

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 242 туризм
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
економіка та організація туристичної діяльності
(назва магістерської програми)

на тему: «**Концепція, форми і особливості підготовки кадрів для туристичного бізнесу**»
(назва теми)

Виконавець:

студент факультету міжнародної економіки
Кальченко Дмитро Юрійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нсчева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження обумовлена особливістю кадрової політики та зайнятості, що надає певний вплив на розвиток туризму. У свою чергу туризм має великі можливості відносного збільшення зайнятості населення. На даний момент, в умовах світової фінансової кризи, питання формування ринку праці в туризмі стоїть гостріше, особливо для молодих фахівців. В даний момент на туристичному ринку праці в більшості випадків працюють досить досвідчені і старі кадри, більшість яких не мають професійної туристичної освіти, але дуже розбираються в специфіці галузі. Пояснюється це тим, що професійна туристська освіта стала викладатися в навчальних закладах порівняно не давно.

Плинність кадрів на туристських підприємствах не сильно велика, отже, не велика кількість молодих фахівців може розраховувати на подальше працевлаштування. Таким чином, на туристському ринку праці існує проблема працевлаштування, особливо це стосується молодих фахівців, випускників ВНЗ.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення концепції, форм і особливостей підготовки кадрів для туристичного бізнесу.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати особливості розуміння кадрової політики організації;
2. Охарактеризувати нормативно-правові документи щодо ведення кадрової політики організації;
3. Виділити форми, методи та теорії реалізації кадрової політики організації;
4. Проаналізувати сучасний стан підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону;
5. Провести дослідження щодо розподілу трудових ресурсів Одеського регіону;

6. Виявити проблеми підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону;

7. Надати пропозиції щодо оптимізації показників з підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону;

8. Виділити перспективи застосування запропонованих заходів в туристичній сфері Одеського регіону;

9. Охарактеризувати світовий досвід вирішення проблем підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону.

Об'єктом дослідження є процес підготовки кадрів для туристичного бізнесу.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення підготовки кадрів для туристичного бізнесу в Одеському регіоні.

Методи дослідження. Для написання даної кваліфікаційної роботи були використані наступні методи дослідження: загальнотеоретичні (аналіз філософської, психологічної, соціологічної літератури для розуміння кадрової політики організації, дослідження нормативно-правової документації для виділення особливостей ведення кадрової політики організації, узагальнення досвіду реалізації кадрової політики організації); емпіричні (дослідно-експериментальна робота для аналізу сучасного стану підготовки кадрів для туристичного бізнесу та вирішення проблем підготовки кадрів для тур. бізнесу, спостереження, опитування, рейтинг для виявлення проблеми підготовки кадрів для туристичного бізнесу, вивчення ринку діяльності, тестування, метод компетентних оцінок для дослідження сучасного стану підготовки кадрів для туристичного бізнесу); статистичні (ранжування, шкалювання, кореляційний аналіз для виявлення впливу ринку праці на показники з підготовки кадрів для тур. бізнесу, якісний і кількісний аналіз результатів для виділення перспективи застосування запропонованих заходів в тур. сфері України, математична обробка даних).

Інформаційна база дослідження представлена працями вітчизняних та зарубіжних науковців у сфері підготовки кадрів для туристичного бізнесу, окрім того було використано нормативно-правові акти, що лежать в основі правового регулювання підготовки кадрів для туристичного бізнесу, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, статистичні збірки.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 57 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 85 сторінок. Основний зміст викладено на 8-72 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 4 рисунка.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано:

1. «Методи залучення персоналу підприємств сфери туризму до процесів підвищення якості та оцінки послуг туризму» / Причорноморські економічні студії, Економічний науково-практичний журнал, Випуск 35/2018.
2. «Підготовка персоналу для туристичного бізнесу в Одеському регіоні» / I Міжнародна науково-практична конференція «Імперативи розвитку громадянського суспільства у забезпеченні національної конкурентоспроможності», Національний інститут економічних досліджень, 13-14 грудня, Батумі (Грузія) 2018.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі охарактеризовано особливості розуміння кадрової політики організації, визначені нормативно-правові документи щодо ведення кадрової політики організації та охарактеризовані форми, методи та теорії реалізації кадрової політики організації.

У другому розділі кваліфікаційної роботи досліджено сучасний стан підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону,

проаналізовано розподіл трудових ресурсів Одеського регіону та проаналізовано проблеми підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону.

У третьому розділі надано пропозиції щодо оптимізації показників з підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону, визначені перспективи застосування запропонованих заходів в туристичній сфері Одеського регіону і розглянуто світовий досвід вирішення проблем підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону.

ВИСНОВКИ

В процесі виконання дослідження були виконані такі завдання:

1. Проаналізовано особливості розуміння кадрової політики організації, яка є однією з найважливіших соціально-економічних характеристик будь-якого підприємства (організації). Кадрова політика виступає ядром системи управління персоналом і реалізується через кадрову службу. Тому вибір кадрової політики пов'язаний не тільки з визначенням основної мети, але й з вибором засобів, методів, пріоритетів.

2. Охарактеризовано нормативно-правові документи щодо ведення кадрової політики організації. До нормативно-правової бази щодо ведення кадрової політики організації відносять сукупність документів, що створюють правове і нормативно-методичне забезпечення функціонування управління персоналом як системи.

3. Виділено форми, методи та теорії реалізації кадрової політики організації. Вибір тих чи інших форм та методів кадрової політики залежить від керівництва організації та особливостей роботи організації. Тому виявлення найефективнішої форми реалізації кадрової політики може стати перспективним напрямком подальших досліджень.

4. Проаналізовано сучасний стан підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону. Аналіз регіонального кадрового потенціалу сфери

туризму і системи підготовки фахівців для галузі в Одеському регіоні показав наявність проблем і тенденцій, характерних для туристської галузі в цілому. Однак прискорене динамічне зростання економіки туризму в Одесі істотно підвищує гостроту ситуації з кадровим забезпеченням галузі.

5. Проведено дослідження щодо розподілу трудових ресурсів Одеського регіону. Проаналізовано динаміку розподілу трудових ресурсів тур.бізнесу в залежності від рівня освіти по Одеському регіону, рівень освіти трудових ресурсів в галузі туризму по Одеському регіону за 2017 рік, вікову структуру трудових ресурсів в галузі туризму по Одеському регіону за 2017 рік, плинність кадрів в галузі туризму по Одеському регіону за 2017 рік. Загалом, входження України у світовий туристичний процес потребує відповідного кадрового забезпечення.

6. Виявлено проблеми підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону. Зроблено висновок, що у всіх сферах туристичного комплексу по Одеському регіоні працює 52% працездатного населення, однак робота персоналу носить сезонний характер. За роки існування незалежної Української держави не було розроблено жодної цільової програми, пов'язаної з кадровим забезпеченням галузі. Щоб персонал забезпечував високу якість послуг, для нього повинна мати місце мотивація: гідна оплата, освіта, хороший статус організації, кар'єрний ріст. Незважаючи на те, що туризм створює нові можливості для працевлаштування, в дійсності це часом принизлива робота.

7. Надано пропозиції щодо оптимізації показників з підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону. У зв'язку з основними проблемами реалізації кадрового потенціалу слід активізувати роботу щодо вдосконалення системи освіти в сфері туристичного бізнесу в Одеській області. Засоби, за допомогою яких здійснюється підготовка кадрів в галузі туризму в Одеській області, являють собою, насамперед, природні властивості, якості, належать людині: професійні навички та уміння, соціальні якості.

Діяльність по підготовці кадрів має здійснюватися сукупністю дій, що призводять до результату, відповідному меті. Ця сукупність являє собою два види діяльності з підготовки кадрів: наукову і практичну. Фахівцеві в галузі туризму необхідні знання з ресурсоведення, стану і динаміки ринку, маркетингу, менеджменту. Необхідно знати технологічні особливості проектування, підготовки, розробки та надання турів, особливості їх тематичного змісту. Все це вимагає величезних практичних навичок.

8. Виділено перспективи застосування запропонованих заходів в туристичній сфері Одеського регіону. Необхідність реалізації цих заходів полягає в тому, що чим більше система підготовки кадрів відповідає потребам галузі, чим сильніша її дія і тим вища ефективність стимулів.

Подібно звичайному капіталу, здібності, знання, навички людини мають властивість накопичуватися. При цьому їх формування і розвиток вимагає як від самого індивіда, так і від суспільства в цілому досить значних витрат часу, праці, матеріальних і фінансових ресурсів, тобто інвестицій.

Роблячи ставку на освіту і підготовку на виробництві, тим самим підвищується рівень знань людини, а, отже, збільшує обсяг і якість людського капіталу.

9. Охарактеризовано світовий досвід вирішення проблем підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону. В економічно розвинених країнах велика увага приділяється впровадженню сучасних систем оцінки різних категорій персоналу, при цьому, як і Україні інвестиції в людський капітал є найбільш залежними, як з точки зору від окремої людини, так і з точки зору всього суспільства. Перш за все збільшується застосування самооцінки персоналу.

За результатами досліджень проведених американською корпорацією «Дженерал Електрик» близько 90% керівників і 86% підлеглих самооцінку вважають обов'язковою складовою системи оцінки в цілому.

Найбільшої уваги заслуговує зарубіжний досвід формування та застосування багатоаспектної системи матеріального заохочення персоналу в

галузі туризму, що необхідно впроваджувати і в Одеському регіоні. Його ключовими елементами є: використання тарифної системи; застосування прогресивних форм оплати праці; поширення оригінальних систем преміювання і стимулювання нововведень; більш висока оплата розумової праці; істотна індивідуалізація заробітної плати.

При цьому, можна зробити ряд важливих висновків.

На сьогодні, вдосконалення підготовки кадрів в туристичній галузі вважається найскладнішою проблемою для країн, що переходять на ринкову модель розвитку, а підтримку на ньому рівноваги – самим недосконалим і важко керованим елементом ринкової економіки. В лютому 2017 року в Україні в середньому кожен день в галузі налічувалося майже 9 тис. вакансій. При цьому, починаючи з вересня 2017 року, на ринку спостерігається зниження попиту на представників туристичного бізнесу. У порівнянні з січнем минулого року зараз в Україні на 38% вакансій менше. Резюме при цьому – майже на 50% більше.

За оцінками експертів, в даний час галузеві потреби в фахівцях забезпечуються лише на 55%, і це стосується всіх підрозділів туристичної галузі. При цьому випускники туристичних вузів не можуть знайти роботу після закінчення навчального закладу. Це означає що туристична освіта в Україні потребує реформування, в тому числі й Одеський регіон, на основі якого проводилося дослідження.

Аналіз розподілу трудових ресурсів можна проводити за такими напрямками: вік; рівень освіти. Характерна риса використання трудових ресурсів Одеського регіону – широке поширення часткової зайнятості. Для пом'якшення фактора сезонності в пікові періоди застосовується наймання на роботу жителів інших населених пунктів, студентів за договорами з навчальних закладів інших міст Одеського регіону. Сезонність туризму стимулює багатопрофільний характер робочих місць, коли один і той же працівник виконує різні функції в залежності від сезонних особливостей. Поряд з даними про зайнятих осіб і кількість робочих місць в галузях

туризму Одеського регіону для вимірювання кількості робочої сили, що відноситься до певного виду туризму, потрібні також інші показники, такі як відпрацьований час або чисельність працівників в еквіваленті повної зайнятості.

Чисельність розподілу трудових ресурсів на 2017 рік склала 55 тис. осіб, з яких 25 тис. жінок і 30 тис. осіб Одеського регіону. Слід зазначити, що чисельність збільшилася порівняно з 2013 роком на 12 тис. осіб, тобто керівників на 4 тис. осіб, спеціалістів на 2 тис., та інших категорій – на 6 тис.. Фактично, зростання відбулося за всіма категоріями. Потрібно також зазначити, що переважає кількість працівників Одеського регіону з вищою освітою, що, як наслідок, вимагають покращення умов праці та підвищення виплат. Як бачимо, в віковій структурі переважає вікова категорія 30-39 років, що пояснюється, як наявністю необхідного досвіду та знань, так і майбутніми перспективами.

Проблеми підготовки кадрів в галузі туризму Одеського регіону пов'язані з тим, що у більшості випадків робочі місця в сфері туризму характеризуються як непрестижні і невдячні. Наступна проблема – фактичні показники середньомісячних зарплат працівників туристського комплексу значно нижче існуючих показників в Україні та на кілька порядків менше загальноєвропейських.

Серед інших проблемних аспектів відзначаються невисока заробітна плата, порівняно довга робочий тиждень зі спеціальними графіком і режимом роботи, слабка участь профспілок у житті трудових колективів. Все це призводить до високої плинності кадрів Одеського регіону.

Світовий досвід показує, що необхідною умовою успішного вирішення наявних проблем в галузі туризму, в якому з'явилися радикальні зміни, стають якісні зміни в освітній сфері. При цьому, в провідних країнах світу відзначається зростаюча потреба в якісному складі робочого потенціалу в процесі розвитку туризму. Багато з дилем матеріального і гуманітарного розвитку повинні бути переглянуті і оформлені в концепцію довгострокового

розвитку економіки і суспільства. Слід зазначити, що в останні роки в провідних країнах світу відзначається сильний поділ праці від первинного і вторинного сектора в третинний, тобто в інтенсивності трудової діяльності, яка служить задоволенню нагальних потреб туристів і місцевого населення, але це ще не є рівень очікуваних результатів.

Було запропоновано ряд ініціатив, які доцільно прийняти для вирішення наявних проблем Одеського регіону: дії для отримання місцевої робочої сили, спрямовані проти груп потенційних працівників, наприклад, для заміжніх жінок; місцева організація транспорту, проживання та догляд за дитиною, з тим, щоб залучити співробітників, які в іншому випадку не зможуть працювати в компанії; гнучкий графік переходу до задоволення потреб працівників; покращений пакет переваг для працівників; зміни в пакеті послуг, з метою скорочення витрат праці, що часто передбачає зниження рівня послуг і декваліфікацію; використання технологій в рамках ініціативи по економії робочої сили, розширення внутрішньої освітньої програми.

У зв'язку з основними проблемами реалізації кадрового потенціалу слід активізувати роботу щодо вдосконалення системи освіти в сфері туристичного бізнесу за наступними напрямками:

- Розробка концепції неперервної професійної освіти в сфері туризму, що включає створення галузевих пріоритетів кваліфікацій і компетенцій, формування професійних стандартів працівників туристичної індустрії, розвиток і вдосконалення галузевої системи оцінки і сертифікації кваліфікованих працівників туристичної індустрії (сертифікація гідів, працівників готелів, готелів і ін.);

- Посилення інтеграції туристичної освіти, науки і туріндустрії з метою формування високо конкурентного ринку туризму;

- Формування навчальних закладів нового типу в рамках мережевої взаємодії (СПО - ВПО - організація-роботодавець), які були б інноваційними центрами практико-орієнтованого навчання;

- Регулярний моніторинг стану кадрів сфери туризму, формування пропозицій погосзаказу на підготовку і підвищення кваліфікації фахівців у сфері туризму;

- Рейтингова оцінка навчальних закладів за участю роботодавців з метою забезпечення споживачів достовірною інформацією про стан ринку праці та освітніх послуг у сфері туризму;

- Вдосконалення навчальних програм та навчально-методичної бази для спеціальностей туристичної індустрії (зокрема, програм підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів та гідів, обслуговуючого персоналу в сфері туризму);

- Розробка моделей прогнозування сценаріїв розвитку туристичної галузі;

- Орієнтування тематики дипломних робіт, виконуваних студентами, які навчаються за спеціальностями та напрямками туристичного профілю, на теми, які сприятимуть розвитку індустрії туризму;

- Розвиток партнерства між суб'єктами туристичної індустрії та освітніми установами, що здійснюють навчання за спеціальностями та напрямками в сфері туризму з метою ефективного працевлаштування фахівців.

Загалом, в процесі написання роботи теорія отримує подальший розвиток завдяки включенню в її зміст сукупності умов формування належної системи підготовки кадрів у туристичній сфері Одеського регіону, що є певною цінністю в сучасних умовах розвитку.

АНОТАЦІЯ

Кальченко Д. Ю. «Концепція, форми і особливості підготовки кадрів для туристичного бізнесу»,

(*прізвище та ініціали студента*)

(*назва кваліфікаційної роботи*)

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності «Туризм»

за магістерською програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»,

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є процес підготовки кадрів для туристичного бізнесу.

У роботі розглядаються особливості розуміння кадрової політики організації, нормативно-правові документи щодо ведення кадрової політики організації, форми, методи та теорії реалізації кадрової політики організації.

Досліджено сучасний стан підготовки кадрів для туристичного бізнесу, проаналізовано розподіл трудових ресурсів Одеського регіону та проблеми підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону.

Надано пропозиції щодо оптимізації показників з підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону, визначені перспективи застосування запропонованих заходів в туристичній сфері Одеського регіону і розглянуто світовий досвід вирішення проблем підготовки кадрів для туристичного бізнесу Одеського регіону.

Ключові слова: кадрова політика, туризм, вдосконалення, трудові ресурси, ринок праці.

ANNOTATION

Kalchenko D. Y., «The conception, forms and particular qualities of the personnel training for tourist business»,

(*students surname and initials*)

(*work title*)

thesis for Master degree in specialty «Tourism»

under the program

«Economy and organization of tourist activity»,

Odessa National Economic University

Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study is the process of the personnel training for tourist business.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of features of the understanding of the personnel policy of the organization, regulatory documents regarding the conduct of the personnel policy of the organization, forms, methods and theory of the implementation of the personnel policy of the organization.

The current state of personnel training for tourist business has been studied, the distribution of labor resources in Odessa region and the problems of personnel training for tourist business in Odessa region have been analyzed.

Proposals for optimizing the personnel training indicators for tourist business of Odessa region have been given, the prospects for the application of the proposed measures in tourism sector of Odessa region have been determined, and world experience in solving the problems of the personnel training for tourist business of Odessa region has been considered.

Keywords: personnel policy, tourism, improvement, workforce, labor market.