

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра: туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
к.е.н., доцент
Давиденко І.В.

“ ___ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності _____ 242 «Туризм»

(шифр та найменування спеціальності)

На тему: **«МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ»**
(НА ПРИКЛАДІ ТУРАГЕНТСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»)

Виконавець

Студентка факультету ЦЗВФН

Кучеренко Маргарита Ігорівна _____

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

Науковий керівник

к.е.н. викладач

Гончаренко Яніслава Євгенівна

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

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Кучеренко М.І. «Мотивація персоналу туристичної фірми» (на прикладі туристичного агентства «Поїхали з нами»)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 “Туризм” за освітньою програмою “Туризм” – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об’єкт дослідження – процес аналізу мотивації персоналу туристської фірми. Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних аспектів аналізу мотивації персоналу туристської фірми на прикладі туристичного агентства «Поїхали з нами».

У роботі проаналізовано сутність та особливості мотивації персоналу туристської фірми. Виявлено тенденції розвитку мотивації праці персоналу та фактори впливу на мотивацію персоналу.

За результатами, були запропоновані рекомендації, щодо розробки рекламного туру для менеджерів, розраховано економічні ефективність впровадження рекомендацій.

Ключові слова: мотивація, туристична фірма, потреба, туроператор.

ANNOTATION

Kucherenko M.I. «Motivation of a travel company employees» (using the example of the travel agency «Poyekhali s nami»).

Qualifying work on obtaining a bachelor’s degree in the specialty 242 “Tourism” for the educational program “Tourism”. – Odessa National Economic University. – Odessa, 2020.

The qualifying work consists of an introduction, tree chapters, conclusions, the list of used liturature.

The object of research is the process of analizing motivation of work of employees of the travel company. The subject of the research is a set of theoretical, metodological and practical aspects of the analisis about motivation of work of employees of the travel company using the example of the travel agency “Poyekhali s nami”

The essence and peculiarities of motivation of work of employees are analyzed in the paper. The tendencies of motivation of a travel company employees and factors of influencing motivation on employees are revealed.

According to the results, recommendations were made on the development of an advertising tour for managers, and the economic efficiency of implementation of the recommendations was calculated.

Key words: motivation, travel agency, payment, need, tour operator.

ЗМІСТ

| | стор. |
|---|-----------|
| ВСТУП..... | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ МОТИВАЦІЄЮ ПЕРСОНАЛУ..... | 7 |
| 1.1. Поняття і зміст процесу мотивації..... | 7 |
| 1.2. Класичні і сучасні теорії мотивації..... | 17 |
| 1.3 Роль мотивації персоналу і методи стимулювання персоналу...27 | 27 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ МОТИВАЦІЄЮ В ТУРИСТИЧНОМУ АГЕНТСТВІ «ПОЇХАЛИ З НАМИ»..... | 40 |
| 2.1. Загальна характеристика туристичного агентства «Поїхали з нами» | 40 |
| 2.2. Оцінка результатів діяльності та конкурентного середовища туристичного агентства «Поїхали з нами»..... | 48 |
| 2.3. Аналіз мотиваційних моделей туристичного агентства «Поїхали з нами» | 59 |
| РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»..... | 66 |
| 3.1. Практичні рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації персоналу в діяльності туристичного агентства «Поїхали з нами»..... | 66 |
| 3.2. Розробка рекламного туру для менеджерів туристичного агентства «Поїхали з нами», як новий вид мотивації..... | 70 |
| ВИСНОВКИ..... | 79 |
| Список використаних джерел..... | 81 |

ВСТУП

Актуальність теми. Мотивація відіграє важливу роль в організаційних структурах різних сфер діяльності та туризм не є винятком. Головною метою всіх організацій є пошук найефективніших способів управління працею, які забезпечують активізацію людського фактору та досягнення високих виробничих результатів.

Найголовнішою особливістю туристичної діяльності є широка участь людей в виробничому процесі, тому людський фактор впливає на якість продукту та результат труду. З цією метою виникає потреба в пошуку шляхів для підвищення ефективності використання трудового потенціалу підприємства.

Найвагомішим фактором підвищення результативності організації та діяльності людей є мотивація. Отже, мотивація - це сукупність внутрішніх та зовнішніх факторів, які спонукають людину до діяльності, задають межі та форми і надають цій діяльності направленість, орієнтовану на досягнення цілей підприємства. Кожен керівник маленької, або великої організації, а в нашому випадку туристичного підприємства, повинен володіти достатніми знаннями, щоб зуміти промотивувати та залучити свій персонал до ефективної праці, яка принесе його компанії успіх та задоволених клієнтів. Саме це і обумовлює вибір теми дипломної роботи.

Трудова мотивація це – усвідомлене і цілеспрямоване спонукання працівника до праці шляхом стабільного впливу на його потреби, інтереси та цілі. Трудова мотивація є складовим елементом управління. Оскільки в основі трудової діяльності людини лежать її потреби та інтереси, головними з яких є матеріальні, то для створення тривалих мотивів людини до праці необхідно впливати на розвиток її потреб, особистого інтересу та сприяти розкриттю творчих здібностей.

Існує три види мотивації – матеріальна, моральна, адміністративна. Тому необхідно створювати і вдосконалювати матеріальні, моральні та адміністративні стимули до праці.

Матеріальна мотивація реалізується через систему оплати робочої сили, виплат дивідендів на акції, отримання частки доходу від особистої власності (на житло, землю тощо). Цей вид мотивації передбачає і застосування матеріальних санкцій.

Моральна мотивація у розвинутих країнах Заходу, зокрема у США, реалізується за використання системи оцінювання заслуг, згідно з якою для кожного фактора, що оцінюється, складається шкала оцінок робітників у балах. До оцінки заслуг належать такі показники, як відданість фірмі, готовність до співробітництва, що прирівнюється до фактора кваліфікації. Через певний комплекс заходів у працівників великих компаній виховується почуття гордості за свою фірму тощо.

Адміністративна мотивація спирається на дисципліну праці, відповідальність працівника, Існують різні форми дисциплінарного покарання (зауваження, догана, штраф, звільнення з роботи) і дисциплінарного заохочення. Отже, мотивація – це діяльність зі створення умов для виникнення у людини потреби здійснювати ті чи інші дії в інтересах підприємства незалежно від прямого або непрямого зв'язку з будь-якою винагородою.

Існує два види мотивації – внутрішня і зовнішня.

Внутрішня мотивація залежить від інтересу до діяльності, значущості виконуваної роботи, свободи дій, можливості реалізувати себе, а також розвивати свої вміння та здібності.

Зовнішня мотивація формується під впливом таких зовнішніх факторів, як умови оплати праці, соціальні гарантії, можливість просування по службі, похвала або покарання керівника тощо. Основна їх мета – чинити сильний вплив, який не обов'язково повинен бути тривалим. Комплексний вплив факторів є більш ефективним і впливає як на зовнішню, так і на внутрішню мотивацію [1].

Підприємство може розраховувати на успіх, якщо воно володіє певною кількістю працівників відповідних спеціальностей, які можуть реалізувати свої знання, навички і здібності на практиці. Здатність використати потенціал

працівників залежить від умов праці та їх зацікавленості у належному виконанні своїх обов'язків, тобто від розвиненості системи мотивування на підприємстві.

Метою кваліфікаційної роботи є поглиблення знань про мотиваційні системи на туристичному підприємстві та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення системи мотивації оплати праці персоналу турагентства «Поїхали з нами»

Завдання:

- проаналізувати теоретичні аспекти управління мотивацією персоналу, визначити поняття та зміст мотивації персоналу;
- розширити знання про класичні та сучасні теорії мотивації;
- визначити роль мотивації персоналу і методи стимулювання персоналу;
- надати загальну характеристику туристичної фірми «Поїхали з нами»;
- скласти економічну, кадрову, конкурентну оцінку стану турагентства «Поїхали з нами»;
- оцінити результати діяльності та конкурентне середовище турагентства «Поїхали з нами»;
- надати практичні рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації праці персоналу в тур фірмі.

Об'єктом дослідження є процес мотивації персоналу туристичної фірми.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів формування системи мотивації персоналу туристичної фірми.

В роботі використані наступні **методи**: опису, аналізу, класифікації, порівняння, картографічний та метод калькуляції.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (46 найменувань).

Загальний обсяг роботи становить 86 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 13 рисунків.

ВИСНОВКИ

У сучасному світі мотивація відіграє дуже важливу роль в організаційних структурах різних сфер діяльності та туризм не є винятком. Головною метою всіх організацій є пошук найефективніших способів управління працею, які забезпечують активізацію людського фактора та досягнення високих виробничих результатів.

1. Туристична галузь має деяку особливість котра відрізняє цю сферу від інших, на туристичному підприємстві важливу роль відіграє людський фактор задля результату праці та участь людей дуже впливає на якість туристичного продукту. Тому сьогодні виникає потреба в пошуку шляхів для підвищення ефективності використання трудового потенціалу та результативності організації.

2. Роблячи висновок з кваліфікаційної роботи, можна сказати, що найвагомим фактором, який спонукає людину-працівника до ефективної діяльності і надає цій діяльності направленість для досягнення цілей підприємства є мотивація. Саме з цього приводу керівник кожної організації, яка хоче мати успіх у своїй справі повинен володіти навичками та знаннями, аби промотивувати та залучити своїх працівників до результативної праці.

Складні умови сьогодення вимагають від керівників підприємств системного бачення у вирішенні проблем розвитку підприємств та досягненні цілей управління персоналом, пов'язаних із мотивацією діяльності та стимулюванням до праці.

3. Підприємство може розраховувати на успіх, якщо воно володіє певною кількістю працівників відповідних спеціальностей, які можуть реалізувати свої знання, навички і здібності на практиці. Здатність використати потенціал працівників залежить від умов праці та їх зацікавленості у належному виконанні своїх обов'язків, тобто від розвиненості системи мотивування на підприємстві. Оптимальність системи мотивування і стимулювання працівників підприємства полягає у реалізації цілей

підприємства шляхом забезпечення цілеспрямованого, систематизованого впливу вищого керівництва підприємства на рівень якості виконання працівниками своїх професійних обов'язків.

4. В кваліфікаційній роботі представлена характеристика та проаналізовані основні показники діяльності туристичного агентства «Поїхали з нами», виходячи з цих даних можна сказати що дане підприємство є достатньо успішним на ринку туристичних послуг. Також було розглянуто деякі мотиваційні моделі, діючі в туристичному агентстві “Поїхали з нами” та після цього було надано практичні рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації в тур фірмі «Поїхали з нами», які повинні принести успіх в компанії після їх реалізації на практиці.

5. У даній кваліфікаційній роботі було проаналізовано теоретичні аспекти управління мотивацією персоналу та визначено поняття та зміст мотивації персоналу, розширено знання про класичні та сучасні теорії мотивації, визначено роль мотивації персоналу і методи стимулювання персоналу, виділено аспекти щодо мотивації праці персоналу в тур фірмах, надано характеристику та складено економічну діагностику туристичного агентства «Поїхали з нами», проаналізовані мотиваційні моделі в компанії «Поїхали з нами» та надано практичні рекомендації щодо удосконалення системи мотивації персоналу в тур фірмі.

6. Як результат даної кваліфікаційної роботи було розроблено та запропоновано деякі практичні вказівки та рекомендації для підвищення системи мотивації персоналу на туристичному підприємстві, після впровадження яких рівень зацікавленості працівників у своїх обов'язках повинен зрости.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гайдученко С. О. Тексти лекцій з навчальної дисципліни «Мотивація персоналу» (для студентів 5 курсу спеціальності 7.03060101, 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування”) / С. О. Гайдученко; Хар. нац. ун-т. міськ. госп-ва. ім. О. М. Бекетова – Х. : ХНУМГ, 2013. – 111 с.
2. Економіко-правова бібліотека онлайн [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.vuzlib.su/men_
3. Файловий архів студентів, лекції онлайн [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://studfiles.net>
4. Літвинюк А.А "Мотивація і стимулювання трудової діяльності"- [Електронний ресурс]-Режим доступу: <http://stud.com.ua/>
5. Квасний Л.Г., Солтисик О.О., Фецишин В.В. Роль мотивації і стимулювання персоналу в системному забезпеченні розвитку туристичного підприємства // Л.Г. Квасний, О.О. Солтисик,
6. Файловий архів студентів, лекції онлайн- [Електронний ресурс]- Режим доступу: <https://studfiles.net>
7. Сучасні методи мотивації праці персоналу туристичних підприємств [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua>
8. Офіційний сайт ТО «Поехали с нами» -[Електронний ресурс]- Режим доступу: <https://www.poehalisnami.ua/>
9. Офіційний сайт ТО «Аккорд-тур» -[Електронний ресурс]- Режим доступу: <https://www.akkord-tour.com.ua/>
10. Офіційний сайт ТО «Алголь» -[Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://www.algol.com.ua/home/>
11. Офіційний сайт ТО «Булгар-тур» -[Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://bulgartur.com.ua/>
12. Соціологія прац-[Електронний ресурс]- Режим доступу: <https://econ.wikireading.ru/48578>

13. Студентська бібліотека онлайн- [Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://studbooks.net/>
14. Организация туризма: Учеб. Пособие / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. ред.Н.И. Кабушкина и др. - Мн.: Новое знание, 2008. - 632 с.
15. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності. Затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України, Державного комітету статистики України 12.11.2003 р. № 142/394 // www.tourism.gov.ua
16. Державна служба статистики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
17. Іванов А.М. Оптимізація інвестування в розвиток конкурентоспроможності туризму в держаній політиці розвитку туризму / А.М. Іванов // Экономика пищевой промышленности. - 2014. – №4 (24). – С. 67-74.
18. Іванов А.М. Проблеми державного управління туристичною сферою України / А.М. Іванов // Materialy VII Mezinarodni vedecko-prakticka konference [«Moderni vymozenosti vedy-2011»], - Dil. 3. Ekonomicke vedy. – Praha, 2011. – С. 59-63.
19. Гончаренко Я.Є. Становлення світових готельних мереж на території України / Я. Є. Гончаренко // Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку: збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф., 2019 р. Умань: ВПЦ «Візаві», 2019. - 350 с. С. 20-23
20. Іванов А.М. Теоретичні, методологічні та практичні аспекти конкурентоспроможності підприємств. - Монографія / за загальною редакцією проф. Янкового. - Одеса, Атлант, 2017. - 514 с.
21. Шикіна О. В. Динаміка показників міжнародного туризму / О. В. Шикіна, Я. Є. Гончаренко, Р. С. Козловський // Інфраструктура ринку. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. – 2019. – Вип. 27. – С. 24-28.

22. Статистичний звіт «Туризм в Україні». – Режим доступу: <http://www.marketing.vc>
23. SWOT-аналіз у туризмі. –[Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://pidruchniki.ws>
24. Закон України «Про Туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon5.rada.gov.ua
25. Нездойминов С.Г Туристический поток — фактор конкурентоспособности региона / Нездойминов С.Г // Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования" Пермский государственный национальный исследовательский университет".
26. Герасименко В.Г. Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг : навч. Посібник / Герасименко В.Г. Галасюк С. С. // Одеса: Атлант, 2014.
27. Мельник П.В. Менеджмент: навч. посібн. / П.В. Мельник, М.М. Філоненко, Л.П. Гацька, Н.Е. Кошарська. - Ірпінь : Академія ДПС України, 2001. - 154 с.
28. 5. Хумарова Н.І. Екологічно чисте виробництво – інноваційна складова стратегії сталого розвитку / Н.І. Хумарова // Науковий вісник. – Львів : НЛТУУ. – 2007. – Вип. 17.7. – С. 110 – 115.
29. Ревкова Н. О. Місце та роль управлінського персоналу в процесі забезпечення якості системи управління організації [Текст] // Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. "Теорія і практика перебудови економіки". - Черкаси: ЧДТУ, 2002. - С. 221-223.
30. Агапцов С. А., Мордвинцев А. И., Фомин П.А. «Мотивація праці як чинник підвищення ефективності виробничо-господарської діяльності підприємства.» — Корпоративний менеджмент — <http://cfin.ru>
31. Алехина О.Е. Стимулювання розвитку працівників організації. // Управління персоналом. – 2002. - № 1. – стр. 50-52.

32. Хорошильцева Н. Дослідження структури мотивації фахівців при побудові системи оплати праці. — Корпоративний менеджмент — <http://cfin.ru>
33. Афонченкова Т.М. Менеджмент і маркетинг туризму: Навч. посібн. / Т.М. Афонченкова, О.В. Булюк, Б.П. Масенко, О.В. Панченко, Н.В. Федотова. — К.: Видавництво Ліра – К, 2012. — 364 с.
34. Виноградова О.В. Сутність мотивації персоналу як основи розвитку підприємства. / О.В. Виноградова, К.І. Пілігрим // Бизнес-інформ1 : Наук. Журнал. — Харків: ВД Інжек, 2013. — №12. — С. 339 – 347.
35. Солонкина, О. В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / О. В. Солонкина, Д. М. Рамендик – М. : Академия, 2001. — 578 с.
36. Булатова О.В. Закономірності та прогноз розвитку туристичної галузі України / О.В. Булатова, Я.А. Дубенюк. - Маріупіль, 2005. - 120 с.
37. Борисов Ю.Н. Маркетинг в туризме - М. 1996. - с.17-52.
38. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Людмила Агафонова, Ольга Агафонова,; Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 351 с.
39. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 1999.
40. Квартальнов "Туризм теория и практика". М.:, 2000г.
41. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева. - К. : Вид-во "Альтер-прес", 2006. - 280 с.
42. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. - К.,: ЦУЛ, 2004. - 272 с.
43. Бондарь Н.Н. Сучасні тенденції розвитку підприємств / [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://www.trn.ua/articles/4724>

44. Дашко І.М. Туристичний бізнес в Україні / І.М. Дашко, Г.О. Смушок [Електронний ресурс]: Режим доступу

http://www.rusnauka.com/26_NII_2011/Economics/13_92141.doc.htm

45. Державне регулювання та стандартизація в туризмі: монографія / Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. –Чернівці: Рута, 2006. – 260с.

46. Кіптенко В.К. Менеджент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. – К: Знання,2010. – 502с.