

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

Кафедра: туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ____ ” _____ 20__ р.

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

за темою:

«Мотивація праці персоналу в турфірмі
(на прикладі туроператора «Поехали с нами»)»

Виконавець

студент Долгова Ольга Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Іванов.А.М

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

Одеса 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичні аспекти управління мотивацією персоналу	6
1.1. Поняття і зміст процесу мотивації.....	6
1.2. Класичні і сучасні теорії мотивації.....	15
1.3 Роль мотивації персоналу і методи стимулювання персоналу	25
РОЗДІЛ 2. Аналіз системи управління мотивацією в турфірмі «Поехали с нами».....	37
2.1. Загальна характеристика туристичного оператора «Поехали с нами»	37
2.2. Економічна діагностика туристичного оператора «Поехали с нами»	43
2.3. Аналіз мотиваційних моделей туристичного оператора «Поехали с нами»	48
РОЗДІЛ 3. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи мотивації в діяльності туристичного оператора «Поехали с нами».....	55
3.1. Практичні рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації персоналу в діяльності туристичного оператора «Поехали с нами»	55
3.2. Розробка рекламного туру для менеджерів туристичного оператора «Поехали с нами», як..... новий вид мотивації	57
Висновки.....	63
Список використаної літератури	65

ВСТУП

Актуальність теми. 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. Найголовнішою особливістю туристичної діяльності є широка участь людей в виробничому процесі, тому людський фактор дуже впливає на якість продукту та результат труда. З цією метою виникає потреба в пошуку шляхів для підвищення ефективності використання трудового потенціалу підприємства. Найвагомим фактором підвищення результативності організації та діяльності людей є 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, 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 задоволення 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 випускної роботи є поглиблення знань про мотиваційні системи на туристичному підприємстві та розробка практичних рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації персоналу у туроператора «Поехали с нами»

Завдання:

- проаналізувати теоритичні 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 «Поехали с нами»
- скласти економічну діагностику компанії «Поехали с нами»
- проаналізувати мотиваційні моделі в компанії «Поехали с нами»
- надати практичні рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації персоналу в турфірмі

Об'єктом дослідження є роль мотиваційного процесу та мотиваційні моделі на туристичному підприємстві, які підвищують результативність праці персоналу.

Предметом дослідження є процес удосконалення системи мотивації персоналу в туроператора «Поехали с нами».

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

Структура роботи. Випускова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури. Об'єм роботи складає 65 сторінок.

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. 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.

Роблячи висновок з цієї 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. 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.

В ході випускної роботи була представлення характеристика та складення економічна діагностика ТО «Поехали с нами», виходячі з цих даних можна сказати що цей туроператор є достатньо успішним на ринку туристичних послуг. Також були розглянені деякі мотиваційні моделі, діючі в цієї турфірмі та після цього були надані мої особисті практичні рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації в турфірмі «Поехали с нами», які повинні принести успіх в компанії після їх реалізації на практиці.

У данній випускній роботі було проаналізовано теоретичні аспекти управління мотивацією персоналу та визначення 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 турфірмах, надано характеристику та складення економічну діагностику ТО «Поехали с нами», проаналізованні мотиваційні моделі в компанії «Поехали с нами» та надано практичні рекомендації щодо удосконалення системи мотивації персоналу в турфірмі.

Як результат данної випускної роботи мною особисто було розроблено та запропоновано деякі практичні вказівки та рекомендації, а також розроблено рекламний тур для менеджерів туроператора «Поехали с нами» для підвищення системи мотивації персоналу на туристичному підприємстві, після впровадження яких рівень зацікавленості працівників у своїх обов'язках повинен зрости.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- 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., Федішин В.В. РОЛЬ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ // Л.Г. Квасний, О.О. Солтисик, В.В. Федішин. -
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 державній 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 vymoznosti vedy-2011»], - Dil. 3. Ekonomicke vedy. – Praha, 2011. – С. 59-63.
19. Іванов А.М. Управління в туризмі: Навчальний посібник. - Миколаїв: Дизайн та поліграфія, 2012. – 211 с.

20. Іванов А.М. Теоретичні, методологічні та практичні аспекти конкурентоспроможності підприємств. - Монографія / за загальною редакцією проф. Янкового. - Одеса, Атлант, 2017. - 514 с.
21. Статистичний звіт «Туризм в Україні». – Режим доступу: <http://www.marketing.vc>
22. SWOT-аналіз у туризмі. –[Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://pidruchniki.ws>
23. Закон України «Про Туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon5.rada.gov.ua
24. Долгова О.В Мотивація роботи персоналу та її роль на туристичному підприємстві / О.В. Долгова // Матеріали круглого столу та науково-практичної конференції студентів.«ТУРИСТИЧНИЙ ТА ГОТЕЛЬНОРЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДЛЯ УКРАЇНИ»– ОНЕУ. – 2018. – С. 287-289.
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.