним из основных принципов эффективного управления трудовым потенциалом организаций, в том числе и туристско-рекреационной специализации, являются принципы морального и материального стимулирования, призванные, в конечном счете, оказать соответствующее благотворное влияние на количественную и качественную сторону предоставляемых услуг.

Стимулирование трудовой деятельности – одно из самых важных направлений работы управленцев. Зарубежный опыт показывает, что компании, которые специализируются на предоставлении услуг туризма, входят в ряд приоритетных по соответствующим отраслям национальной экономики и являются одними из основных, формирующих доходную часть бюджета государств. В соответствии со статистикой Международного бюро труда около 100 млн. человек во всем мире заняты в сфере туризма¹. От эффективной работы персонала зависит конкурентоспособность туристских организаций, а также финансовый результат их деятельности. Существование противоречий между требованиями к мотивированности персонала и недостаточности реальных механизмов его стимулирования, а также действенных подходов к разрешению этих противоречий в современном управлении трудовым потенциалом, создает проблемы, решение которых напрямую зависит от использования эффективных стратегий руководителями туристских организаций.

Актуальность темы исследования обусловлена также наметившейся конкуренцией в организации индустрии туризма, усиливающейся ролью Российской Федерации на мировой арене. В связи повышением требовательности потребителей к качеству предоставляемых услуг, ужесточением требований законодателя к предъявляемым услугам управление трудовым потенциалом с использованием механизмов стимулирования в условиях развития постолимпийского Сочи

¹ Официальный сайт Международного бюро труда (ILO) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ilo.org.

нуждается в глубоком теоретическом исследовании, всестороннем анализе и разработке на этой основе обоснованных рекомендаций.

Степень научной разработанности проблемы. Различные аспекты управления развитием трудового потенциала, в том числе и в индустрии туризма, освещены в работах многих ученых. Основы анализа трудового потенциала и трудовой деятельности человека заложены в работах таких известных зарубежных ученых как: А. Смит, А. Шопенгауэр, Дж. Милль, А.Х. Маслоу.

Значительное внимание вопросам исследования мотивационной деятельности персонала и самой мотивации труда было уделено в трудах ученых-экономистов Ф.У. Тейлора, Ф. Герцберга, Дж.М. Кларка, Дж. Клемера, В. Врума, Дж. Келли, Х.К. Рамперсада, М.Ш. Магомед-Эминова, В.Н. Мяснищева, С.Л. Рубенштейна, И.А. Джидарьяна, Б.Ф. Ломова, К.К. Платонова, А.Л. Темницкого, И.Г. Акперова, Ж.В. Мосликовой, И.В. Мишуровой, П.В. Кутелева, В.Д. Дорофеева, А.Н. Шмелевой, Ю.Ю. Частухиной, С.А. Шапиро, О.С. Виханского, А.П. Егоршина, А.И. Наумова, Е.Н. Башук, А.В. Орлова и др.

В области управления и стимулирования персонала и его трудового потенциала в индустрии туризма следует выделить работы М. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоури, Х. Хекхаузена, А.Д. Чудновского, Н.И. Кабушкина, Ю.Н. Абабкова, М.Ю. Абабковой, И.Г. Филиппова, М.А. Жукова, А.М. Ветитнева, Подольчак А.В., Примеровой О.А., Копытовой А.В., Н.В. Королева, Е.А. Гавриловой, Н.А. Зайцевой, А.Л. Калласа, И.Ю. Серебрянниковой, А.В. Федоренко и др.

Отдавая должное трудам этих и других ученых, следует отметить, что механизм стимулирования развития трудового потенциала в туристской сфере является недостаточно разработанным и востребованным как возможность достижения стратегических результатов в постолимпийский период развития Сочи, и предполагает широкие возможности для авторских новаций, теоретического осмысления и методического обоснования, особенно при разработке мотивационных компонентов.

Объект исследования – трудовой потенциал туристских организаций.

Предмет исследования – управленческие отношения, возникающие в процессе формирования и развития механизмов стимулирования трудового потенциала персонала туристских организаций.

Цель диссертационного исследования заключается в обосновании теоретических положений и разработке методических рекомендаций по формированию системы управления трудовым потенциалом с использованием механизмов стимулирования.

Для достижения цели диссертационного исследования были поставлены и решены следующие **задачи**:

1. Уточнить, дополнить понятийный аппарат, связанный с управлением трудовым потенциалом на основе применения механизмов стимулирования.

2. Выявить и систематизировать элементы, этапы и условия развития трудового потенциала туристских организаций с использованием механизмов стимулирования.

3. Сформировать концептуальный подход к формированию системы управления трудовым потенциалом с применением механизмов стимулирования туристских организаций.

4. Разработать методические рекомендации по совершенствованию системы управления трудовым потенциалом в туристских организациях с использованием механизма стимулирования.

5. Предложить методические подходы к оценке эффективности комплекса мероприятий, связанных с совершенствованием управления трудовым потенциалом в туристских организациях.

Гипотеза научного исследования опирается на вероятность того, что дальнейшее развитие туристских организаций напрямую зависит от применения современных механизмов стимулирования трудового потенциала. Согласованная система управления и стимулирования трудового потенциала предприятия туристско-рекреационной сферы оказывают положительное влияние на конечные экономические показатели хозяйствующего субъекта, что, в свою очередь, способствует увеличению доходной части бюджетов различных уровней. В связи с тем, что экономические системы изменчивы, а разработки относительно эффективности использования трудового потенциала на предприятиях сферы туризма несколько устарели, научные исследования по данной тематике в современных условиях представляются целесообразными.

Методология исследования. Теоретическую основу диссертационного исследования составили научные разработки российских и зарубежных ученых в области исследования трудового потенциала туристских организаций, его управления и стимулирования. Для решения поставленных задач использовались методы историографического, системного, динамического анализа, синтеза, качественного и количественного анализа, экономико-математического и статистического анализа, вместе с этим были проведены интервью, анкетирование, анализ документов и материалов, включая наблюдение, обобщение полученных результатов.

Эмпирической базой исследования являются: нормативно-правовые документы государственных федерального и регионального уровней, материалы Федеральной службы государственной статистики, Министерства курортов и туризма Краснодарского края, Департамента труда и занятости населения Краснодарского края, аналитические материалы службы исследований компании HeadHunter; материалы официальных сайтов, размещенных в сети «Интернет»; результаты исследований российских и зарубежных ученых и личный опыт автора, приобретенный на практике при взаимодействии с туроператорами и туристскими сообществами.

Соответствие темы диссертации паспорту специальности ВАК. Данное исследование выполнено в соответствии с п. 15.28. «Формирование системы управления трудовым потенциалом в индустрии гостеприимства и санаторно-курортной сфере», п. 15.20. «Повышение эффективности использования рыночных инструментов в сфере рекреации и туризма» паспорта специальности 08.00.05. – «Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм)».

Научная новизна диссертационного исследования. Научная новизна состоит в следующем:

1. Уточнен и дополнен понятийный аппарат, который расширяет представление в сфере управления трудовым потенциалом и его стимулирования с точки зрения возможностей предприятия оказывать влияние на их развитие.

2. Выявлены и систематизированы элементы, факторы и условия развития трудового потенциала с использованием механизмов стимулирования на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, проведен анализ и оценка системы управления персоналом туристских организаций.

3. Разработана системно-динамическая модель управления трудовым потенциалом в туристских предприятиях в виде потоковой диаграммы, включая механизмы стимулирования и рассчитан прогноз основных показателей туристской деятельности.

4. Предложен концептуальный подход к формированию системы управления трудовым потенциалом предприятий индустрии туризма с использованием механизмов стимулирования, включающий в себя ряд структурных элементов по соответствующим подсистемам, важнейшими из которых являются социальная, инновационная, психологическая, управленческая и экономическая.

5. Предложен алгоритм оценки эффективности и разработаны социально-экономические показатели управления трудовым потенциалом в системе его совершенствования с использованием инструментов стимулирования.

Положения, выносимые на защиту:

1. Анализ литературных источников показывает, что проблема развития и стимулирования трудового потенциала является достаточно актуальной на уровне конкретного работника туристского предприятия. В рыночных условиях уровень социальной устойчивости сотрудников, а также социально-профессиональных групп, устанавливается, во-первых, степенью их конкурентоспособности, во-вторых, во многом зависит от развития у персонала специальных качественных характеристик трудового потенциала. Если руководство туристской организации обеспечит возможность формирования условий для эффективной реализации и динамичного развития, и стимулирования потенциала сотрудников в области их профессионально-квалификационного, психофизиологического, творческого, мотивационного, морального аспектов на базе осуществления конкретной политики стимулирования, то следует рассчитывать и на максимальную отдачу трудового потенциала в целом.

2. Комплекс общепринятых элементов трудового потенциала дополнен туристской составляющей, что позволило предложить факторы формирования системы управления трудовым потенциалом туристской организации на различных уровнях. На первом этапе государство стремится увеличивать уровень образования, культуры рабочей силы, совершенствовать политику демографии и туризма. На уровне региона осуществляется оптимизация занятости населения, развитие и усовершенствование структуры и движения трудовых ресурсов, а также стимулирование инициативности и мобилизация различных качеств работника.

3. На основе статистического анализа проведенных опросов работников туристских организаций, исследования результатов с помощью математической

статистики построена системно-динамическая модель управления трудовым потенциалом в туристских организациях с применением механизмов стимулирования. Используя ретроспективные данные города-курорта Сочи за период 2008 - 2015 гг. осуществлен прогноз показателей: объема оказываемых туристских услуг, удовлетворенность персонала условиями труда, средний уровень оплаты труда.

4. Для модернизации системы управления трудовым потенциалом туристских организаций предлагается использовать усовершенствованные механизмы стимулирования персонала. Концептуальный подход к формированию управления трудовым потенциалом работников туристских организаций с применением механизмов стимулирования, который основан на прямом взаимодействии организационной, социальной, управленческой, психологической, экономической и инновационной подсистем.

5. Согласно составленному алгоритму поэтапного расчета сформированных показателей экономической оценки эффективности, в результате предлагаемых мероприятий по совершенствованию управления трудовым потенциалом индустрии туризма с применением механизмов стимулирования, на основе данных финансовых отчетов исследуемых туристских компаний, произведен расчет средних показателей прироста объема реализации туристского продукта, доли прироста объема реализации туристского продукта и эффективности затрат на реализацию мероприятий по управлению трудовым потенциалом с использованием механизма стимулирования. Основываясь на всем проведенном исследовании, предлагается технология развития и управления трудовым потенциалом организаций туристской сферы.

Обоснованность и достоверность. Обоснованность положений и выводов диссертации определяется применением обширного статистического материала, данных опубликованных в научных изданиях, нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность индустрии туризма.

Теоретическая значимость проведенного диссертационного исследования состоит в уточнении и дополнении теоретического аппарата стимулирования трудового потенциала персонала, приращении научного знания в области управления работниками туристских организаций.

Практическая значимость работы заключается в том, что материалы исследования могут быть использованы при дальнейшем совершенствовании теории и практики управления трудовым потенциалом индустрии туризма с применением механизмов стимулирования. Разработанные автором методические рекомендации по управлению и стимулированию трудового потенциала адаптированы и внедрены в практической деятельности туристской компании ООО «Ривьера-Сочи».

Апробация основных результатов исследования. Основные результаты диссертационного исследования были опубликованы, докладывались и обсуждались на следующих международных и всероссийских научно-практических конференциях, семинарах: «II Международная школа молодых ученых в сфере экономики и права» (Краснодар, 2015 г.), «Экономика и мы - новые идеи» (Астрахань, 2016 г.).

Публикации. По результатам выполненного исследования опубликованы 10 научных работ общим объемом 3,4 п.л., из них 4 работы в изданиях, рекомендованных ВАК при Министерстве образования и науки Российской Федерации, общим объёмом 1,48 п.л.

Структура работы диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы. Общий объем основного текста работы составляет 183 страницы, включая 51 рисунок и 44 таблицы. Список использованной литературы включает 150 источников.

«Введение» содержит обоснование актуальности исследования, характеристику степени разработанности проблемы, определение целей и задач, выявляется предмет, объект анализа, объявляется научная новизна диссертационной работы, и перечисляются методы и приемы, используемые автором в ходе анализа фактического материала, а также указана теоретическая и практическая значимость результатов исследования.

Первая глава «Теоретические основы системы управления трудовым потенциалом персонала и развития его стимулирования» содержит рассматриваемые теоретические аспекты управления стимулированием персонала и его трудового потенциала.

Вторая глава «Исследование эффективности управления трудовым потенциалом работников туристских организаций» содержит проведение исследования эффективности управления трудовым потенциалом персонала и стимулирования его развития в туристских организациях.

Третья глава «Методические подходы к совершенствованию системы управления и стимулирования трудового потенциала персонала в туристских организациях» содержит формирование эффективных механизмов стимулирования в системе управления персоналом и его трудовым потенциалом в организациях сферы туризма на примере города-курорта Сочи.

«Заключение» содержит подведённые результаты и выводы исследования, а также авторские положения, выдвинутые на защиту.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ

1. Выявлены и систематизированы элементы, этапы и условия развития трудового потенциала предприятий индустрии туризма, уточнен и дополнен понятийный аппарат

Развитие сферы туризма предполагает взаимодействие социально-демографических и экономических факторов, среди которых главенствующая роль принадлежит трудовому потенциалу. Трудовой потенциал работника формируется под влиянием умения и желания трудиться, инициативности в труде и хозяйственной предприимчивости, творческой активности. Стимулирование трудового потенциала неразрывно связано с основными подсистемами его управления, из чего следует, что личную мотивацию работника необходимо направить на получение финансовых результатов предприятия, то есть в первую очередь прибыли и рентабельности. В диссертационной работе в полном объеме

проанализированы существующие понятия и теории мотивации и стимулирования труда, проведено разграничение понятий мотивация и стимулирование труда. На основе анализа концепций отечественных и зарубежных ученых и специалистов в диссертации уточнена структура трудового потенциала туристских организаций, его стимулирование и мотивация.

Стимулирование трудового потенциала определено как поэтапное управляющее воздействие руководством компании различными материальными и нематериальными механизмами на внутренние личностно-профессиональные ценности работников туристских организаций с целью достижения положительного экономического результата.

Также уточнены и систематизированы характеристики элементов трудового потенциала, с дополнением туристской составляющей (табл. 1).

Таблица 1 – Классификация составляющих характеристик трудового потенциала (составлено автором)

Вид составляющей	Элемент
1	2
Физиологическая	Состояние здоровья, степень выносливости, работоспособность
Социальная	Пол, возраст, социальный статус, численность трудовых ресурсов, социальное окружение, социальное признание
Психологическая	Стрессоустойчивость, бесконфликтность, психологическое здоровье, коммуникативность
Профессиональная	Уровень образования и квалификации, развитость интеллекта, умения, навыки, практический опыт
Инновационная	Творческое и инновационное мышление, активность, предприимчивость
Ценностно-ориентационная	Уровень культуры, нравственных и моральных качеств
Туристская	Значимость и эффективность предоставления и развития туристских услуг, ориентированность на туристско-рекреационный и социальный эффект

Влияние процессов глобализации мирового туризма, увеличение мобильности и активности рабочей силы значительно усложняет процесс управления трудовым потенциалом и вынуждает искать новые методы решения этой проблемы. Использование механизмов стимулирования в этой связи дает следующие выгодные преимущества:

- руководство компаний воспринимает трудовой потенциал работника как основу человеческого капитала и определяет, как важнейший производственный фактор;
- воздействуя эффективными методами стимулирования на трудовой потенциал работника, руководство туристских компаний не только удовлетворяет его потребности, но и раскрывает необходимые для улучшения качества работы, ценность сотрудника, что позволяет получать значительный финансовый результат;
- возникает гибкость в управлении работниками - организация все меньше сокращает их численность.

Процесс стимулирования должен разрабатываться с учетом характеристик работников предприятия, которые включают в себя потребности, интересы, установки и ценностные ориентации персонала. Структура управления работниками компании, внешние и внутренние факторы, которые воздействуют на предприятие, а также устоявшиеся традиции в компании и исторический опыт работы – все это необходимо учитывать в мотивационном процессе.

На рисунке 1 автором сформулированы факторы развития трудового потенциала туристской организации на различных уровнях.

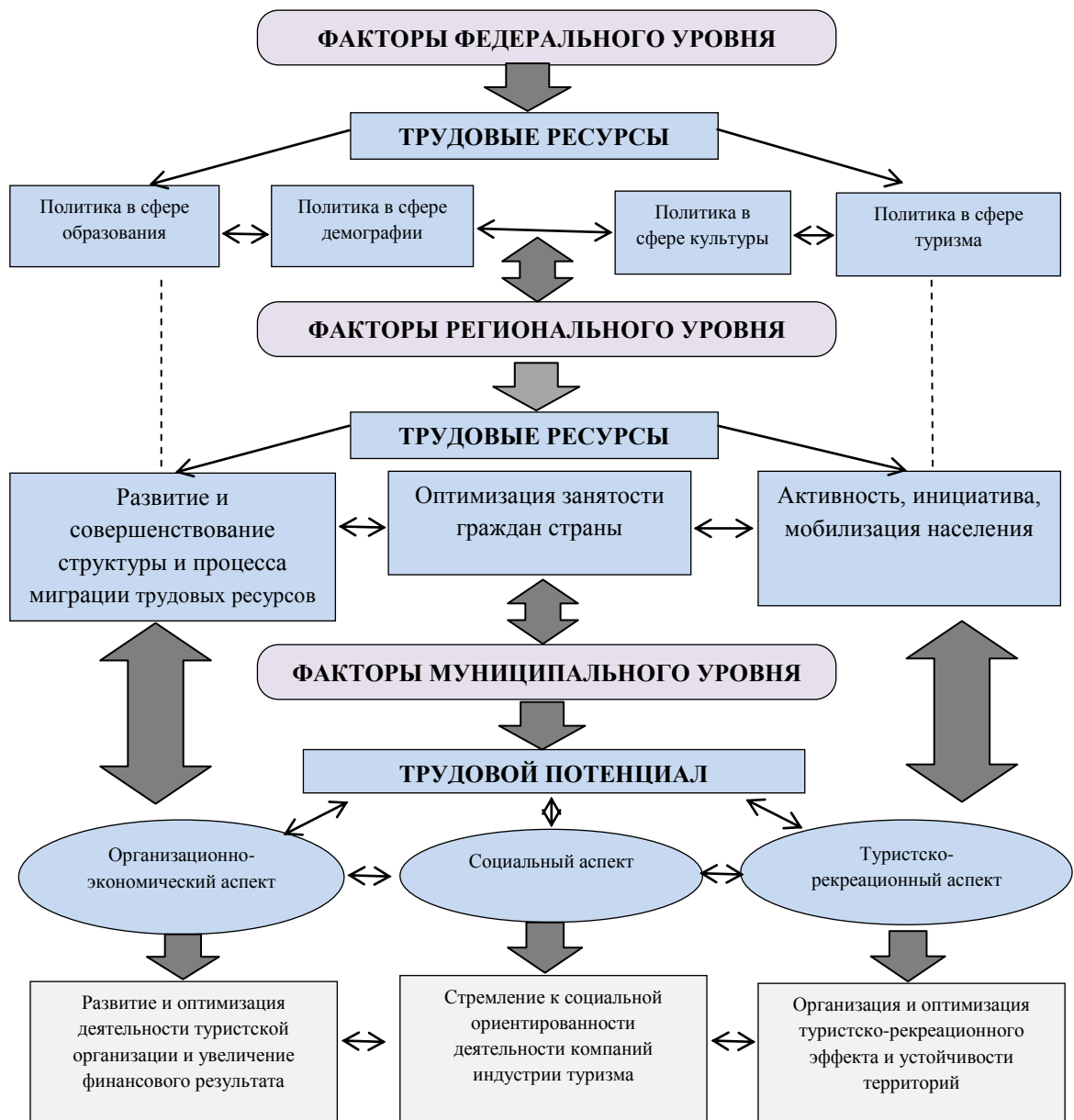


Рисунок 1 – Факторы развития трудового потенциала туристской организации на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (составлено автором)

Этапом воспроизводства трудового потенциала является его потребление и реализация в структуре хозяйства, связанные с необходимостью наличия рабочей силы. В основе трудовой деятельности предприятия происходит реализация

трудового потенциала и его превращение в человеческий капитал. Предприятие реализует востребованную часть трудового потенциала и воздействует на его организацию и развитие. В результате реализации трудового потенциала персонала осуществляются коммерческие цели предприятия: обеспечивается конкурентоспособность на рынке, достигается необходимый объём продаж, увеличение валовой прибыли, при этом прослеживается однозначная зависимость от производительности труда и, в свою очередь, от качественного управления трудовым потенциалом. Кадровая политика организаций имеет особо важную роль в процессах организации труда и управления персоналом, а также в формировании трудового потенциала, его стратегии развития и реализации. Для того, чтобы эффективно управлять процессами формирования, развития и реализации трудового потенциала, следует своевременно, используя при этом научные методы для определения перспективы развития и приоритетных направлений инвестирования в него.

2. На основе разработанной методики оценки уровня материального и нематериального стимулирования проведено исследование организации и функционирования системы управления и мотивации трудового потенциала персонала в туристских организациях

Исследование деятельности предприятий сферы туризма позволило определить проблемы, существующие в области мотивации трудового потенциала, прежде всего в применяемых в настоящее время методах материального и нематериального стимулирования персонала.

Наиболее стимулирующим и значимым элементом материального стимулирования персонала является заработная плата. Ее размер в исследуемых организациях зависит от трудовых и личных качеств работников, а также от доли, определяемой трудовым участием сотрудника.

Автором была разработана универсальная методика оценки уровня материального и нематериального стимулирования на основе действующих методов мотивации в туристских организациях; проанализированных существующих российских методик; исследований Стояновской И.Б., Егоршина А.П., Кибанова А.Я., Биткаевой И.А., Митрофановой Е.А., Ловчевой М.В.

Всего в исследовании приняло участие 80 человек из компаний ООО «Ривьера-Сочи», ООО «Туристическая компания «Дискавери-Тур», ООО «VIP Travel»». На рисунке 2,3 представлены результаты.

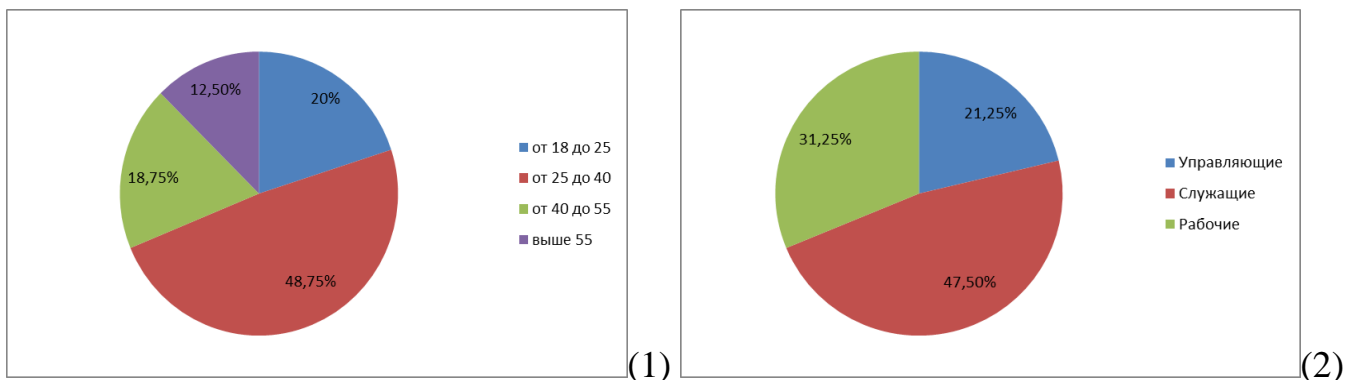


Рисунок 2 – Результаты исследования туристских компаний по возрасту (1), по категориям сотрудников (2)

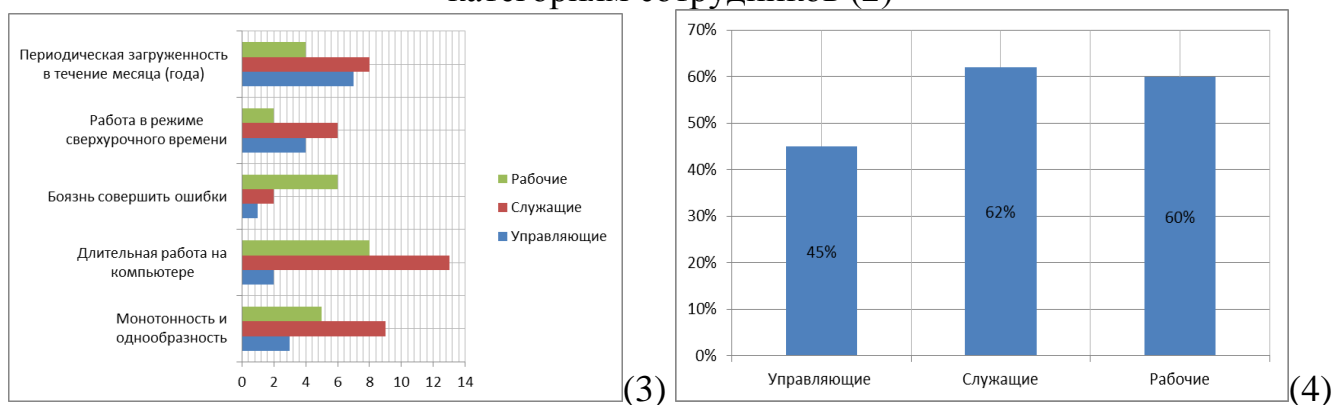


Рисунок 3 – Результаты исследования туристских компаний по распределению негативных факторов среди исследуемых работников (3) и по удовлетворенности размером оплаты труда (4) (составлено автором)

Результаты исследования показали, что на характер, качество и содержание работы значительное влияние оказывают негативные социально-психологические факторы. Управляющие и служащие выделили как один из самых негативно влияющих факторов неравномерную загруженность в течение месяца (года).

Особенно это становится актуальным в периоды сдачи отчетности за месяц, квартал, год. Растет уровень заболеваемости сотрудников в связи с полученными результатами характера их деятельности, и как следствие увеличение количества ошибок и ухудшение качества обслуживания клиентов.

По итогам проведенного опроса, удовлетворены своей работой более 70% управляющих. Среди служащих наблюдается неудовлетворенность работой – 50% из опрошенных неудовлетворены, более 26% не совсем удовлетворены и более 23% удовлетворены.

Анализ результатов опроса удовлетворенности среди рабочих показал, что рабочие также полностью не удовлетворены своей работой 48% сотрудников и 36% не совсем удовлетворены. Анализ удовлетворенности размером оплаты труда показал, что не удовлетворены им 45% управляющих, 62% служащих и 60% рабочих.

Основной причиной неудовлетворенности размером оплаты труда как выделили все опрошенные сотрудники является отсутствие связи между фактическими результатами труда и получаемым вознаграждением.

Проанализировав ответы опрошенных, было составлено колесо мотивационного баланса для каждой исследованной фирмы (рис.4).

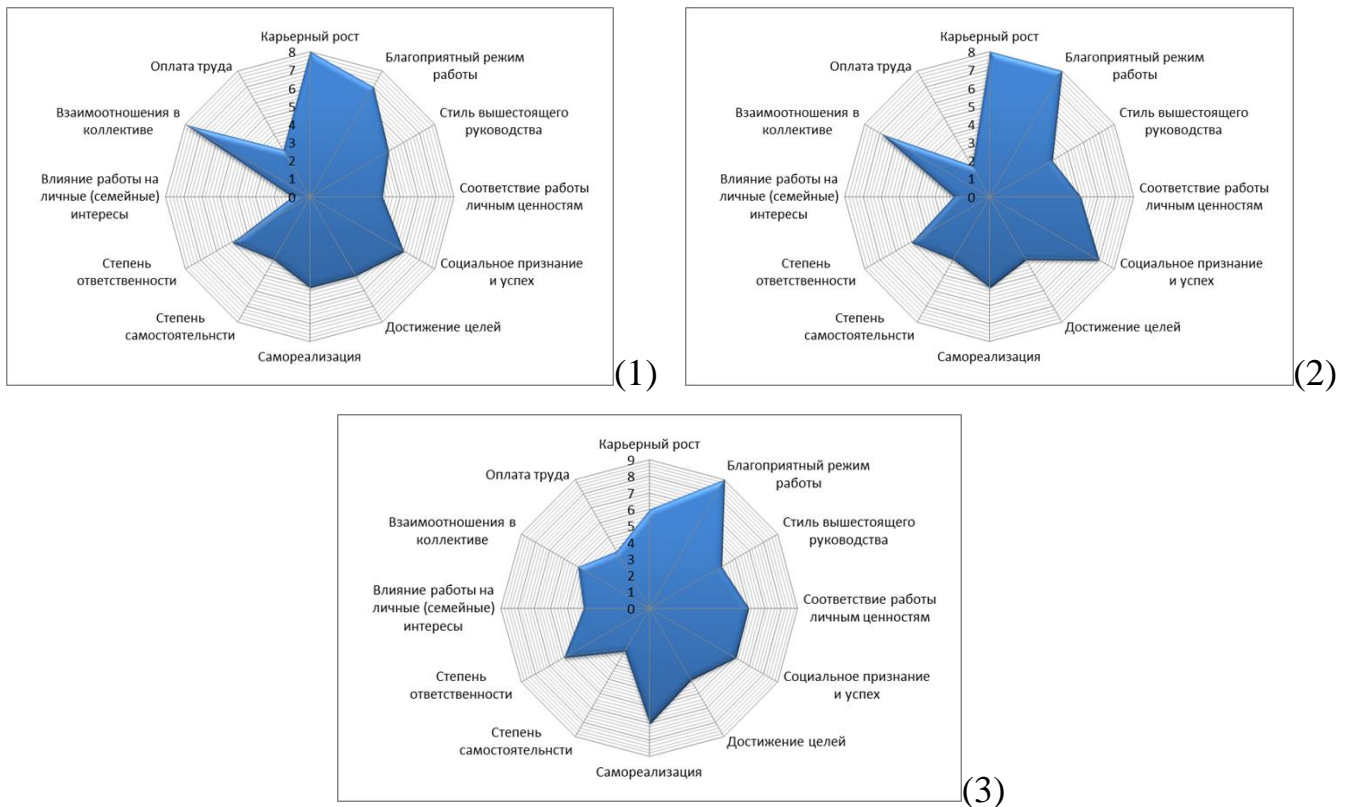


Рисунок 4 - Колесо мотивационного баланса для компаний (1) ООО «Ривьера-Сочи», (2) ООО «Туристическая компания «Дискавери-Тур», (3) ООО «VIP Travel» (составлено автором)

Далее были исследованы полученные результаты с помощью математической статистики по коэффициенту конкордации М.Д. Кендалла и критерию Пирсона. Число факторов $n = 12$ (данные факторы представлены в колесе мотивационного баланса), число экспертов $m = 6$ (в качестве экспертов было опрошено руководство исследуемых организаций ООО «Ривьера-Сочи», ООО «Туристическая компания «Дискавери-Тур», ООО «VIP Travel»). Оценку степени значимости параметров эксперты производили путем присвоения им рангового номера. Фактору, которому эксперт дает наивысшую оценку, присваивается ранг 1. Если эксперт признает несколько факторов равнозначными, то им присваивается одинаковый ранговый номер. На основе данных анкетного опроса составляется сводная матрица рангов. Среди самых значимых факторов выделяются оплата труда, взаимоотношения в коллективе, влияние работы на личные (семейные) интересы и степень ответственности.

Были определены основные типы мотивации персонала изученных туристских организаций на основе типологической модели мотивации В.И. Герчикова. Стимулирование трудового потенциала управленцев, обследованных туристских организаций положительно отличается от мотивации служащих. При материальном стимулировании трудовая мотивация среди руководителей и служащих встречается чаще, чем среди рабочих. Что касается трудового и морального стимулирования в целом они практически одинаково распределены для всех категорий работников, чего не сказать о статусном, предпринимательском и люмпенизированном типе мотивации – первый и второй преобладает у управляющих, третий – у рабочих.

В результате проведенного исследования (на примере города Сочи) выявлено, что мотивированность трудового потенциала достаточно низкая, в связи с этим, туристским компаниям необходимы более совершенные и адаптированные способы стимулирования ее развития. Модернизация такой системы позволит удовлетворить потребности сотрудников в высокой заработной плате, преодолеть такие негативные факторы как монотонность и однообразие, длительная работа за компьютером и периодическая загруженность в течение месяца (года).

3. Построена системно-динамическая модель управления трудовым потенциалом персонала в туристских организациях с использованием механизмов стимулирования, а также проведено прогнозирование показателей данной модели

В настоящее время российская статистика не имеет данных о динамике результатов применения механизмов стимулирования трудового потенциала работников сферы туризма. Поэтому целесообразно применить в процессе прогнозирования инструменты системной динамики, так как она позволяет адекватно отразить структуру сложных систем, их поведение во времени в зависимости от структуры элементов системы и взаимодействия между ними.

В качестве уровней были выбраны переменные, которые описывают состояние системы, а именно «Объем оказанных услуг» (O_{ou}), «Качество оказываемых услуг» (K_{ou}), «Оценка эффективности внедрения новых методов стимулирования труда персонала» ($O_{вэ}$). Относительно таких переменных необходимо знать начальное состояние для того, чтобы было возможно промоделировать развитие системы во времени. Скорости изменения уровней, именуемые темпами, в нашей модели являются «Средняя численность персонала» ($R_{счп}$), «Инструменты стимулирования труда» ($R_{ист}$), «Расходы на внедрение методов стимулирования» ($R_{дп}$).

Материальные потоки (\longrightarrow) связывают уровни (\square_{Level_2}) модели между собой, а информационные потоки ($\circ\text{---}\longrightarrow$) связывают вспомогательные переменные (\square_{Level_1} , $\diamond_{Constant_1}$) и темпы ($\overset{\circ}{\circ}\text{---}$) в модели. Взаимосвязи между переменными модели графически представлены на диаграмме потоков.

В качестве инструмента моделирования выступила программа «Powersim Studio 2003». Уравнения системно-динамической модели представлены в диссертации. Для повышения уровня доверия к результатам моделирования была

проведена верификация, показавшая хорошие уровни сопоставимости фактических и прогнозируемых результатов (диапазон ошибок от 0,73% до 1,9%) (рис. 5).

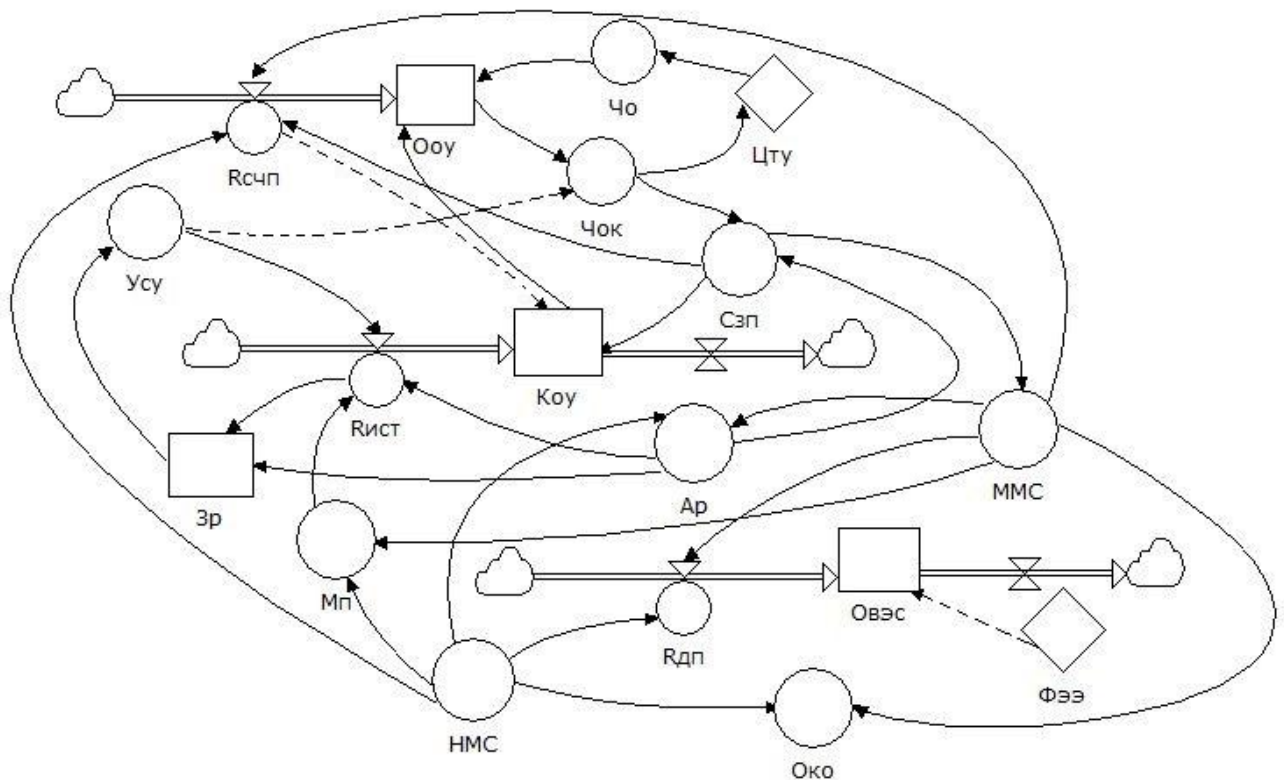


Рисунок 5 – Системно-динамическая модель управления трудовым потенциалом в туристских предприятиях в виде потоковой диаграммы (составлено автором)

Прогноз объема, оказываемых туристических услуг показывает увеличение данного показателя на 1,3% в среднем в течение 5 лет до 2020 года. Средняя заработная плата является самым нестабильным показателем среди рассматриваемых, однако согласно прогноза в течение рассматриваемого 5-летнего периода наблюдается стабильный рост в среднем на 2,3 тыс. рублей. Удовлетворенность персонала условиями труда отражает нематериальную составляющую стимулирования труда организаций сферы туризма на примере города-курорта Сочи и данный прогноз отражает падение данного показателя с 2010 года и только к 2020 году наблюдается небольшой рост на 0,01% (рис.6,7,8).

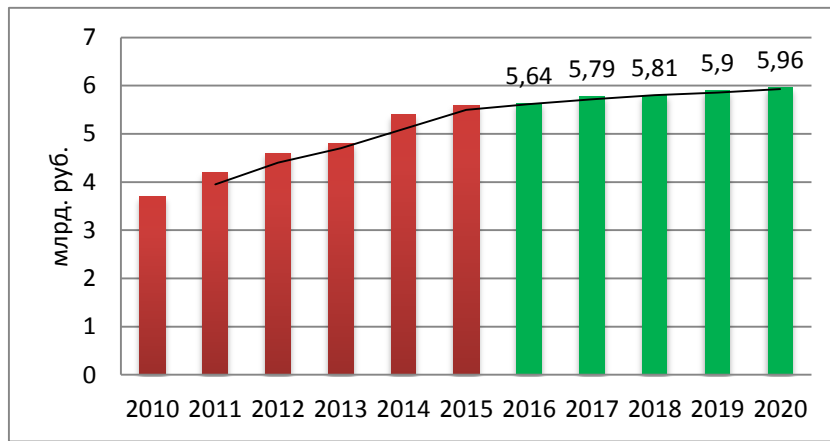


Рисунок 6 – Прогноз объема, оказываемых туристских услуг (млрд. руб.)
(составлено автором)

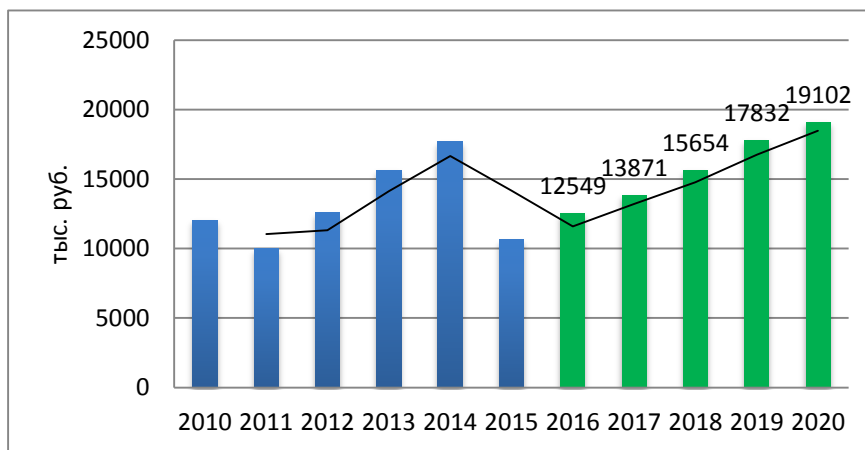


Рисунок 7 – Прогноз средней заработной платы (тыс. руб.)

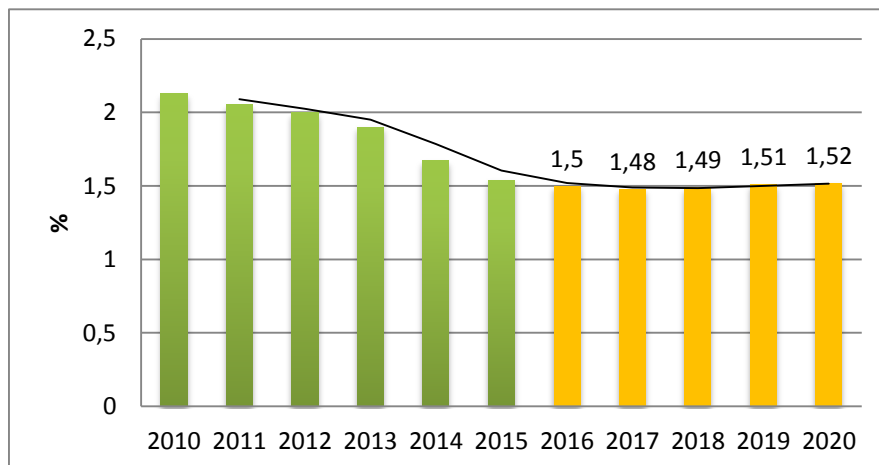


Рисунок 8 – Прогноз удовлетворенности персонала условиями труда (%)
(составлено автором)

Таким образом, данная экономико-математическая модель позволяет спрогнозировать динамику показателей при эффективном управлении

стимулированием персонала в туристских организациях на примере города-курорта Сочи.

4. Предложен концептуальный подход к формированию системы управления трудовым потенциалом работников предприятий индустрии туризма с применением механизмов стимулирования

На основе результатов внедрения системы управления трудовым потенциалом и методов материального и нематериального стимулирования, был разработан концептуальный подход к системе управления трудовым потенциалом работников туристских организаций, который отображен на рисунке 9.

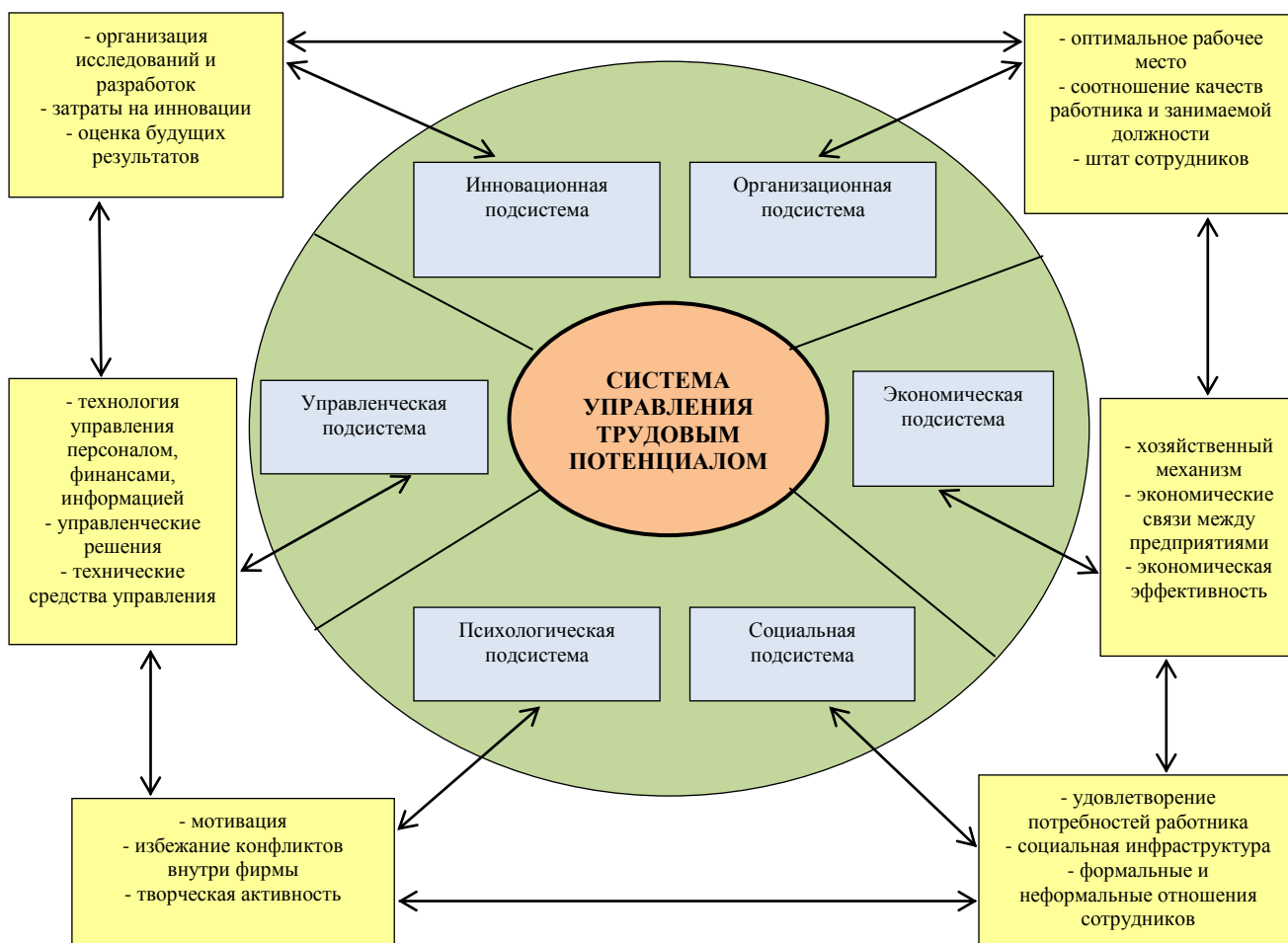


Рисунок 9 - Концептуальный подход к формированию системы управления трудовым потенциалом с использованием механизмов стимулирования работников туристских организаций (составлено автором)

В данной концепции собраны подсистемы по эффективному управлению трудовым потенциалом работников туристических организаций. По мнению автора, стимулирование работников объясняется существенным ростом роли человеческого

фактора в деятельности предприятий туризма и взаимодействует с экономической, организационной, социальной, управленческой, психологической и инновационной подсистемой.

5. Оценка и расчет эффективности управления трудовым потенциалом с использованием механизмов стимулирования в туристских компаниях

Автором были предложены мероприятия по совершенствованию системы управления трудовым потенциалом на предприятиях туризма, которые основаны на применении инструментов материального и нематериального стимулирования (рис. 10).

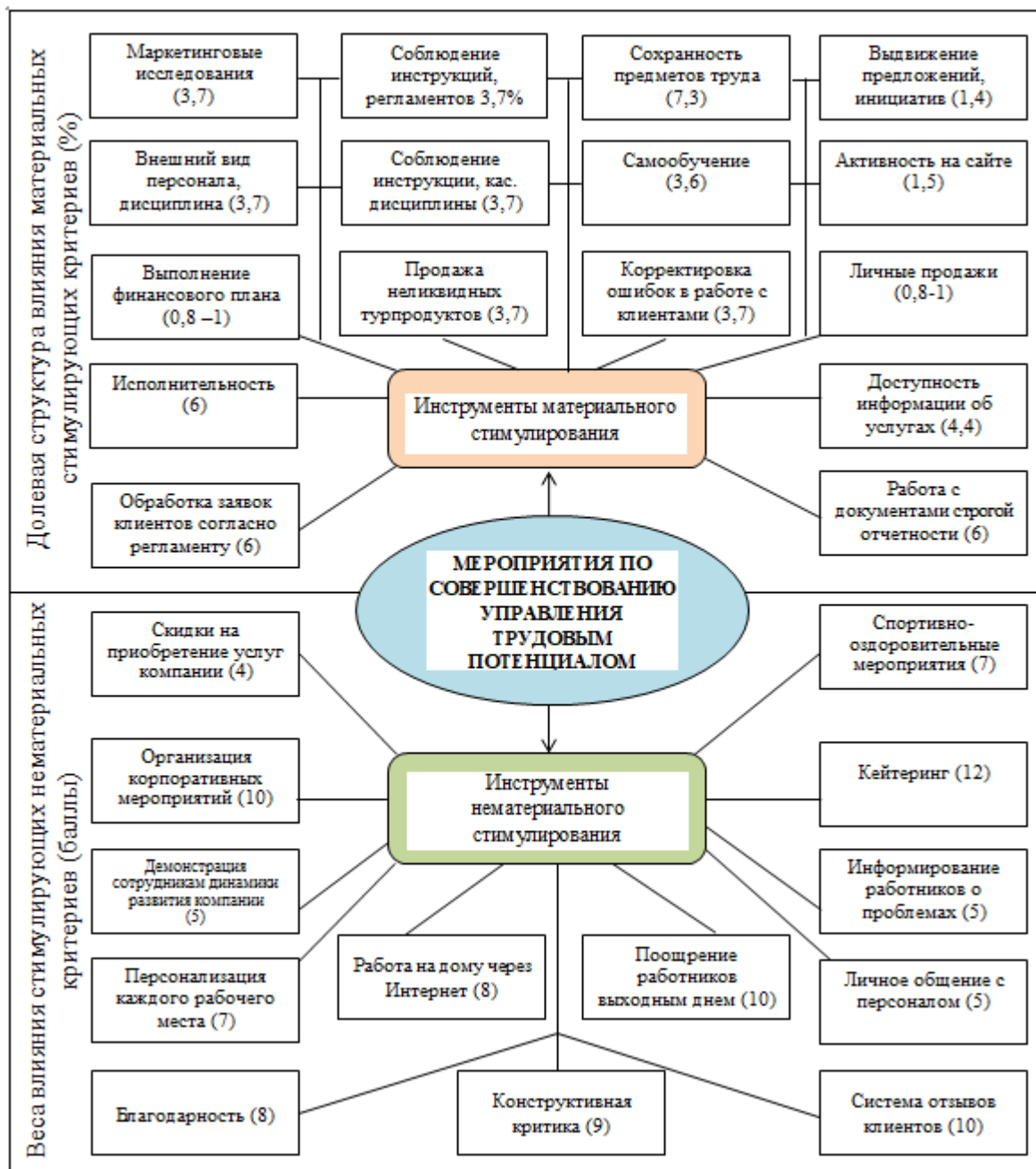


Рисунок 10 – Блок-схема мероприятий по совершенствованию управления трудовым потенциалом с использованием инструментов стимулирования (составлено автором)

Анализ поставленной проблемы управления трудовым потенциалом работников в индустрии туризма позволяет сделать вывод о необходимости формирования методических подходов, которые позволяют провести экономическую оценку эффективности по туристским компаниям. В связи с этим были разработан алгоритм оценки управления трудовым потенциалом туристских организаций, а также социально-экономические показатели, с помощью которых можно будет определить степень эффективности предлагаемых мероприятий.

На первом этапе осуществляется расчет прироста объема реализации туристского продукта организации за счет внедрения рекомендаций по совершенствованию управления трудовым потенциалом.

$$\Delta \text{ТП}^t = \text{ТП}^t / \text{ЧР}^t \times K^t, \text{ где:} \quad (1)$$

$\Delta \text{ТП}^t$ - прирост объема реализации туристского продукта организации за счет внедрения рекомендаций по совершенствованию управления трудовым потенциалом в году t ;

ТП^t - объем реализации туристских услуг в году t ;

ЧР^t - численность работников туристской организации в году t ;

K^t - количество сформированных новых вакантных мест в организации при введении системы стимулирования в году t .

На втором этапе определяем долю прироста объема предоставления туристских услуг за счет реализации рекомендаций по совершенствованию управления трудовым потенциалом организаций в индустрии туризма в исследуемом периоде и осуществление прогноза на последующие годы, которую можно определить по следующей формуле:

$$d\text{ТП}^t = (\Delta \text{ТП}^t / (\text{ТП}^t - \text{ТП}^{t-1})) \times 100\%, \text{ где:} \quad (2)$$

$d\text{ТП}^t$ - доля прироста объема предоставления туристских услуг за счет реализации рекомендаций по совершенствованию управления трудовым потенциалом организаций в индустрии туризма в году t .

На третьем этапе определяем эффективность затрат на реализацию рекомендаций по управлению трудовым потенциалом организаций в индустрии туризма.

$$E_z^t = (P^t / \text{Зис}^t), \text{ где:} \quad (3)$$

E_z^t – экономическая эффективность затрат, направленных на регулирование трудового потенциала туристской организации с использованием механизма стимулирования;

P^t – прибыль туристской организации в t году;

$Z_{ис}^t$ - затраты на реализацию мероприятий по эффективному управлению трудовым потенциалом с использованием механизмов стимулирования в туристской организации в t году.

Для того, чтобы подтвердить прогноз построенной системно-динамической модели был проведен расчет и прогнозирование показателей эффективности совершенствования управления трудовым потенциалом с помощью метода средних значений (среднего темпа роста и среднего абсолютного прироста) на последующие периоды для разных туристских фирм, который подробно представлен в тексте диссертации.

Проведенные расчеты свидетельствуют об эффективности предложенных рекомендаций по управлению трудовым потенциалом туристских организаций с использованием механизмов стимулирования, за счет положительной динамики показателей.

Также по результатам исследования была сформирована технология развития и управления трудовым потенциалом туристских организаций (ТПТО) с использованием механизмов стимулирования (рис. 11).

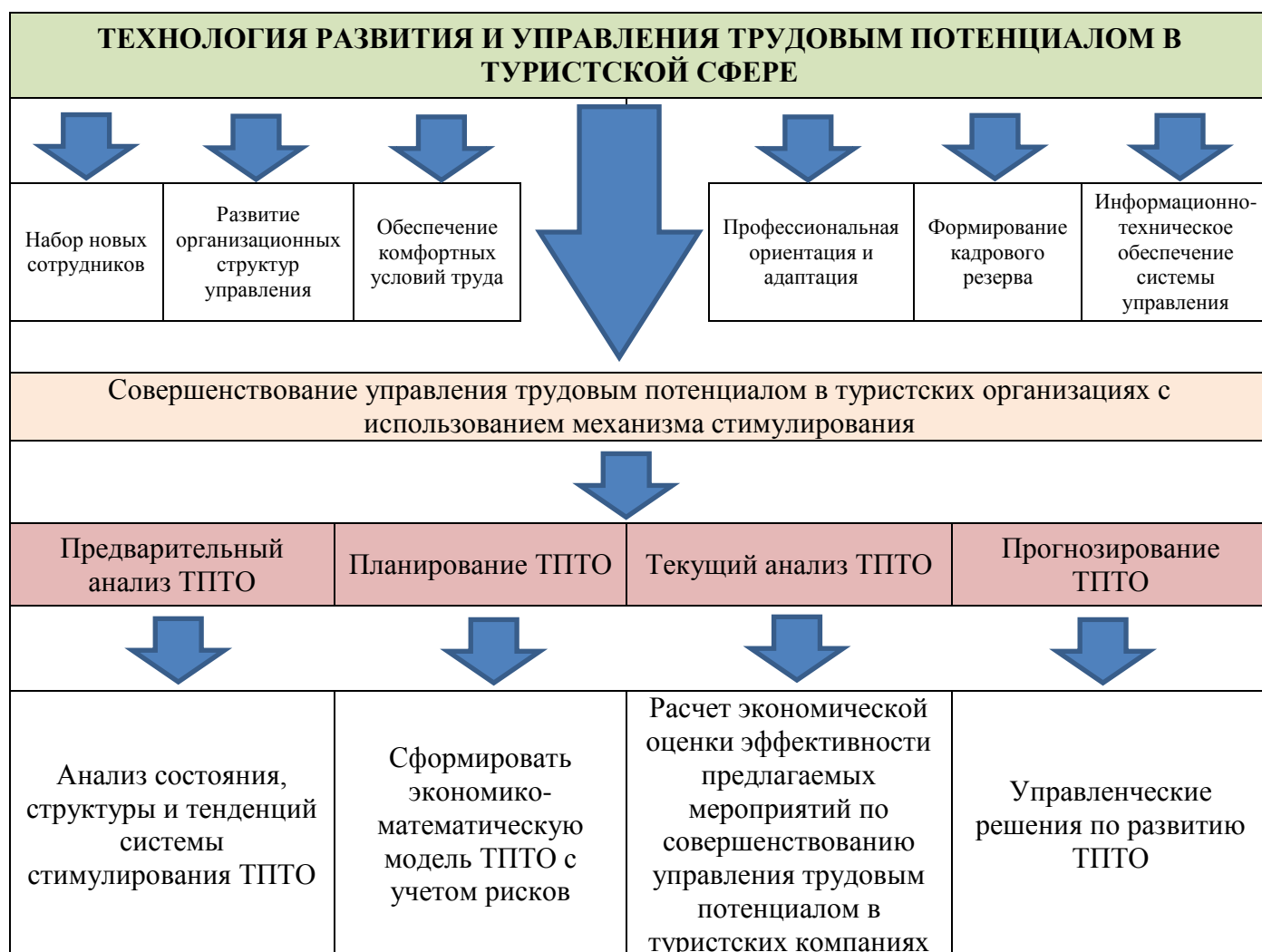


Рисунок 11 - Технология развития и управления трудовым потенциалом организаций туристской сферы (составлено автором)

В рамках системы эффективного использования и развития управления трудового потенциала организаций туристской сферы сформированы методы для решения задач, обеспечивающих его адаптивность в условиях изменяющейся среды функционирования на основе задействования внутренних источников экономического роста туристских компаний.

Таким образом, применение предлагаемых методов материального и нематериального стимулирования развития трудового потенциала будут иметь положительный эффект как для туристских компаний, так и в целом для всей туристско-рекреационной сферы.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Публикации в ведущих рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных ВАК

1. Фоменко, В.А. Социально-экономический анализ показателей системы материального и нематериального стимулирования персонала туристических компаний России и города-курорта Сочи / Фоменко В.А. // Экономика и предпринимательство, 2015. - № 9 (ч.2) – С. 585 – 588. (0,31 п.л.)
2. Фоменко, В.А. Анализ современных отечественных и зарубежных ученых теорий стимулирования труда / Фоменко В.А. // Известия Сочинского государственного университета, 2015. - № 3-1 (36) – С. 187 – 192. (0,38 п.л.)
3. Фоменко, В.А. Моделирование системы управления стимулированием трудового потенциала персонала в туристских организациях / Фоменко В.А. // Экономика и предпринимательство, 2016. - № 9 – С. 807 – 812. (0,33 п.л.)
4. Фоменко, В.А. Развитие системы управления трудовым потенциалом персонала и стимулирования его использования в туристских организациях / Фоменко В.А. // Управление экономическими системами, 2016. - № 9 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://uecs.ru/index.php?option=com_flexicontent&view=items&id=4090. (0,46 п.л.)

Статьи и материалы в других изданиях

5. Фоменко, В.А. Анализ инструментов материального и нематериального стимулирования труда персонала / Фоменко В.А. // II Международная школа молодых ученых в сфере экономики и права: сборник научных трудов / под ред. Г.Б. Клейнера, Э.В. Соболева, В.В. Сорокожердьева – Краснодар, 2015. – С. 246 – 256. (0,37 п.л.)
6. Фоменко, В.А. Особенности стимулирования труда в туристических организациях России / Фоменко В.А. // ВЕСТНИК СИМБиП: Научно-практический ежегодник (сборник статей) / Под ред. О.И. Сластухиной. – Сочи: ИИЦ СИМБиП, 2015. – С. 126 – 133. (0,24 п.л.)

7. Фоменко, В.А. Стимулирование и регулирование оплаты труда работников туристических предприятий / Фоменко В.А. // Sochi Journal of Economy, 2015. - № 4 (38) – С. 19 – 26. (0,35 п.л.)

8. Фоменко, В.А. Анализ деятельности по управлению и стимулированию персонала в организациях сферы туризма / Фоменко В.А. // Экономика и мы – новые идеи. V Международная научно-практическая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых, Астрахань, 20 апреля 2016 года: сборник научных статей / под общ. ред. Е. П. Карлиной, Н. А. Дубининой; Астрахан. гос. техн. ун-т. – Астрахань: Изд-во АГТУ, 2016. – С. 281 – 285. (0,30 п.л.)

9. Фоменко, В.А. Исследование эффективности стимулирования в туристских организациях с использованием математической статистики и типологической модели мотивации / Фоменко В.А. // Форум молодых ученых, 2017. - Выпуск № 7(11). - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://forum-nauka.ru/domains_data/files/11/FOMENKO%20V.A..pdf. (0,31 п.л.)

10. Фоменко, В.А. Значение трудового потенциала для туристской организации / Фоменко В.А. // Синергия науки, 2017. - №14 (Август). - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://synergy-journal.ru/archive/article0817>. (0,35 п.л.)