

и форматов обучения персонала, таких как наставничество, обучение на рабочем месте, обучение действием, курсы повышения квалификации, тренинги, а также отсутствие системного подхода к обучению. И если использование малобюджетных вариантов обучения персонала в несетевых гостиницах является вполне объяснимым и объективным, то отсутствие системного подхода носит субъективный характер и существенно снижает эффективность реализации функции развития персонала этой категории гостиниц. Вместе с тем указанные методы обучения могут быть вполне эффективными даже без создания корпоративных центров обучения, если они слишком затратны для такой категории субъектов гостиничного бизнеса. Для этого необходимы разработка и реализация программ обучения персонала с использованием системного подхода. Речь идет о следующих аспектах:

- разработка узкоспециализированных программ обучения для различных категорий сотрудников, включая все структурные подразделения и иерархические уровни, новых сотрудников и персонал с опытом работы в данной организации;
- использование преимуществ сочетания обучения силами сотрудников предприятия (знание специфики бизнес-процессов в своей организации) и внешнего коучинга (высокий профессионализм и знание моделей обучения в других организациях);
- разработка и реализация специальных тренингов для повышения эффективности взаимодействия отдельных подразделений, а также для обеспечения принципа взаимозаменяемости сотрудников;
- программы обучения должны быть тесно взаимосвязаны с системой мотивации персонала, в том числе включая вопросы стимулирования труда сотрудников, выступающих в роли внутренних тренеров.

Источник

1. Развитие туризма, деятельность туристических организаций, коллективных средств размещения Республики Беларусь за 2019 год [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. — Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/upload/iblock/46f/46f64b38d0f1d0895d79b8c1ca8489aa.pdf>. — Дата доступа: 11.10.2020.

<http://edoc.bseu.by/>

Д. В. Дирко
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — П. А. Литвинов

ВЛИЯНИЕ ФАКТОРА COVID-19 НА ВНУТРЕННИЙ КЛИМАТ ОРГАНИЗАЦИИ

Главной особенностью труда в сфере туристической индустрии является то, что он преимущественно построен на человеческом фак-

торе, что делает неизбежным долгосрочное и практически непрерывное взаимодействие между людьми, которое в свою очередь приводит к возникновению большого количества различных конфликтных и стрессовых ситуаций, базирующихся на разных почвах. Рассматривая их как особую форму взаимодействия людей между собой, стоит отметить, что для туристических предприятий характерна своя «конфликтная» и «стрессовая» специфика, которая относится в равной степени и к видам конфликтов и стрессов, и к формам управления ими. Она обусловлена уникальностью услуг как особого продукта деятельности организации, а также особенностями их предоставления. В настоящее время в сфере услуг, в частности в области туристической, происходят стремительные и масштабные изменения, обусловленные складывающейся как в мире в целом, так и в Беларуси, политической, эпидемиологической и экономической обстановкой. Большинство предприятий туристической индустрии переходят на удаленную форму работы, чтобы ограничить взаимодействия между людьми, но также остаются и те, которые продолжают свою работу в стандартном режиме.

Учитывая сложившуюся в мире эпидемиологическую ситуацию в целом, а также влияние фактора коронавируса на открытие\закрытие границ стран, что в свою очередь напрямую влияет на сектор туризма, становится очевидным, что потоки туристов значительно сокращаются, что также приводит к снижению клиентуры у туристических организаций. Но даже в таком случае сотрудникам приходится присутствовать на своих рабочих местах, чтобы поддерживать работу предприятия. Следовательно, работа в таких условиях может обострять отношения между сотрудниками и повышать уровень конфликтных ситуаций среди них. Причин подобных явлений может быть несколько.

В первую очередь это тот факт, что сотрудникам приходится полный рабочий день находиться друг с другом в небольшом помещении. Когда приходят клиенты, ситуация обычно разряжается, обстановка меняется, но в новых условиях работа становится очень монотонной, рутинной, что повышает уровень стресса между сотрудниками и может с легкостью спровоцировать конфликт или даже скандал на самой безобидной почве.

Вторым аспектом влияния фактора коронавируса является психоэмоциональное состояние сотрудников. Ни для кого не секрет, что многие люди являются довольно темпераментными и эмоциональными, в этом случае воздействие такого фактора, как COVID-19, является дополнительным раздражителем для них и катализатором для провокации конфликтных ситуаций, снижения их работоспособности, производительности труда и т.д. В таких условиях сотрудники все сильнее стараются думать о собственной выгоде, ставя свои интересы выше интересов организации. Многие из них берут отпуска за свой счет, кто-то уходит на больничные листы, другие — увольняются вовсе. Такие обстоятельства приводят к естественному ухудшению от-

ношений между сотрудниками и нарушению внутреннего микроклимата организации.

Таким образом, мы видим, что под влиянием фактора COVID-19 и в новых условиях жизни, которые предполагают уменьшение числа туристов, снижение численности работников, а также другие внешние факторы, многие туристические компании в значительной степени теряют свою доходность и конкурентоспособность, из-за чего становятся вынужденно либо временно, либо окончательно прекращать свою деятельность, что также оказывает негативное влияние на развитие сектора туризма в целом.

<http://edoc.bseu.by/>

Д. В. Дирко
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — З. М. Горбылева, канд. экон. наук, доцент

ВЛИЯНИЕ ФАКТОРА COVID-19 НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

Главной особенностью туристической индустрии является то, что она в большей степени основывается на человеческом факторе. Также специфика данной сферы обусловлена уникальностью услуг как особого продукта деятельности организации, а также особенностями их предоставления. В настоящее время в сфере услуг, в частности в области туристической индустрии, происходят стремительные и масштабные изменения, обусловленные складывающейся как в мире в целом, так и в Республике Беларусь, политической, эпидемиологической и экономической обстановкой. Большинство предприятий туристической индустрии переходят на удаленную форму работы, чтобы ограничить взаимодействия между людьми. Но остаются и те, которые вынуждены продолжать свою работу в стандартном режиме.

Учитывая сложившуюся в мире эпидемиологическую ситуацию в целом, а также влияние фактора коронавируса на открытие и закрытие границ стран, что в свою очередь напрямую влияет на туристический сектор, становится очевидным, что потоки туристов значительно и резко сокращаются, и это также приводит к снижению клиентуры у туристических организаций. Но даже в таком случае некоторые организации не могут позволить себе остановить свою деятельность. Некоторые из них останавливают работу на неопределенный срок, некоторые разоряются и закрываются насовсем, а некоторые продолжают свою деятельность в новых условиях. Сложность заключается в том, что ввиду отсутствия клиентуры доходы предприятий снижаются в значительной степени, а сотрудники продолжают работать и должны получать соответствующую оплату труда, следовательно, в такой ситуации расходы предприятий будут значительно превышать доходы.