

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра УП і ЕП

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності **6.030505** управління персоналом та економіка праці
за освітньою програмою: **управління персоналом та економіка праці**
(назва освітньої програми)
на тему: **«Шляхи підвищення ефективності управління персоналом»**

Виконавець:

студентка ЦЗФН факультету

Манакова Ольга Ростиславівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к .е .н.,доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Збрицька Т.П. _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми ефективність будь-якої організації визначається багатьма факторами. Одним із головних є, безумовно, якість менеджменту підприємства та стратегічне мислення персоналу. Для того, щоб організація була успішною та досягала найкращих результатів, необхідна якісна реалізація всіх принципів, правил і навиків у формуванні стратегії управління, найновітніших технологій менеджменту, а також застосування необхідних стилів методів управління туристичною фірмою, зважаючи на складові елементи процесу управління та умови функціонування фірми на ринку туристичних послуг.

Мета дослідження - є розробка та обґрунтування основних напрямів та заходів, щодо підвищення ефективності системи управління персоналом в туристичній компанії «Альбатрос-Тревел».

Завдання:

- розглянути теоретичні засади управління персоналом на підприємствах туризму, зокрема концепції та еволюцію підходів до управління персоналом в індустрії гостинності;
- дослідити систему управління персоналом туристичної компанії та особливості формування корпоративної культури як чинника її конкурентоспроможності;
- проаналізувати діяльність туроператора «Альбатрос-Тревел» на світовому та вітчизняному ринку туристичних послуг;
- здійснити аналіз системи управління персоналом туроператора «Альбатрос-Тревел»;
- дослідити систему трудової мотивації на підприємстві «Альбатрос-Тревел» як чинника ефективного управління персоналом;
- запропонувати шляхи підвищення ефективності менеджменту персоналу Товариства щодо вдосконалення якості туристичних послуг;
- запропонувати методику аналізу якості обслуговування споживачів ТОВ «Альбатрос-Тревел» для туристів.

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на підприємстві «Альбатрос-Тревел».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних аспектів управління персоналом в компанії «Альбатрос-Тревел».

Методи дослідження - У дипломній роботі для вирішення поставлених завдань використовувались загальні економічні закони; загальнонаукові системно-ситуаційні методи дослідження для розкриття змісту та сутності управління персоналом в туристичній компанії; інформаційно-логічне та імітаційне моделювання для дослідження системи управління персоналом; статистичні і експертні методи обробки даних та методи прогнозування для виявлення положення туристичної компанії на світовому та вітчизняному ринку.

Інформаційну базу дослідження склали нормативна, законодавча база, статистичні дані, публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали науково-практичних конференцій, періодичні видання, а також статистична документація підприємства.

Методологічною основою дослідження є роботи вітчизняних та зарубіжних вчених і фахівців, які досліджують проблеми управління персоналу.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 49 найменувань та 3 додатків. Загальний обсяг роботи становить 91 сторінок. Основний зміст викладено на 70 сторінках, робота містить 17 таблиць, 15 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ»** ми розглянули концепції та еволюцію підходів до управління персоналом в індустрії гостинності. Систему управління персоналом туристичної компанії та корпоративну культуру туристичного підприємства як чинник його конкурентоспроможності.

У другому розділі **«АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТОВ «АЛЬБАТРОС-ТРЕВЕЛ»** проаналізовано: діяльність туроператора «Альбатрос-Тревел» на світовому та вітчизняному ринку туристичних послуг. Дослідили системи управління персоналом туроператора «Альбатрос-Тревел». Проаналізували трудові мотивації як чинник ефективного управління персоналом в туристичній Компанії.

У третьому розділі **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТОВ «АЛЬБАТРОС-ТРЕВЕЛ»** запропоновано: впровадження методики аналізу якості обслуговування споживачів для туроператора «Альбатрос-Тревел».

ВИСНОВКИ

Аналізуючи отримані дані можна зробити висновок, що найбільш важливим для клієнтів є показник «уміння персоналу надавати кваліфіковану інформацію про туристичний продукт». В той же час по цьому показнику оцінка задоволеності споживачів виявляється самою низькою. І навпаки, «умінню працівників фірми завершувати бесіду і спонукати для повторного звернення» клієнти фірми не надають особливого значення, але рівень їх задоволеності цим показником є одним із самих високих.

Проведені дослідження якості обслуговування клієнтів, в основу якого покладено метод аналізу ключових інцидентів або точок стикання, надають дослідникам цього процесу багато цінної інформації, яка може і повинна бути використана з метою подальшого удосконалення якості роботи туристичної фірми. Запропонований метод не потребує надто складних розрахунків чи володіння особливими інструментами дослідження і тому може мати застосування в кожній туристичній фірмі.

Перспективи подальших досліджень цього напрямку пов'язані, на нашу думку, з розробкою цілісної системи якісного обслуговування клієнтів у туристичних підприємствах та їх партнерах. Загальна зацікавленість у поліпшенні якості туристичних послуг є передумовою для створення і розвитку ефективних систем якості, заснованих на сучасних міжнародних стандартах.

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Манакової Ольги Ростиславівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

«Шляхи підвищення ефективності управління персоналом»

(на прикладі туристичної компанії ТОВ «Альбатрос-Тревел»)

(назва кваліфікаційної роботи)

ОНЕУ, 2019 рік

Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків. Містить 82 сторінки, 17 таблиць, 15 рисунків, список літератури з 49 найменувань, 3 додатків.

Актуальність теми дослідження. В процесі організації діяльності будь-якого підприємства перше місце займає система управління персоналом, або так званий менеджмент персоналу.

Метою роботи є розробка та обґрунтування основних напрямів та заходів, щодо підвищення ефективності системи управління персоналом в туристичній компанії «Альбатрос-Тревел».

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на ТОВ «Альбатрос-Тревел».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних аспектів управління персоналом в компанії «Альбатрос-Тревел».

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розробці, обґрунтуванні новітніх підходів до управління туристичними ресурсами туроператора, спрямовані на підвищення якості та конкурентоспроможності туристичних продуктів на ринку.

Методи дослідження, які застосовувались в роботі: теоретичного узагальнення, класифікації, аналізу та синтезу, соціологічні дослідження – опитування, групування, економіко-статистичні.

За результатами дослідження сформульовані заходи щодо підвищення ефективності діючої системи управління персоналом. *Наведено* алгоритм відвідування клієнтом туристичної фірми, запропоновано «метод ключових або послідовних інцидентів» для оцінки якості обслуговування клієнтів.

ANNOTATION

graduate work on the basis of a bachelor's degree

Manakova Olga Rostislavivna

(Full Name)

"Ways to improve the effectiveness of human resources management"

(on an example of a travel company LLC "Albatross-Travel")

(title of qualification work)

ONEU, 2019

The final work consists of an introduction, three sections, conclusions. Contains 82 pages, 17 tables, 15 figures, a list of literature of 49 titles, 3 applications.

Relevance of research topic. In the process of organizing the activities of any enterprise, the first place occupies a system of personnel management, or so-called personnel management.

The purpose of the work is to develop and substantiate the main directions and measures aimed at increasing the efficiency of the personnel management system at the travel company "Albatross-Travel".

The object of research is the process of personnel management at LLC "Albatross-Travel".

The subject of the study is a set of theoretical, methodological and applied aspects of human resources management in the company "Albatross-Travel".

The scientific novelty of the results is to develop, substantiate the latest approaches to the management of tourism resources of the tour operator, aimed at improving the quality and competitiveness of tourist products in the market.

Methods of research used in the work: theoretical generalization, classification, analysis and synthesis, sociological research - surveys, groupings, economic and statistical.

The results of the study formulated measures to improve the effectiveness of the current system of personnel management. The algorithm of visiting a travel company client is presented, the "method of key or sequential incidents" is proposed for assessing the quality of customer service.