

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 242 «Туризм»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Туризм»

(назва бакалаврської програми)

**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

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**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 фактора 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.

Питання теорії та практики розвитку ринку туристичних послуг в Україні займалися такі вітчизняні вчені як: С.Г. Нездоймінов [24], Іванов А.М. [17-20], Герасименко В.Г. та Галасюк С. С. [25] та інші автори. Поняття “мотивація персоналу” розглядали багато авторів серед яких Хорошильцева Н. [31], Афонченкова Т.М. [32], Виноградова О.В. [33], Квасний Л.Г., Солтисик О.О., Федішин В.В. [5], Квасний Л.Г., Солтисик О.О., Федішин В.В. [4].

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

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- 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 характеристику туристичного агентства «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 оплати праці персоналу в тур фірмі.

**Об'єкт дослідження** – роль мотиваційного процесу та мотиваційні моделі на туристичному підприємстві, які підвищують результативність праці персоналу.

**Предмет дослідження** – сукупність теоретичних, методичних та практичних аспектів процесу системи мотивації персоналу.

**Методом дослідження** кваліфікаційної роботи виступили: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій туристичної фірми); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі процесу мотивації персоналу турагентства); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів у формі нового мотиваційного інфотуру).

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності туристичних підприємств та підвищення туристичного іміджу країни.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 86 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 13 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти управління мотивацією персоналу» автором було розглянуто сутність поняття «процесу мотивації» та підходи до його класифікації. Наведено вітчизняний досвід щодо ролі мотивації персоналу і методи стимулювання персоналу.

У другому розділі «Аналіз системи управління мотивацією в туристичному агентстві “Поїхали з нами”» було розглянуто загальну характеристику туристичного агентства “Поїхали з нами”. Наведено основні оцінки результатів діяльності та конкурентного середовища туристичного агентства «Поїхали з нами» на території Одеського регіону та області. Наведено аналіз мотиваційних моделей туристичного агентства. Досліджено потенціал розвитку мотивації персоналу на туристичному підприємстві, наведено основні ідеї щодо вдосконалення мотивації працівників туристичного агентства.

У третьому розділі «Розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи мотивації в діяльності туристичного агентства “Поїхали з нами”» було розроблено новий мотивуючий інфотур до Болгарії – «VIP рекламний тур до Болгарії» та було надано обґрунтування його впровадження, як новий вид мотивації.

## 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 дипломної роботи, можна сказати, що найвагомішим фактором, який спонукає людину-працівника до ефективної діяльності і надає цій діяльності направленість для досягнення цілей підприємства є мотивація. Саме з цього приводу керівники 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 ході випускної роботи була представлена характеристика та складена економічна діагностика туристичного агентства «Поїхали з нами», виходячи з цих даних можна сказати що цей туроператор є достатньо успішним на ринку туристичних послуг. Також були розглянені деякі мотиваційні моделі, діючі в туристичному агентстві «Поїхали з нами» та після цього були надані мої особисті 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 випускній 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 мною особисто 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.

## **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 оплати праці 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, оплата праці, 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 analysis 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.