

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Герасименко В. Г.
“ _____ ” _____ 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

**УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Виконавець

студент центру вечірньої форми навчання

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

Науковий керівник

д.е.н., доцент _____
(науковий ступінь, вчене звання)
Лебедев Ігор Васильович _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА | 6 |
| 1.1. Сутність і цілі управління персоналом | 6 |
| 1.2. Принципи і методи управління персоналом туристичного підприємства | 11 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «YUKANA-TRAVEL» | 19 |
| 2.1. Загальна характеристика об'єкта дослідження | 19 |
| 2.2. Характеристика економічної діяльності підприємства | 27 |
| 2.3. Оцінка стану управління персоналом | 36 |
| РОЗДІЛ 3. ЗАХОДИ З УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «YUKANA-TRAVEL» | 46 |
| 3.1. Поліпшення організаційної складової управління персоналом | 46 |
| 3.2. Стимулювання трудової активності персоналу | 53 |
| ВИСНОВКИ | 66 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 69 |
| ДОДАТКИ | 73 |

ВСТУП

Актуальність теми. Персонал є головним ресурсом підприємства, від кваліфікації і продуктивності праці якого багато в чому залежать результати господарської діяльності, досягнення поставлених цілей, здатність підприємства вигравати в конкурентній боротьбі. Саме люди надають рух матеріально-речовим елементам виробництва, створюють продукти, вартість і додану вартість. Тільки висококваліфіковані працівники зможуть ефективно працювати на високому рівні у сучасному туристичному бізнесі. Запорукою ефективності туристичного підприємства є гарна підготовка персоналу та безперервний професійний розвиток. Тому управління персоналом, або людськими ресурсами, є одним із найважливіших аспектів діяльності будь-якого підприємства, а тим більш туристичного, оскільки саме від кваліфікації і мотивації працівників безпосередньо залежить якість обслуговування клієнтів.

Головним завданням управління персоналом є ефективне використання здібностей співробітників відповідно до цілей підприємства і суспільства в цілому. Відомо, що у будь-якій справі людська праця є важливою детермінантою прибутковості, але в туристичній індустрії людська праця набуває такого значення, при якому саме існування єдиного господарського механізму ставиться у пряму залежність від кількості і якості праці. Тому не випадково цьому комплексному і складному питанню останнім часом приділяється велика увага.

У будь-якому бізнесі, а в туристичному особливо, через складність і багатогранність побудови взаємодії на етапах «виробник – споживач», «виробник – виробник», «виробник – менеджмент», «споживач – менеджмент», у кожному його елементі присутній чинник взаємодії управлінського і виробничо-реалізаційного процесів, стабільність і якість яких безпосередньо залежать від мотивації співробітників.

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на підприємстві «Туристична компанія «YUKANA-TRAVEL».

Предмет дослідження – теоретичні і методичні аспекти, механізм, форми і методи управління персоналом підприємства.

Мета дослідження: визначити основні напрями, інструменти і методи удосконалення управління персоналом туристичного підприємства з метою підвищення ефективності його діяльності.

Завдання дослідження:

1. Дослідити і узагальнити сучасні теоретико-методологічні основи управління персоналом.
2. Розглянути основні принципи, методи і особливості управління персоналом на туристичному підприємстві.
3. Здійснити аналіз економічної діяльності туристичної компанії «YUKANA-TRAVEL».
4. Проаналізувати стан управління персоналом в туристичній компанії «YUKANA-TRAVEL».
5. Обґрунтувати комплекс заходів, спрямованих на удосконалення управління персоналом на туристичному підприємстві з метою підвищення ефективності його діяльності.

Методи дослідження, що використовувалися нами в роботі як сукупність прийомів і операцій наукового пізнання. Це, перш за все, методи логічного аналізу для визначення понять, за допомогою яких описується предмет дослідження, знаходяться емпіричні індикатори для вимірювання сторін і властивостей, наприклад нового турпродукту. Методи економічного аналізу використовувалися для визначення аналітичних залежностей між показниками, що характеризують умови і результати господарської діяльності; для виявлення і вивчення причин зміни показників, вимірювання взаємозв'язків між ними за допомогою коефіцієнтів рентабельності, продуктивності праці, індексів динаміки тощо. Соціологічні методи, такі як експертні оцінки, SWOT-аналіз, ранжування, присвоєння вагових

коефіцієнтів, опитування, спостереження - використовувалися для визначення і оцінок явищ і процесів, кількісний вимір яких є неможливим або складним.

Інформаційна база дослідження - нормативно-правові акти, праці вітчизняних та зарубіжних науковців, матеріали підприємства.

Питання управління туристичним підприємством висвітлені у працях В.Г. Герасименко, М.А. Жукової, В.К. Кіптенко, В. Ф. Кифяка, Н.В. Чорненької тощо. Питання управління персоналом досліджували відомі українськи та зарубіжні науковці О.А. Грішнова, А.М. Колот, М.П. Мальська, В.А. Виханський, Е.Є. Старобінський, Г. Стендінг, Ж. Фігейредо, І.А. Чернишов та ін.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Текст містить 3 таблиці, 2 рисунки. Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки, додатки займають 2 сторінки, список використаних джерел містить 43 найменування.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного дослідження можна зробити висновок, що підвищення економічної ефективності і конкурентоспроможності підприємства туристичної індустрії залежить від рівня управління персоналом, який є визначальним фактором економіки. Від успішного вирішення цього завдання суттєво залежить формування відповідного ставлення до праці, використання резервів і можливостей підвищення продуктивності.

1. На підставі узагальнення наукової літератури з'ясовано, що у сучасному трактуванні управління персоналом спрямоване на забезпечення організації трудовими ресурсами, їх розвиток та ефективне використання. Це комплексний, цілеспрямований вплив на працівників з метою забезпечення гідних умов праці і підвищення ефективності економічної діяльності.

2. Управління персоналом базується на певних принципах, основними з яких є:

- економічна ефективність;
- соціальна відповідальність роботодавців і працівників;
- соціальне партнерство;
- законність і справедливість;
- демократизм, участь працівників в управлінні;
- науковість.

3. Управління персоналом здійснюється на основі наукових методів, які підрозділяються на :

- 1) адміністративні (організаційно-розпорядчі);
- 2) економічні;
- 3) соціально-психологічні.

Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи забезпечують підтримку організованості в роботі та дисципліни праці, опираються на адміністративну підпорядкованість об'єкта суб'єкту на основі існуючої ієрархії управління. Економічні методи базуються на використанні

економічних стимулів і санкцій, за їх допомогою здійснюється матеріальне стимулювання колективу і окремих працівників. Соціально-психологічні методи засновані на використанні моральних стимулів до праці і впливають на персонал з допомогою психологічних механізмів з метою переведення адміністративного завдання в усвідомлений обов'язок, внутрішню потребу (мотив) людини.

4. Управління персоналом здійснюється за такими основними напрямками:

- планування якісної і кількісної потреби в персоналі, розробка штатного розкладу;
- підбір, адаптація, навчання і розвиток персоналу;
- розробка правил внутрішнього трудового розпорядку, посадових інструкцій;
- організація і нормування праці;
- стимулювання трудової мотивації і розвитку потенціалу працівників.

5. Аналіз основних показників економічної діяльності ТК «YUKANA-TRAVEL» свідчить про досить стабільний стан, незважаючи на певні кризові явища в економіці країни: у досліджуваній період чистий дохід від реалізації продукції, валовий прибуток, рентабельність собівартості, реалізації, власного капіталу мали позитивну динаміку.

6. На підставі проведеного дослідження можна зробити висновок, що в туристичній компанії «YUKANA-TRAVEL» сформована досить ефективна система управління персоналом, яка містить елементи підбору, розстановки, розвитку, використання і стимулювання. Поряд з тим виявлені певні недоліки у функціонуванні системи соціального партнерства, атестації кадрів, врахування трудового внеску працівників у загальні результати діяльності підприємства. Рекомендовано здійснювати регулярну і систематичну оцінку персоналу з метою розробки заходів з підвищення кваліфікації, професіонального зростання і службового просування,

використовуючи методи організаційного, економічного і соціально-психологічного впливу.

7. На підставі узагальнення результатів дослідження визначено сукупність заходів для удосконалення управління персоналом туристичного підприємства з метою підвищення ефективності його економічної діяльності:

- зміцнення системи соціального партнерства, залучення працівників до участі в управлінні;
- матеріальне і моральне стимулювання працівників за використанням різноманітних методів;
- підвищення кваліфікації, систематична атестація кадрів, гласне формування резерву;
- формування і розвиток корпоративної культури.

Діюча на підприємстві система стимулювання трудової активності потребує подальшого удосконалення з метою посилення внутрішньої мотивації працівників. Для ефективного управління персоналом необхідна цілісна система мотиваційних чинників, що виражають основні потреби людини: матеріальні, духовні (професійна самореалізація, задоволеність від виконуваної роботи), соціальні (потреба в спілкуванні, належності до групи). Створення і використання в управлінській діяльності мотиваційного моніторингу дасть змогу оцінити і за потреби підвищити дієвість системи стимулювання щодо досягнення високих результатів підприємства, а також розвитку творчої ініціативи, можливостей працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Організація туристичного господарства: навч. посібн. / В.В. Архіпов.–К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007.– 280 с.
2. Афонченкова Т.М. Менеджмент і маркетинг туризму: навч. посібник / Т.М. Афонченкова, О.В. Булюк, Б.П. Масенко та ін. - К.: Знання, 2012 - 303 с.
3. Балашова Р. І. Розвиток туристичного підприємства : теорія з практика / Р. І. Балашова. — Донецьк : Вебер, 2000. — 343 с.
4. Васильченко В.С., Гриненко І.М., Грішнова О.А., Керб Б. Управління трудовим потенціалом: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2005. - 403 с.
5. Виноградський Н. Д., Виноградська А. М., Шканова О.М. Управління персоналом. - 2-ге видання: Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 502 с.
6. Гавкалова Н.Л. Соціально-економічний механізм ефективності менеджменту персоналу: методологія та концепція формування. – Харків: ХНЕУ, 2007. – 400 с.
7. Горішевський П. А., Красій Р. П.. Організація роботи туристичної фірми. — Івано-Франківськ, 2012. — 392 с.
8. Грішнова О.А. Туризм і рекреація як чинники людського розвитку [Електронний ресурс] / О.А. Грішнова. // Матеріали доповідей II науково-практичної конференції «Інформаційні технології в управлінні туристичною та курортно-рекреаційною економікою», (Бердянськ, 15-16 верес. 2006 р.). - Режим доступу : http://tourlib.net/statti_ukr/grishnova.htm.
9. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе - М.: КНОРУС, 2006. - 192 с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. — Мн.: БГЗУ, 1999. - 644 с.
11. Квартальнов В.А. Туризм как объект управления : Учеб. пособие / В.А. Квартальнов, И. В. Зорин. - М.: Финансы и статистика, 2012. - 302 с.

12. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: Підручник.- К.: Знання, 2010. – 502 с.
13. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навчальний посібник / В. Ф. Кифяк. - Чернівці : Книги-XXI, 2008. - 344 с.
14. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: [Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.]. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 311 с.
15. Колот А.М. Соціально-трудова сфера: стан відносин, нові виклики, тенденції розвитку: монографія / А.М. Колот. – К.: КНЕУ, 2010. – 251 с.
16. Король О.Д. Менеджмент туризму : Навчальний посібник. – Чернівці: Рута, 2008. – 240 с.
17. Крушельницька О.В. Управління персоналом: навч. посібн. / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. - К. : Вид-во "Кондор", - 2003. - 296 с.
18. Кузнецова Н.М., Нездоймінов С.Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу. - О. : Астропринт, 2010. - 256 с.
19. Лебедев І .В. Соціальне значення туризму // Туристичний бізнес: Світові тенденції та національні пріоритети: зб. наукових праць : Матеріали VIII міжнародної науково - практичної конференції (27 жовтня 2017 року). / Харківський національний університет. – Харків, ХНУ, 2017, С.71-81
20. Лебедев І. В. Туризм і рекреація як фактори формування людського капіталу // Сучасні проблеми та перспективи розвитку туристичної галузі: Зб. наукових праць / Одеський національний морський університет. - Одеса: КУПРІЄНКО С. В., 2017, С. 32-38
21. Лебедев І. В. Рекреація та оздоровлення як фактори забезпечення гідної праці // Імперативи та інноваційні механізми забезпечення гідної праці в умовах становлення нової економіки : зб. тез доповідей учасників міжнар. наук.-практ. конф. : Київський національний економічний університет, 25-26 квітня 2017 р. - К. : КНЕУ, 2017, С. 254-259.
22. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навчальний посібник / О.О. Любіцева. - К. :Альтерпрес, 2003. - 104с.

23. Мальська М.П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика / М.П. Мальська, О.Ю. Бордун - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 248с.
24. Мальська М.П., Худо В.В. Менеджмент туризму. - Київ: «Знання», 2003. - 244 с.
25. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. - К.: ЦУЛ, 2004. - 272 с.
26. Мельниченко С. В., Ведмідь Н. І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії.— К.: КНТЕУ, 2012. — 217 с.
27. Менеджмент персоналу: Навч. посіб./ В. М. Данюк, В. М. Петюх, С. О. Цимбалюк та ін.; За заг. ред.. В. М. Данюка, В. М. Петюха.- К.: КНЕУ, 2005. - 398 с.
28. Менеджмент туристичної індустрії / Школа І.М., Ореховська Т.М., Козьменко І.Д.та ін. – Чернівці: Книги-XXI, 2015. – 596 с.
29. Осовська Г.В. Основи менеджменту: підручник / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. - К.: Кондор, 2006. - 664 с.
30. Праця України у 2016 році: Статистичний збірник – К: Державна служба статистики України, 2017. - 322 с. <http://www.ukrstat.gov.ua/>
31. Порохня В.М. Стратегічне управління : Навч. посіб. / В.М. Порохня, Т.О. Безземельна, Т.А. Кравченко.- К.: Центр учбової літератури, 2012.-224 с.
32. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 №1023-ХІІ
33. Про оплату праці: Закон України від// Відомості Верховної Ради. -1995. - №3.- Ст. 121.
34. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР із змінами та доповненнями. // Відомості Верховної Ради України. - 1995. - № 31. - Ст. 241. – С. 705-717.
35. Закон України "Про захист прав юридичних осіб і індивідуальних підприємців при проведенні державного нагляду" від 5 грудня 2003 р.

36. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства / П.Р. Пунцейтейло - Київ : Центр навчальної літератури, 2007. - 344 с.
37. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за ред. проф. Герасименка В.Г.; авт. кол.: В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов та ін. Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
38. Сайт державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
39. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / За ред. В.Ф. Орлова. - К. : Грамота, 2006. - 264с.
40. Тибінь, А. Удосконалення управління підприємством в контексті сталого розвитку / Анатолій Тибінь, Ірина Смачило // Вісник Тернопільського національного економічного університету. - Тернопіль, 2009. - Вип. 1. - С. 4552.
41. Управління персоналом: теоретичні аспекти та стратегії розвитку: монографія / [Т. А. Костишина та ін. ; за ред. проф. Т. А. Костишиної] ; ВНЗ Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі" (ПУЕТ), Каф. упр. персоналом і економіки праці. - Полтава : ПУЕТ, 2014. - 603, [1] с.
42. Шевчук П. Соціальна політика: Навч. посібник для вищих навч. закл., 2-економі вид. / П. Шевчук. – Львів: Світ, 2005. – 400 с.
43. Чорненька Н.В. Організації туристичної індустрії: навчальний посібник - К. : Атіка, 2006. – 264 с.