

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

**зі спеціальності 242 «Туризм»**

**за освітньою програмою «Туризм»**

**на тему:**

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

**Виконавець:**

центру заочної форми навчання  
Юдіна Діана Олександрівна

**Науковий керівник:**

д.е.н., доцент  
Лебедев Ігор Васильович

**Одеса 2019**

## АНОТАЦІЯ

**Юдіна Д. «Удосконалення управління персоналом туристичної фірми «Ганеж»».** Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 242 «Туризм». - Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поняття «Управління персоналом», його основних напрямів, принципів й методів, системи мотивування й стимулювання працівників.

Проаналізовано економічні показники діяльності туристичної компанії за 2016-2018 рр. та стан управління персоналом.

Запропоновані заходи з удосконалення управління персоналом туристичної фірми «Ганеж», розроблено рекомендації щодо поліпшення організаційної складової управління персоналом та стимулювання трудової активності працівників.

**Ключові слова:** *управління персоналом, трудовий потенціал, людські ресурси, методи управління, туристична фірма, посадова інструкція, мотивація, стимулювання, продуктивність, ефективність.*

## ANNOTATION

**Yudina D. «Improving the Human Resources management of a travel company Ganezh»».** Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty «242 - Tourism» for the educational program « Tourism». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects of "Human Resources Management", its main directions, principles and methods, the system of motivation and stimulation of employees.

The Economic indicators of activity of the travel company for 2016-2018 and a condition of Human Resources management are analyzed.

The measures to improve the Human Resources management of the travel company "Ganezh" were proposed, recommendations to improve the organizational component of Human Resources management and stimulate labor activity of employees were developed.

**Keywords:** *Human Resources management, labor potential, human resources, management methods, management principles, travel company, job description, motivation, stimulation, productivity, efficiency.*

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** обумовлена тим, що результативність і ефективність роботи працівників сучасної туристичної організації більшою мірою залежать від налагодженої системи управління персоналом.

**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, синтезу та порівняння

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

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

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретико-методологічні засади управління персоналом туристичного підприємства»* розкрито сутність поняття «управління персоналом», виділені основні напрямки, принципи й методи, особливості управління персоналом на туристичному підприємстві.

У другому розділі *«Аналіз економічної діяльності та управління персоналом туристичної фірми «Ганеж»»* наведену загальну характеристику туристичного підприємства, досліджено економічні показники його діяльності за 2016-2018 рр., проаналізовано стан управління персоналом на туристичній фірмі.

У третьому розділі *«Заходи з удосконалення управління персоналом туристичної фірми «Ганеж»»* розроблено рекомендації щодо поліпшення

організаційної складової управління персоналом та стимулювання трудової активності персоналу.

## **ВИСНОВКИ**

В результаті вивчення теоретико-методологічних засад з управління персоналом, з'ясовано, 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.

Управління персоналом в організації має здійснюватися на таких 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».