

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
" ____ " _____ 2019 р.

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 "Туризм"
за освітньою програмою "Економіка та управління туристичною діяльністю"
на тему: «МОТИВАЦІЯ ПРАЦІ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА
ПРИКЛАДІ ПП "ЛІДЕР-ТУР")»

Виконавець:

студентка ЦЗФН 10 групи 4 курс
Мисака В. І.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Іванов А.М.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. На сьогоднішньому етапі розвитку України вирішення задач, які стоять перед туристичним підприємством, можливе лише за умови створення належної мотиваційної основи, здатної спонукати персонал підприємств до ефективної діяльності. Одним із головних факторів, що забезпечує розвиток підприємства в сучасних умовах стає оптимізація системи мотивації праці персоналу.

Мета дослідження полягає в розробці та обґрунтуванні теоретичних підходів, методичних засад та рекомендацій щодо удосконалення мотивації праці на приватному туристичному підприємстві «Лідер-Тур».

Завдання дослідження:

- узагальнити теоретико-методологічні основи мотивації праці персоналу підприємства;
- дослідити ефективність системи мотивації праці як елементу підвищення конкурентоспроможності підприємства;
- провести оцінку системи мотивації праці досліджуваного підприємства;
- обґрунтувати заходи щодо вдосконалення мотивації праці.

Об'єкт дослідження - процес мотивації праці у ПП «Лідер-Тур».

Предмет дослідження - сукупність теоретичних та прикладних аспектів мотивації праці діяльності підприємства.

Методи дослідження: комплексно-цільового підходу; системного аналізу і синтезу; структурно-порівняльного аналізу; індукції та дедукції (для обґрунтування теоретичних положень та практичних рекомендацій); логічно-теоретичний (при дослідженні сутності мотивації праці); графічний (для візуального представлення результатів емпіричних досліджень); узагальнення (при дослідженні проблемних аспектів підвищення мотивації праці в досліджуваному підприємстві).

Інформаційна база дослідження Теоретичною та методологічною базою дослідження стали праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів, які стосуються проблематики мотивації праці на підприємстві, чинне законодавство і нормативно-правові акти, результати власних досліджень.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на 74 с. (без списку використаної літератури та додатків). Кваліфікаційна робота містить 35 таблиць, 6 рисунків, список використаних джерел нараховує 90 найменувань та 6 додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВІ» розглянуто теоретичні аспекти щодо мотивації праці на підприємстві.

Ринковий процес в Україні передбачає зміну економічної структури підприємств, що пов'язано із створенням у сфері трудової діяльності принципово нової системи мотивації праці. Мотивація праці це система факторів внутрішнього і зовнішнього впливу, які спонукають персонал до активної діяльності задля

досягнення як особистих цілей, так і цілей підприємства. Якщо працівник мотивований – він зацікавлений, а отже, створена ситуація за якої він, вирішуючи загальні цілі підприємства, задовольняє особисті потреби та свідомо обирає певний тип поведінки.

Існуючі сучасні методи мотивації, які використовуються в Україні, не відповідають вимогам працівників підприємства, а в більшості випадків навіть суперечать їм. На перший план висувуються матеріальні мотиви, які відіграють безумовно важливу роль у визначенні трудової поведінки робітників, однак це не означає, що нематеріальні мотиви і стимули є другорядними. На поведінку людей в процесі діяльності все більший вплив справляє трудова мотивація, яка породжується самою роботою, тобто її змістом, умовами, організацією трудового процесу, режимом праці тощо. Кожна людина має потребу у змістовній, цікавій, корисній роботі, пристойних умовах праці. Вона прагне до визначеності перспектив свого зростання. Кваліфікований працівник відчуває самоповагу, самоствердження, коли результати його роботи оцінюються високо як ним самим, так і суспільством.

Стратегія управління персоналом виступає пріоритетним напрямом формування конкурентоспроможного, високо – професійного, відповідального і згуртованого трудового колективу, який сприяє досягненню довгострокових цілей і реалізації загальної стратегії підприємства. Складовою стратегії управління та розвитку підприємства є мотивація персоналу. Ефективний механізм мотивації трудової діяльності, індивідуальний підхід до кожного найманого працівника призведе до зростання продуктивності праці, і як результат – до бажаної мети та досягнення головної місії підприємства – максимально можливого прибутку.

У другому розділі **«ОЦІНКА СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «ЛІДЕР-ТУР»** проведено дослідження практичних аспектів щодо оцінки мотивації праці на ПП "Лідер-тур".

Об'єктом дослідження в роботі обрано туристичне агентство ПП «Лідер-Тур». Будучи туроператором, ПП «Лідер-Тур» представляє результати своєї діяльності у багатьох країнах. Протягом 2016-2018 рр. показники діяльності ПП «Лідер-Тур» зазнали змін. Чиста виручка від реалізації товарів зросла в 2018 році порівняно з 2017 роком на 1822 тис. грн. (3,93%), собівартість від реалізації товарів за цей же період також зросла на 764 тис. грн. (2,52%). Валовий прибуток від реалізації збільшився на 1058 тис. грн. (6,66%). Чистий прибуток ПП «Лідер-Тур» у 2018 році зменшився на 27 тис. грн. (0,15%) порівняно з 2017 роком, підприємство одержало прибуток в сумі 18521 тис. грн. проти 18548 тис. грн. прибутку у 2016 році. Отже, керівництву підприємства потрібно і надалі краще проводити внутрішню політику, завданнями якої є пошук резервів економії витрат, впроваджувати заходи для підвищення доходів, підвищувати оборотність активів, вводити додаткові пільги та послуги для покупців.

Об'єктом управління в ПП «Лідер-Тур» є персонал підприємства, тому в роботі було проведено кількісну та якісну характеристику основних елементів системи управління товариством. Для цього було проведено аналіз загальної структури персоналу за категоріями зайнятих у виробничому та управлінському процесі підприємства, оцінку чисельності окремих категорій працівників, аналіз

вікової структуру персоналу, охарактеризовано загальну освітню структуру персоналу, охарактеризовано показники плинності персоналу, а також проведено аналіз структури та складу фонду заробітної плати. При зниженні середньоспискової чисельності працівників протягом 2016-2018 рр. також зменшився фонд оплати праці у 2018 р., порівняно з 2017 р. – на 981,0 тис. грн. Інші заохочувальні та компенсаційні виплати зменшилися у 2018 році на 78,0 тис. грн. у порівнянні з 2017 роком, що свідчить про недостатній рівень стимулювання працівників підприємства. На жаль, проблема мотивації праці в туристичному підприємстві ПП «Лідер-Тур» не вирішується на належному рівні, що мало б позитивний вплив на рівень розвитку підприємства, його трудового потенціалу, розширення й поліпшення якості послуг, що надаються туристичною фірмою. На основі проведеної оцінки мотивації праці працівників в туристичному підприємстві ПП «Лідер-Тур» вважаємо за доцільне: підвищувати зацікавленість працівників за допомогою мотивації їх праці; забезпечувати правильне співвідношення між зростанням продуктивності праці та заробітною платою; здійснювати систематичну оцінку трудової діяльності працівників підприємства.

Керівництво організації має прагнути досягти оптимального співвідношення показників оцінки трудової діяльності, тим самим стимулюючи продуктивну ефективну працю. З метою сприяння її зростання, поліпшення якості роботи, підвищення ефективності функціонування організацій і поліпшення на цій основі матеріального й культурного рівня життя робітників, зміцнення трудової дисципліни й поступового перетворення праці на благо суспільства в першу життєву потребу кожної працездатної людини одним з найбільш важливих регуляторів відносин стосовно заробітної плати є колективний договір на підприємстві. Він не вичерпує всіх способів договірного регулювання оплати праці в організації, але ним і не встановлюються умови оплати праці, що погіршують становище працівників ПП «Лідер-Тур» у порівнянні із законодавством.

Сучасне економічне середовище характеризується посиленням динамізму протікання всіх процесів, у тому числі й конкурентної боротьби. Тому перед ПП «Лідер-Тур», орієнтованим на міжнародний ринок, виникає проблема формування стійких конкурентних переваг із метою ефективного функціонування на зарубіжному конкурентному ринку. В роботі було розглянуто динаміку загального обсягу імпорتنих та експортних операцій ПП «Лідер-Тур» за 2016-2018 рр. ПП «Лідер-Тур» у 2018 році найбільше експортувало свої послуги до Єгипту на суму 2112, 8 тис. грн., до Туреччини на суму 2017,5 тис. грн., до Сполучених штатів Америки на суму 923,5 тис. грн. та до Багамських островів на суму 857,4 тис. грн. Згідно проведених розрахунків ефект експортних операцій в 2018 році склав 1540,4 тис. грн., що на 60,3 тис. грн. більше проти 2016 року та на 71,5 тис. грн. проти 2017 року. Ефективність експортних операцій протягом 2016- 2018 рр. практично не змінювалась і склала у 2018 році – 1,19. Отже, проведена оцінка експортних операцій підприємства у 2018 році збільшився проти 2017 року, що є позитивним результатом. Але завдяки багаторічному досвіду, постійному розвитку, оновленню турів, на сьогоднішній день ПП «Лідер-Тур» є підприємством лідером у своїй галузі.

Забезпечення конкурентоспроможності туристичних послуг ПП «Лідер-Тур» на зовнішньому ринку залишається основним завданням підприємства.

У третьому розділі «РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО УДОСКОНАЛЕННЮ МОТИВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПП «ЛІДЕР-ТУР» запропоновано ряд заходів, які дозволять ПП «Лідер-тур» удосконалити мотиваційну діяльність персоналу компанії. А саме: найм ще 2-х спеціалістів з персоналу з перенесенням на них певної частини функцій з управління персоналом, які в даний момент виконує директор. Всього витрати на оплату їх праці на весь період реалізації проекту (12 місяців) складе $84000 + 9828 = 93828$ грн. Витрати на виплату премій співробітникам за підвищення кваліфікації у ПП «Лідер-тур» складуть 10220 грн. У розрахунку на 12 місяців витрати складуть 122640 грн. Заплановане число прийнятих на роботу працівників (наставників) складе 2 особи. Оплата праці наставників буде відбуватися, виходячи з розрахунку 20% місячної заробітної плати в розрахунку на 1 особу, яка стажується і складатиме 2000 грн. Розрахунок витрат на навчання складуть 65000 грн. Сукупні витрати на реалізацію проекту складуть 283468 грн. Економія засобів за рахунок зменшення плинності кадрів складе 314,250 тис. грн.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі.

1. Результати проведеного дослідження теоретичних та практичних аспектів щодо удосконалення мотивації праці на туристичному підприємстві "Лідер-тур" дали підставу зробити наступні висновки:

2. Ринковий процес в Україні передбачає зміну економічної структури підприємств, що пов'язано із створенням у сфері трудової діяльності принципово нової системи мотивації праці. Мотивація праці це система факторів внутрішнього і зовнішнього впливу, які спонукають персонал до активної діяльності задля досягнення як особистих цілей, так і цілей підприємства. Якщо працівник мотивований – він зацікавлений, а отже, створена ситуація за якої він, вирішуючи загальні цілі підприємства, задовольняє особисті потреби та свідомо обирає певний тип поведінки.

3. Стратегія управління персоналом виступає пріоритетним напрямом формування конкурентоспроможного, високопрофесійного, відповідального і згуртованого трудового колективу, який сприяє досягненню довгострокових цілей і реалізації загальної стратегії підприємства. Складовою стратегії управління та розвитку підприємства є мотивація персоналу. Ефективний механізм мотивації трудової діяльності, індивідуальний підхід до кожного найманого працівника призведе до зростання продуктивності праці, і як результат – до бажаної мети та досягнення головної місії підприємства – максимально можливого прибутку.

4. Об'єктом дослідження в роботі обрано ПП «Лідер-Тур». Будучи туроператором, ПП «Лідер-Тур» представляє результати своєї діяльності в багатьох країнах. Протягом 2016-2018 рр. показники діяльності ПП «Лідер-Тур» зазнали змін. Чиста виручка від реалізації товарів зросла в 2018 році порівняно з 2017 роком на 1822 тис. грн. (3,93%), собівартість від реалізації товарів за цей же період також зросла на 764 тис. грн. (2,52%). Валовий прибуток від реалізації збільшився на 1058

тис. грн. (6,66%). Чистий прибуток ПП «Лідер-Тур» в 2018 році зменшився на 27 тис. грн. (0,15%) порівняно з 2017 роком, підприємство одержало прибуток в сумі 18521 тис. грн. проти 18548 тис. грн. прибутку у 2016 році. Отже, керівництву підприємства потрібно і надалі краще проводити внутрішню політику, завданнями якої є пошук резервів економії витрат, впроваджувати заходи для підвищення доходів, підвищувати оборотність активів, вводити додаткові пільги та послуги для покупців.

5. В роботі було проведено кількісну та якісну характеристику основних елементів системи управління у туристичному підприємстві ПП «Лідер-Тур». Для цього було проведено аналіз загальної структури персоналу за категоріями зайнятих у виробничому та управлінському процесі підприємства, оцінку чисельності окремих категорій працівників, аналіз вікової структури персоналу, охарактеризовано загальну освітню структуру персоналу, охарактеризовано показники плинності персоналу, а також проведено аналіз структури та складу фонду заробітної плати. При зниженні середньоспискової чисельності працівників протягом 2016-2018 рр. також зменшився фонд оплати праці у 2018 р., порівняно з 2017 р. – на 981,0 тис. грн. Інші заохочувальні та компенсаційні виплати зменшилися у 2018 році на 78,0 тис. грн. у порівнянні з 2017 роком, що свідчить про недостатній рівень стимулювання працівників підприємства. На жаль, проблема мотивації праці у ПП «Лідер-Тур» не вирішується на належному рівні, що мало б позитивний вплив на рівень розвитку підприємства, його трудового потенціалу, розширення й поліпшення якості послуг, що надаються туристичною фірмою. На основі проведеної оцінки мотивації праці працівників в ПП «Лідер-Тур» вважаємо за доцільне: підвищувати зацікавленість працівників за допомогою мотивації їх праці; забезпечувати правильне співвідношення між зростанням продуктивності праці та заробітною платою; здійснювати систематичну оцінку трудової діяльності працівників підприємства.

6. Сучасне економічне середовище характеризується посиленням динамізму протікання всіх процесів, у тому числі й конкурентної боротьби. Тому перед ПП «Лідер-Тур», орієнтованим на міжнародний ринок, виникає проблема формування стійких конкурентних переваг із метою ефективного функціонування на зарубіжному конкурентному ринку. В роботі було розглянуто динаміку загального обсягу імпорتنих та експортних операцій ПП «Лідер-Тур» за 2016-2018 рр. ПП «Лідер-Тур» у 2018 році найбільше експортувало свої послуги до Єгипту на суму 2112, 8 тис. грн., до Туреччини на суму 2017,5 тис. грн., до Сполучених Штатів Америки на суму 923,5 тис. грн. та до Багамських островів на суму 857,4 тис. грн. Згідно проведених розрахунків ефект експортних операцій у 2018 році склав 1540,4 тис. грн., що на 60,3 тис. грн. більше проти 2016 року та на 71,5 тис. грн. проти 2017 року. Ефективність експортних операцій протягом 2016-2018 рр. практично не змінювалась і склала у 2018 році – 1,19. Отже, проведена оцінка експортних операцій ПП «Лідер-Тур» показала, що показник ефекту експортних операцій підприємства у 2016 році збільшився проти 2017 року, що є позитивним результатом. Завдяки багаторічному досвіду та оновленню турів, на сьогоднішній день ПП «Лідер-Тур» є підприємством лідером у своїй галузі.

7. В практиці вітчизняних туристичних підприємств переважають традиційні матеріальні стимули, не приділяється належна увага не фінансовим системам мотивації, здійснюється механічне перенесення елементів американських та західноєвропейських систем мотивації на український ґрунт, що в цілому формує недостатньо ефективні системи мотивації. Тому керівництву ПП «Лідер-Тур» необхідно орієнтуватися на високорозвинені країни і використовувати подібні інструменти мотивування, коригуючи їх під власних працівників. Детальне вивчення досвіду формування системи мотивації, аналіз існуючої системи стимулювання на туристичних підприємствах, що часто зводиться тільки до регулювання оплати праці, дозволяє розробити та впровадити в практику нові підходи удосконалення трудової діяльності на українських підприємствах за такими напрямками: застосування як матеріальних, так і нематеріальних форм стимулювання працівників, що передбачає оплату праці, різні системи участі в прибутках, системи колективного преміювання, індивідуалізацію заробітної плати, моральні стимули, стимулювання працівників, які займаються творчою працею, шляхом застосування вільного графіка роботи, гуманізації праці, кар'єрний та професійний ріст, соціальні пільги для співробітників.

8. Найм ще 2-х спеціалістів з персоналу з перенесенням на них певної частини функцій з управління персоналом, які в даний момент виконує директор. Всього витрати на оплату їх праці на весь період реалізації проекту (12 місяців) складе $84000 + 9828 = 93828$ грн. Витрати на виплату премій співробітникам за підвищення кваліфікації у ПП «Лідер-тур» складуть 10220 грн. У розрахунку на 12 місяців витрати складуть 122640 грн. Заплановане число прийнятих на роботу працівників (наставників) складе 2 особи. Оплата праці наставників буде відбуватися, виходячи з розрахунку 20% місячної заробітної плати в розрахунку на 1 особу, яка стажується і складатиме 2000 грн. Розрахунок витрат на навчання складуть 65000 грн. Сукупні витрати на реалізацію проекту складуть 283468 грн. Економія засобів за рахунок зменшення плинності кадрів складе 314,250 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Мисака В. І. «Мотивація праці на туристичному підприємстві (на прикладі ПП «Лідер-тур»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм» за освітньою програмою "Економіка та управління туристичною діяльністю"

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні та практичні аспекти мотивації праці на приватному туристичному підприємстві "Лідер-тур", що в м. Миколаїв.

Проаналізовано сутність поняття "мотивація праці", сучасні методи мотивації праці персоналу підприємства, ефективна система мотивації праці як елемент підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Досліджено організаційно-економічну характеристику ПП «Лідер-Тур», оцінена система мотивації праці на підприємстві та проаналізовано деякі аспекти зовнішньоекономічної діяльності підприємства.

Запропоновано модель мотивації праці на ПП "Лідер-тур" та розроблено захід, завдяки якому може бути підвищена мотивація праці кожного працівника підприємства.

Ключові слова: туристичне підприємство, мотивація праці, туризм, персонал підприємства, конкурентоспроможність турпідприємства, структура персоналу, фінансово-господарська діяльність турпідприємства, основні засоби, обсяг оборотних активів, ефективність праці.

ANNOTATION

Misaka V.I. «Motivation of labor at the tourist enterprise (on the example of «Leader-tour»)»

Qualifying work for obtaining a bachelor's degree from the specialty "Tourism" for the educational program "Economics and Management of Tourism Activity" Odessa National University of Economics. - Odessa, 2019.

The paper deals with theoretical and practical aspects of labor motivation at the private tourist enterprise "Leader-tour" in the city of Mykolaiv.

The essence of the concept of "motivation of labor", modern methods of motivation of work of the personnel of an enterprise, an effective system of motivation of labor as an element of increasing the competitiveness of the enterprise is analyzed.

The organizational-economic characteristic of "Leader-Tour" is investigated, the system of motivation of labor is evaluated at the enterprise and some aspects of the foreign economic activity of the enterprise are analyzed.

The model of labor motivation for "Leader-tour" was proposed and the measure was developed, due to which the motivation of the work of each employee of the enterprise could be increased.

Key words: tourist enterprise, motivation of labor, tourism, personnel of the enterprise, competitiveness of tourist enterprises, personnel structure, financial and economic activity of tourist companies, fixed assets, volume of current assets, labor efficiency.