

УПРАВЛЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ ПРИ ПОМОЩИ CRM-ТЕХНОЛОГИЙ

Распространение пандемии коронавируса в 2019–2020 гг. в значительной степени повлияло на развитие мирового рынка туристических услуг. Из-за распространения COVID-19, который Всемирная организация здравоохранения признала пандемией, все туристические направления оказались под запретом. Туристический спрос обрушился до невообразимо низкого уровня и поэтому туристический бизнес, который является одним из главных «работодателей» мира, понес крупнейшие убытки. По данным Всемирного совета по путешествиям и туризму (WTTC), более 50 млн чел., задействованных в туристической отрасли, лишились работы из-за пандемии COVID-19. Многие предприятия туристической индустрии были вынуждены временно приостановить работу, что впоследствии привело к сокращению штата сотрудников. Для того чтобы в будущем избежать такого рода последствий, мы предлагаем рассмотреть применение CRM-технологий.

В настоящее время бизнес не может существовать без грамотного управления. Для повышения эффективности работы и прибыльности предприятия наряду с другими средствами используются CRM-технологии.

CRM-система для туризма — это инструмент, обеспечивающий автоматизацию многих процессов и помогающий масштабировать компанию. CRM-система для туризма включает необходимый набор инструментов для работы с менеджерами, партнерами, потребителями и бухгалтерией.

Управление персоналом в неблагоприятных условиях, как, например, в период пандемии COVID-19, представляет свои собственные вызовы, и система управления взаимоотношениями с клиентами может быть полезным инструментом для облегчения процессов и поддержки команды. Мы рассмотрели несколько аспектов CRM-системы, которые, на наш взгляд, являются важными и необходимыми в условиях нестабильной обстановки.

1. Удаленная работа и виртуальное взаимодействие. CRM может облегчить виртуальное взаимодействие между членами команды, предоставляя общие платформы для обмена информацией, обсуждения проектов и управления задачами.

2. CRM позволяет внедрить инструменты для наблюдения за состоянием здоровья сотрудников, например анкеты самооценки состояния здоровья.

3. Онлайн-обучение и развитие. CRM может поддерживать процессы онлайн-обучения и развития навыков персонала в новых условиях работы.

4. Мониторинг производительности. Использование CRM для отслеживания ключевых показателей производительности (KPI) может помочь оценить уровень адаптации персонала к новым условиям.

5. Обеспечение безопасности и соблюдение нормативов. CRM может содержать информацию о соблюдении нормативов и стандартов безопасности, а также предоставлять средства для мониторинга.

6. Помощь в формировании штата сотрудников. С помощью CRM в отделе кадров можно оптимизировать усилия по подбору кандидатов и гарантировать выбор наиболее квалифицированных сотрудников. CRM в отделе кадров позволяет собирать базу данных потенциальных кандидатов и управлять ею. Используя эту технологию, можно легко осуществлять поиск и фильтрацию по базе данных, чтобы найти кандидатов, соответствующих определенным критериям, таким как опыт, навыки и квалификация.

Таким образом, использование CRM в HR и управлении персоналом становится все более актуальным. Это помогает автоматизировать множество процессов, улучшить коммуникацию между сотрудниками и управлением, а также повысить эффективность работы сотрудников. Интеграция CRM в HR — это шаг в сторону более продуктивного управления персоналом.