

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему:

**МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ТУРИСТИЧНОМУ КОМПЛЕКСІ**

за матеріалами туристичної фірми «СМАЙЛ»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТР-20-2
спеціальності 242 «Туризм»

Манойло О. О.

Керівник: Лимонова Е.М., к.е.н.,
доцент кафедри глобальної економіки

м. Дніпро
2024

АНОТАЦІЯ

Манойло О.О. МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ТУРИСТИЧНОМУ КОМПЛЕКСІ

Об'єкт дослідження: система управління персоналом у туристичному комплексі.

Предмет дослідження: механізм формування та шляхи удосконалення управління персоналом у туристичному комплексі.

Мета роботи: обґрунтування теоретичних і практичних засад формування системи управління у туристичному комплексі, розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи управління персоналом.

Одержані висновки та їх новизна: виявлено, що формування системи управління персоналом у туристичному комплексі є незамінною ланкою та є одним з ключових етапів створення туристичного комплексу. Система управління туристичним підприємством є важливою для менеджменту підприємства, оскільки забезпечує необхідну інформацію для прийняття вчасних ефективних рішень. Загальним для всіх туристичних підприємств є широке використання веб — сайтів для охоплення клієнтів, доступу до бази даних готелів, авіакомпаній. Було запропоновано впровадження альтернативної системи управління для налагодження роботи у туристичному комплексі.

Результати досліджень можуть бути використані в процесі управління персоналом у туристичному підприємстві, зокрема для удосконалення процесу роботи туристичної фірми.

Дипломна робота: 70 с., 4 рис., 8 табл., 47 джерел.

Ключові слова: система управління, туризм, туристичне підприємство, менеджмент, креативний підхід.

SUMMARY

Manoylo O.O. MECHANISM OF FORMATION AND IMPROVEMENT OF THE PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM IN THE TOURIST COMPLEX

Object of research: personnel management system in the tourist complex.

Subject of research: mechanism of formation and ways to improve personnel management in the tourist complex.

Purpose: substantiation of theoretical and practical foundations for the formation of a management system in the tourist complex, development of recommendations for improving the personnel management system.

The obtained conclusions and their novelty: it is revealed that the formation of a personnel management system in the tourist complex is an indispensable link and is one of the key stages in the creation of a tourist complex. The management system of a tourist enterprise is important for the management of the enterprise, as it provides the necessary information for making timely effective decisions. Common to all tourist enterprises is the widespread use of websites to reach customers, access the database of hotels, airlines. It was proposed to introduce an alternative management system for establishing work in the tourist complex.

The results of the research can be used in the process of personnel management in a tourism enterprise, in particular to improve the process of the travel company.

Thesis: 70 p., 4 fig., 8 table., 47 sources.

Keywords: management system, tourism, tourist enterprise, management, creative approach.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРІ ТУРИЗМУ	9
1.1. Управління персоналом: базові категорії, методи та принципи	9
1.2. Загальні засади ефективності управління персоналом	16
1.3. Підходи до побудови системи управління персоналом організації в сфері туризму	23
РОЗДІЛ 2. ТУРИСТИЧНА ФІРМА «СМАЙЛ» ЯК ОБ’ЄКТ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ	29
2.1. Персонал туристичної фірми «СМАЙЛ»: аналіз та дослідження ролі працівників у сфері надання туристичних послуг	29
2.2. Аналіз системи управління кадрами туристичної фірми «СМАЙЛ»	41
РОЗДІЛ 3. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ «СМАЙЛ»: МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ	52
3.1. Механізм формування та основні напрямки формування ефективної системи управління компанії	52
3.2. Проект удосконалення системи управління кадрами підприємства туристичної фірми «СМАЙЛ»	56
ВИСНОВКИ	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65