

**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__
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою

_____**Туризм**_____
(назва освітньої програми)

на тему: **«Управління персоналом на туристичних підприємствах»**

Виконавець:

Студент факультету міжнародної
економіки

Гаврилюк Дмитро Володимирович

(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

Науковий керівник:

_____**к.е.н.**_____

(науковий ступінь, вчене звання)

_____**Нєчева Наталя Валеріївна**_____

(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

ОДЕСА – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У наш час управління персоналом виходить на передові позиції у системі управління підприємством. Рациональне використання здібностей персоналу, збереження їх здоров'я і встановлення та підтримка атмосфери в середині колективу, налагодження продуктивної співпраці є головними завданнями управління людськими ресурсами. Не треба забувати, що успішність підприємства забезпечують у першу чергу його працівники.

Бути конкурентоспроможним у туристичному бізнесі кожен рік стає все складніше і складніше, тож для розвитку, одержання прибутку і успішного функціонування туристичного підприємства керівництво повинно оптимізувати віддачу від вкладень будь-яких ресурсів: матеріальних, фінансових і головне — людських. Коли організація дійсно турбується про людей, клімат і настрій — це обов'язково відбивається на результатах. Саме тому керівник повинен вміти застосовувати усі відомі методи та принципи управління підприємством, або вигадувати щось нове для мотивації своїх співробітників, адже саме це все впливає на ефективність діяльності виробничого підприємства.

Однією з найбільших проблем у XXI столітті є те, що впровадження комп'ютерних систем та мереж впливає і в деякій мірі замінює собою міжособистісне спілкування у робочому процесі, та веде до зростання індивідуалізації праці в цілому. Однією з найбільш серйозних проблем цього може бути послаблення почуття організаційної приналежності і зниження інтересу до справ всього підприємства. Саме для цього зменшення негативних наслідків комп'ютеризації і розробляються нові технології управління персоналом.

Отже, підсумовуючи усе вище сказане актуальність теми кваліфікаційної роботи полягає в особливостях управління персоналом і ефективності його використання, і з останнього абзацу можна зробити

висновок, що актуальність цієї теми зростає з року в рік у наслідок принципових змін у змісті праці, викликаних впровадженням нової техніки, технологій і методів виробничої діяльності.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів діяльності персоналу на підприємстві, висвітлення проблем та особливості управління на туристичному підприємстві.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- розглянути сутність і цілі управління персоналом туристичних підприємств;
- вивчити методи управління персоналом на туристичних підприємствах;
- дослідити особливості управління персоналом у сфері туристичного обслуговування;
- проаналізувати основну організаційну характеристику діяльності туристичного агентства «Мандрівка»;
- зробити аналіз управління персоналом у туристичному агентстві «Мандрівка»;
- розробити мотиваційні заходи, як процес удосконалення управління персоналом у туристичному агентстві «Мандрівка»;
- запропонувати заходи щодо удосконалення системи управління туристичного підприємства.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 54 найменувань та 3 додатків загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 60. Робота містить 10 таблиць, 9 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти питання управління персоналом на туристичних підприємствах» розглянуто сутність і цілі управління персоналом туристичних підприємств, вивчено методи управління персоналом на туристичних підприємствах, досліджено особливості управління персоналом у сфері туристичного обслуговування.

У другому розділі «Аналіз та дослідження управління персоналом у туристичному підприємстві ПП «Мандрівка» проаналізовано основну організаційну характеристику діяльності туристичного агентства та проведено аналіз управління персоналом у туристичному агентстві «Мандрівка».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення управління персоналом у ПП «Мандрівка» розроблено мотиваційні заходи та запропоновані заходи щодо удосконалення системи управління туристичного підприємства.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі на основі проведеного дослідження виконано теоретичне обґрунтування та запропоновано вирішення актуальних завдання щодо удосконалення управління персоналом як однієї із умов управління розвитком підприємства.

По-перше, було розглянуто теоретичні основи управління персоналом в загальному плані, і на туристичних підприємствах, описано і проаналізовано основні школи управління персоналом і основні методи управління персоналом. На підставі зроблених досліджень, можна зробити висновок, що управління персоналом – одна із найважливіших систем керування підприємством, і особливо це виділяється у туристичній сфері, де персоналом є рушійною силою підприємства і саме робітники забезпечують стабільну роботу і дохід туристичній компанії. Головними цілями управління підприємством було визначено розвиток і реалізація потенціалу кожного

працівника та інтегрування їх можливостей задля покращення добробуту підприємства.

Було проаналізовано основні методи управління персоналу, взаємодію суб'єктів та об'єктів управління і зроблено висновки, що тільки висококваліфікований спеціаліст зможе ефективно керувати персоналом, скеровувати особисті цілі кожного працівника так, щоб вони були також пов'язані із загальними цілями підприємства.

Було з'ясовано, що якщо керівник зможе результативно поєднувати методи управління персоналом, такі як: адміністративні, економічні та соціально психологічні, то продуктивність його підлеглих буде зростати і це позитивно позначиться на компанії.

У другому розділі було розглянуто основні характеристики досліджуваного підприємства, його організаційну структуру управління персоналом. Також було розраховано та проаналізовано основні фінансові та економічні показники туристичного агентства ПП «Мандрівка». Тож на підставі зроблених досліджень можна зробити висновок, що ПП «Мандрівка» в основному розраховує на такі туристичні ринки, як Туреччина, Єгипет, Болгарія та інші місця масового туризму, хоча й має цікаві послуги, такі як весілля за кордон і т.д. Визначено, що підприємство має лінійну організаційна структуру, що є виправданим, адже у компанії працює лише 3 чоловік. Також було розкрито основні обов'язки директора підприємства і менеджерів.

Після аналізу економічних та фінансових показників, можна зробити висновок, що у загальному плані туристична агентство «Мандрівка» є прибутковою компанією і усі основні показники починаючи з 2016 року зростали за останні три роки. Це і виручка від реалізації, яка збільшилась у 2018 році, у порівнянні з 2016 на 207 тис. грн, і чистий прибуток, який виріс у 2018 році на 3 тис. грн. у порівнянні 2016 роком.

Також було розраховано динаміку показників платоспроможності ПП «Мандрівка» за 2016 - 2018 р. і проаналізувавши усі отримані

дані, можна зробити висновок, що коефіцієнт абсолютної ліквідності та поточної ліквідності не дотягують до нормованих показників, але є позитивна динаміка, так як у 2016 коефіцієнт абсолютної ліквідності та коефіцієнт поточної ліквідності був на рівні 0,143 і 0,990 відповідно, а у 2018 ці показники вже склали 0,169 та 1,050, тож платоспроможність підприємства може бути покращена в майбутньому.

Було проведено аналіз управління персоналом у туристичному агентстві «Мандрівка» і розглянуто етапи прийому на роботу, та їх особливості на підприємстві і подальше проходження новими працівниками усіх етапів. Також було показано процедуру проходження атестації на ПП «Мандрівка» і визначені позитивні і негативні сторони її проведення.

Було проведено інтерв'ювання персоналу на такі теми як: «Чи задоволені ви своїм рівнем зарплати, умовами праці та інше»? Після аналізу усіх отриманих результатів можна зробити висновок, що у більшості випадків персонал відповідав стверджувально на усі питання, а отже їх у більшості влаштовує відношення, зарплатня, умови праці і т.д. Також був розглянутий вплив преміювання на працівників і за результатами опитування близько 65% респондентів зазначили цей фактор надзвичайно важливим. Було сформовано формулу нарахування премій на підприємстві «Мандрівка» та причини, по котрим буде неможливе її отримання.

У третьому розділі було розроблено мотиваційних заходів задля удосконалення процесу управління персоналом на ПП «Мандрівка» та запропоновано заходи щодо удосконалення системи управління туристичного підприємства.

Було представлено механізм розвитку системи мотивації персоналу туристичних підприємств у вигляді структурно-логічної схеми послідовних дій керівника туристичного підприємства, які він має здійснювати у процесі управління персоналом для його мотивування на користь досягнення цілей, що стоять перед підприємством, і, відповідно – для вирішення проблем його розвитку.

Заходами щодо удосконалення системи управління туристичного підприємства, які були запропоновані фірмі, було реалізація програм задля підвищення кваліфікації та кар'єрного зростання, адже ці два напрямки є одними із мотивів розвитку персоналу на підприємстві. Було запропоновано спланувати процес внутрішньо-фірмового навчання, що дозволяє відстежувати порядок надання навчальних програм, справедливо і рівномірно розподіляти їх між співробітниками в залежності від потреб, кваліфікації персоналу та від прогнозованої продуктивності праці.

Таким чином, можна сказати, що усі поставлені завдання були виконані та мета кваліфікаційної роботи була досягнена.