

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ” _____ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»
на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ «ГАНЕЖ»»**

Виконавець:

студентка центру заочної форми навчання

Юдіна Діана Олександрівна_____

Науковий керівник:

д.е.н., доцент

Лебедєв Ігор Васильович_____

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА	5
1.1. Сутність і основні напрямки управління персоналом	5
1.2. Принципи і методи управління персоналом	8
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ « ГАНЕЖ»	16
2.1. Загальна характеристика туристичної компанії «Ганеж» та її економічної діяльності	16
2.2. Оцінка стану управління персоналом туристичної фірми «Ганеж»...	34
РОЗДІЛ 3. ЗАХОДИ З УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «ГАНЕЖ».....	45
3.1. Поліпшення організаційної складової управління персоналом.....	45
3.2. Стимулювання трудової активності персоналу підприємства.....	49
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	58
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми обумовлена тим, що результативність і ефективність роботи працівників сучасної туристичної організації більшою мірою залежать від налагодженої системи управління. На сьогоднішній час управління персоналом є вирішальним фактором для виживання та успіху туристичного підприємства.

Управління персоналом туристичного підприємства – це відносно новий в українській науці напрям. Його виникнення і вивчення обумовлені активним розвитком туристичного бізнесу в Україні і необхідністю керування даним процесом, так як саме від правильного управління залежатиме успіх усього підприємства.

Персонал – є невід’ємною частиною будь-якої організації. Отримати високі результати в управлінні підприємством можливо тільки в тому випадку, якщо люди, якими керують, володіють знаннями, вміннями та відповідним настроєм, необхідним для того, щоб їх зусилля були ефективними та результативними. Коли необхідні люди прийняті на роботу, навчання стає основним фактором, який забезпечує розвиток їх вмінь та навиків, необхідних для якісного виконання роботи.

Саме за допомогою правильної організації управління вищий менеджмент встановлює правила дій і поведінки, які обов’язкові до виконання всіма працівниками підприємства, узгоджує, регулює і координує діяльність персоналу, впливає на процес прийняття та реалізації важливих управлінських рішень.

Мета дослідження: на підставі узагальнення сучасних теоретико-методичних основ і аналізу стану управління персоналом на туристичному підприємстві розробити заходи щодо його удосконалення.

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність поняття «управління персоналом», виділити основні напрямів, принципи й методи.

2. Надати загальну характеристику туристичної фірми.
3. Проаналізувати економічну діяльність туристичного підприємства.
4. Надати оцінку стану управління персоналом.
5. Розробити заходи з удосконалення управління персоналом туристичної фірми.

Об'єкт дослідження: процес управління персоналом туристичної фірми «Ганеж».

Предмет дослідження: науково - методичні і практичні основи, система управління персоналом туристичного підприємства.

Методи дослідження: теоретичний аналіз літератури з управління персоналом, законодавчих актів, що регулюють туристичну діяльність в Україні, економічний аналіз діяльності підприємства, спостереження, синтез та порівняння

Теоретична база дослідження є сучасні теорії управління персоналом, наукові концепції, періодичні публікації українських і зарубіжних учених з питань менеджменту, формування механізмів управління розвитком підприємства. У роботі використано законодавчі і нормативні акти України.

Інформаційна база дослідження: економічна література і періодичні видання, економічні дані діяльності туристичної фірми, дані про стан управління персоналом, результати досліджень.

Гіпотеза: передбачається, що з удосконаленням управління персоналом туристичної фірми, підвищиться продуктивність роботи працівників, їх зацікавленість у досягненні цілей організації, що буде сприяти підвищенню ефективності роботи туристичної фірми в цілому.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (44 найменування) та 5-х додатків. Загальний обсяг роботи 85 сторінки. Основний зміст викладено на 61 сторінці. Робота містить 16 таблиць, 2 рисунка.

ВИСНОВКИ

В результаті вивчення теоретико-методологічних засад з управління персоналом, можна сказати, що управління персоналом – це процес, спрямований на максимально ефективне функціонування працівників для досягнення цілей, як організації, так і індивідуальних, завдяки використанню різноманітних напрямів, методів та принципів керівництва. У своїй роботі керівник туристичної фірми «Ганеж» в більшій мірі використовує педагогічний та соціально – економічний напрями управління персоналом.

Управління персоналом в організації має здійснюватись на таких основних принципах:

- планованості;
- системності;
- єдиноначальності;
- соціального партнерства;
- економічної ефективності;
- демократизму;
- економічної зацікавленості;
- соціальної доцільності.

Методи, які використовуються для управління персоналом можна розділити на: адміністративні, економічні та соціально-психологічні.

Розглянувши загальну характеристику туристичної фірми та її економічні показники, можна зробити висновок, що туристична фірма «Ганеж» - це приватне підприємство, що надає послуги з туристичного обслуговування, та показує гарні економічні результати, які збільшуються з кожним роком. Керівництво активно впроваджує новітні технології в роботу підприємства, слідує за тенденціями ринку.

В результаті аналізу стану управління персоналом встановлено, що керівник туристичної фірми «Ганеж» використовує лінійно-функціональну систему управління персоналом, згідно якої працівники Кожен менеджер

виконує певний вид роботи (продаж турів, маркетинг, розробка тур продукту)

Виконання окремих функцій покладається на фахівців. Фахівці одного профілю об'єднуються в відділи:

- Відділ продаж
- Відділ маркетингу
- Відділ розробки тур продукту
- Відділ бухгалтерії

Діяльність кожного відділу регулюють керівники, які підпорядковуються безпосередньо директору.

В туристичній фірмі відсутня плінність кадрів, більшу частину працівників складають молоді люди, які мають вищу освіту. Завдяки запровадженню інноваційних технологій, підтриманню корпоративного духу в компанії, збільшується продуктивність праці.

Загалом можна охарактеризувати стан управління персоналом туристичної фірми «Ганеж», як задовільний. Економічні показники підприємства зростають з кожним роком, збільшується кількість туристів, обслуговуваних даною фірмою, а також збільшується штат працівників.

Для удосконалення управління персоналом туристичної фірми «Ганеж» були запропоновані наступні заходи:

- Розробити стратегію розвитку підприємства, спираючись на його сильні і слабкі сторони;
- Забезпечити ефективний комунікаційний зв'язок між працівниками й підрозділами шляхом розробки інформаційної системи підприємства;
- Розробити систему стимулювання працівників;
- Вдосконалити систему навчання персоналу та підвищення кваліфікації працівників;
- Покращити умови праці в фірмі;
- Розробити систему підбора, навчання, оцінки й переміщення керівних кадрів, планування кар'єри керівників;

- Проводити роботу щодо створення культури організації, вироблення спільних цінностей, визнаних і схвалюваних працівниками;
- Проводити оцінку системи мотивації персоналу;
- Проводити атестацію персоналу, а за її підсумками приймати рішення про навчання, підготовку і підвищення кваліфікації;
- Аналізувати структуру заробітної плати для виявлення неадекватних ставок;
- Впроваджувати систему преміювання;
- Для нормування праці на підприємстві необхідно впровадити метод проведення аналізу за допомогою так званої "Фотографії робочого часу";

Сподіваємось, що заходи з удосконалення управління персоналом, що запропоновані на підставі проведеного нами дослідження, сприятимуть підвищенню результативності діяльності досліджуваної туристичної фірми «Ганеж».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» від 04.11.2018р. № 324/95-ВР.
2. Закон України «Про професійний розвиток працівників» Стаття 4.
Діяльність роботодавців у сфері професійного розвитку працівників. Від
04.11.2018. 4312-VI
3. Господарський кодекс. Розділ II Приватне підприємство - Глава 11(ст. 55-
131)
4. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Р.
Алавердов, Е.О. Куроедова, О.В. Нестерова. - М.: МФПУ Синергия, 2013.
5. Адфір А. — Ефективна мотивація. — М.: ЕКСМО. — 2003.
6. Базарів Т.Ю., Маліновський П.В. Управління персоналом в умовах кризи.
— К.: Либідь, 2006. с. 241.
7. Базалійська Н.П. Світовий досвід управління трудовою діяльністю
персоналу в країнах з розвиненою ринковою економікою // Інноваційна
економіка - 1'2015.
8. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Д.Л.
Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010.
9. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом : Навч. посіб. - К.:
Професіонал, 2011. - 512 с.
10. Власенко І.С. Трудові ресурси // Україна: аспекти праці. -2000 р. с.20-29.
11. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова О.М. Управління
персоналом: навч. посіб. для студ. вузів 2-е вид. - К.: ЦУЛ, 2010. - 502 с.
12. Веснин Р. В. Практический менеджмент персонала : Учебник по кадровой
работе. / Р. В. Веснин – М. : Наука, 2012
13. Воронкова В.Г. Кадровий менеджмент : навч. посіб. - К.: Професіонал,
2010. - 192 с.
14. Гірняк О. М., Лазановський П. П. Менеджмент. Підручник для студентів
вищих закладів освіти. — Львів: "Магнолія плюс", 2004.

15. Дикань Н.В. Менеджмент: навч. посібник / Н.В. Дикань, І.І., Борисенко. — К.: Знання, 2008 — 389 с.
16. Дубич К. В. Основи теорії управління та менеджменту: навч. посібник для вищих навч. закладів / К. В. Дубич. — Київ: Пектораль, 2005.
17. Домбровський В.А. Оцінка результатів діяльності персоналу підприємств: теорія і практика // Університетські наукові записки. — 2006.
18. Драган О.І- Служба управління персоналом: Конспект лекцій для студ.— спец Управління персоналом та економіка Економіка і підприємництв оденної форми навчання —К-:НУХТ 2012.
19. Качан Є. П. Економіка праці та соціально-трудові відносини: Навч.-метод. посібник— Тернопіль: ТДЕУ, 2006 — 373 с.
20. Кибанов А. Я. Управление менеджментом персонала: Учебник. — М. — 2005.
21. Коваленко М.А., Грузнов І.І., Сухомлин Л.Є. Менеджмент трудової активності працівників підприємства : Навч. посіб. — Херсон: ОЛДИ-плюс, 2006.
22. Колот А.М. Мотивація персоналу : Підручник. - К.: КНЕУ, 2005.
23. Корольова К. Взаємозв'язок мотивації і рівня професійних досягнень // Персонал. — 2009. —
24. Крушельницька О.В., Котвицький А.А. Менеджмент персоналу: навч. посіб.; Ун-т сучасних знань. - К.: Знання України, 2009.
25. Кредісов А. І., Панченко Є. Г., Кредісов В. А. Менеджмент для керівників. К.: Т-во “Знання”, КОО, 2001.
26. Литвинюк А. А. Управление персоналом: учеб. для бакалавров: для студ. вузов. - М.: Юрайт, 2012.
27. Лебедєв І. В. Корпоративна соціальна відповідальність у контексті впровадження концепції гідної праці: Наукова монографія. — Одеса: Типографія «Атлант» ВОІ СОІУ, 2014. — 376 с.
28. Лебедєв І.В. Рекреація та оздоровлення як фактори забезпечення гідної праці // Імперативи та інноваційні механізми забезпечення гідної праці в

- умовах становлення нової економіки : зб. тез доповідей учасників міжнар. наук.-практ. конф. : Київський національний економічний університет, 25-26 квітня 2017 р. - К. : КНЕУ, 2017. - 361 с. С. 254-259.
29. Лебедєв І. В. Сталий розвиток туризму: досвід Європейського союзу і завдання для України // Вісник соціально-економічних досліджень: Зб. наукових праць, № 3 (67), 2018, С. 162-173.
30. Лебедєв І.В. Туризм і рекреація як фактори формування людського капіталу // Сучасні проблеми та перспективи розвитку туристичної галузі : Зб. наукових праць / Одеський національний морський університет.- Одеса: КУПРІЄНКО С.В., 2017. - 118 с., С. 32-38.
31. Лукашевич В. Економіка праці та соціально-трудові відносини: навчальний посібник. — Львів: Новий Світ-2000, 2008.
32. Михайленко О.В. Економічна сутність та аналіз заробітної плати // АгроСвіт. -2010. - №2.
33. Михайлова Л.І. Управління персоналом : навч. посіб. для студ. вузів. - К.: ЦУЛ, 2008.
34. Москалик Г.Ф. “Управління кадрами” навч. Пос.- 2013 р
35. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу : навч. посіб. 3-є вид., випр. і доп. - К.: Знання, 2009. - 435 с.
36. Непочатенко О.О., Мельничук Н.Ю. Фінанси підприємств. Підручник. — К. : Центр учбової літератури, 2013. — 504 с.
37. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник для бакалавров / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — Москва : Издательство Юрайт, 2014. — 513 с.
38. Петрова Т. Професійний розвиток працівників: проблеми стимулювання персоналу та заінтересованості роботодавців // Україна: аспекти праці. — 2010. - №2.
39. Потемкин, В.К. Управление персоналом: учеб. для студ. вузов, специализирующихся на менеджменте организации, экономики труда и упр. персоналом / В.К.Потемкин. - М.: Питер, 2010.

40. Савченко В. А..Управління розвитком персоналу: Навч. Посібник. К.: КНЕУ. 2002р. 351 с.
- 41.Самоукина Н. В. Эффективна мотивація персоналу при миним финанс витратах. — М.: Вершина. — 2006.
- 42.Тебекин, А. В. Управление персоналом : конспект лекций / А. В. Тебекин. — Москва : Издательство Юрайт, 2014. — 182 с
- 43.Хміль Ф.І. Управління персоналом : Підруч. для студ. вузів. - К.: Академвидав, 2006.
44. <http://www.ganezh.odessa.ua/> Офіційний сайт туристичної фірми «Ганеж»