

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

Кафедра Управління персоналом і економіки праці

**РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 051 «Економіка»

за освітньою програмою професійного спрямування «Економіка та управління в HR-індустрії»

на тему: «Удосконалення форм і методів управління персоналом організації (на прикладі ТОВ «Pegas Touristik»)»

Виконавець:

студент 46 групи ЦЗВФН
Друї Олексій Сергійович

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
Збрицька Тетяна Петрівна

**ОНЕУ
2024**

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що сучасні ринкові умови господарювання, що характеризуються невизначеністю, динамізмом, ризиком, підвищенням гостроти конкуренції, призводять до зміщення акценту на персонал підприємства, що стає основою забезпечення конкурентоспроможності туристичного підприємства. В сучасних умовах персонал туристичного підприємства є стратегічним ресурсом фірми, який потребує пошуку нових механізмів управління ним для забезпечення ефективності його роботи в довгостроковій перспективі.

Мета роботи полягає в дослідженні форм і методів управління персоналом в сучасних умовах, а також розробці рекомендацій щодо їхнього удосконалення у ТОВ «Pegas Touristik».

Для досягнення встановленої мети у роботі сформульовано і вирішено такі **завдання**:

- розглянуто сутність управління персоналом туристичної фірми;
- охарактеризовано специфіку системи управління персоналом туристичної фірми;
- розкрито основні проблеми в системі управління персоналом в туризмі;
- наведено організаційно – економічну характеристику ТОВ «Pegas Touristik»;
- надати характеристику кадрового складу ТОВ «Pegas Touristik»;
- проаналізувати існуючі на ТОВ «Pegas Touristik» форм та методів управління персоналом;
- розробити основні напрямки удосконалення форм та методів управління персоналом ТОВ «Pegas Touristik».

Об'єкт дослідження – система управління персоналом туристичного підприємства ТОВ «Pegas Touristik».

Предметом дослідження є форми, методи та прикладні аспекти вдосконалення системи управління персоналом туристичного підприємства.

Методи дослідження. Для розв'язування поставлених завдань використано такі методи наукового дослідження: метод пізнання; аналітичний метод; статистичний; індукції та дедукції – визначення заходи щодо усунення проблем в управлінні персоналом підприємства ТОВ «Pegas Touristik». У процесі проведення дослідження автором використовувались сучасні комп'ютерні технології.

Інформаційні матеріали використанні при дослідженні. В роботі використані праці вітчизняних та зарубіжних вчених з питань технологій управління персоналом, розвитку туристичної галузі в світі та Україні, процесу розробки та формування інновацій з питань технологій управління персоналом на туристичних підприємствах. В роботі використана внутрішня звітність підприємства ТОВ «Pegas Touristik за 2021-2023 рр.

Структура та обсяг роботи. Обсяг роботи становить 65 сторінки, список із 36 літературних джерела. Робота містить 10 таблиць і 5 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ» розглянуто теоретичні основи управління персоналом туристичної фірми: сутність, специфіку та основні проблеми.

У другому розділі «АНАЛІЗ ФОРМ І МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «PEGAS TOURISTIK»» проаналізовано діяльність Товариства, кількісний та якісний склад його персоналу та аналіз кадровий склад та оцінено наявні форми та методи управління персоналом.

У третьому розділі «ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМ ТА МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ТОВ «PEGAS TOURISTIK»» запропоновані та обґрунтовані шляхи вдосконалення форм та методів управління персоналом.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Управління персоналом туристичного підприємства включає в себе комплекс управлінських рішень, який включає: розробку та концепцію управління людьми, а також мотивацію людей до практичного застосування цієї теорії в конкретній компанії. В даний час концепція управління персоналом базується на визнанні зростаючої особистості працівника, знанні його мотиваційних установок, його здатності формувати і направляти їх відповідно до інтересів підприємства. Утвердження ринкових відносин супроводжувалося відступом від принципів ієрархічного управління, жорсткої системи впливу.

2. Діяльність туристичної компанії ТОВ «Pegas Touristik» можна вважати цілком успішною, тому що за підсумками аналізу вона прибуткова та рентабельна.

3. В ході дослідження нами виявлені головні проблеми управління персоналом у туристичній фірмі «Pegas Touristik»: відсутність планомірної роботи з кадрами: відсутня система постійного навчання співробітників за різними формами (підвищення кваліфікації, семінари, тренінги та ін.); не розвинуто систему оцінки персоналу персоналу; не проводиться атестація персоналу, необхідна для оцінки стану рівня кадрового потенціалу та вироблення регулюючих впливів широкого кола, у тому числі; процес адаптації молодих співробітників не закріплений за жодним співробітником організації, що має достатній досвід у туристській діяльності.

4. Практичні рекомендації стосовно вдосконалення форм та методів управління персоналом туристичного підприємства, з нашої точки зору, мають

передбачати: застосування сучасних підходів до управління персоналом на ТОВ «Pegas Touristik, таких як маркетинговий підхід до управління персоналомта клієнторієнтованість; застосування сучасних методів всебічної оцінки персоналу а саме: оцінки за методом 540 і 720 градусів; впровадження сучаснихі форми та методів зміцнення системи управління персоналом «Pegas Touristik: коучинг; вебінари; тренінги; кейс стаді; грейдинг.

АНОТАЦІЯ

Друї О. С. «Удосконалення форм і методів управління персоналом організації (на прикладі ТОВ «Pegas Touristik»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 051 «Економіка» за освітньою програмою «Економіка та управління в HR-індустрії». Одеський національний економічний університет. Одеса, 2024.

Об'єкт дослідження – система управління персоналом туристичного підприємства ТОВ «Pegas Touristik».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти дослідження управління персоналом на туристичному підприємстві. Проаналізовано основні економічні показники діяльності ТОВ «Pegas Touristik», організаційну структуру організації, детально досліджено склад та структуру персоналу. Здійснено аналіз існуючих форм та методів управління персоналом в організації, з використанням методу анкетування.

Запропоновано та обґрунтовано практичні пропозиції щодо удосконалення форм та методів управління персоналом ТОВ «Pegas Touristik». Здійснено розрахунки економічної доцільності запропонованих заходів.

Ключові слова: персонал, туристична фірма, методи управління персоналом, тренінг, клієнторієнтованість.

ANNOTATION

Drui O. S. "Improving the forms and methods of personnel management of the organization (on the example of Pegas Touristik LLC)".

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in a specialty 051 "Economics" according to the educational program "Economics and management in the HR- industry" - Odesa National University of Economics. Odesa, 2024.

The object of the research is the personnel management system of the tourist enterprise "Pegas Touristik" LLC.

The paper deals with the theoretical aspects of personnel management research at a tourist enterprise. The main economic indicators of the activity of Pegas Touristik LLC, the organizational structure of the organization, the composition and structure of the staff were analyzed in detail. An analysis of the existing forms and methods of personnel management in the organization was carried out, using the questionnaire method.

Practical suggestions for improving the forms and methods of personnel management of "Pegas Touristik" LLC are proposed and substantiated. Calculations of the economic feasibility of the proposed measures have been carried out.

Keywords: staff, travel firm, personnel management methods, training, client orientation.