

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

БАКАЛАВРА

на тему

«Ефективна робота з кадрами як методи підвищення
конкурентоспроможності туристичної фірми»

За матеріалами: ФОП Навін М.О туристична агенція «Махаон тур»

Виконав: здобувач IV курсу, групи ТР-20-1

Спеціальності 242 «Туризм»



Лашченко Дар'я Сергіївна

Керівник: Бойко Любов Григоріївна



(Доцент кафедри менеджменту

та готельно-ресторанного бізнесу Університету імені Альфреда Нобеля)

Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ

Лащенко Д.С ЕФЕКТИВНА РОБОТА З КАДРАМИ ЯК МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ

Об'єкт дослідження: персонал туристичної агенції "Махаон тур".

Предмет дослідження: проблеми та особливості управління персоналом в туристичній фірмі.

Мета дослідження: розглянути особливості кадрової політики в управлінні туристичним підприємством, розкрити основні завдання кадрової політики в управлінні туристичним підприємством та удосконалення процесу побудови кадрової політики туристичних підприємств.

Одержані висновки та їх новизна: Досліджено специфіку управління персоналом на туристичних підприємствах. Проаналізовано проблеми управління персоналом на підприємствах туристичної галузі. Визначено вимоги, які у сучасному туристичному бізнесі висуваються до посади менеджера. Доведено, що найважливішим засобом управління роботою з кадрами на підприємствах галузі туризму є планування. Безпосереднє планування кадрової роботи здійснюється на основі загальних для всієї системи планування та прогнозування засад, найважливішими з яких є єдність економіки та політики; науковий характер планування й прогнозування, їх безперервність; збалансованість між ресурсами та потребами; поєднання галузевого та територіального підходів до планування; комплексний і системний підхід до розроблення планів. Розроблено модель компетенцій менеджерів туристичної фірми. Доведено, що для стимулювання підприємств туристичної галузі необхідно здійснити економіко-фінансову підтримку їх розвитку, покращити їх кадрове забезпечення.

Ключові слова: туристична галузь, туристична фірма, управління персоналом туристичної фірми, туристичний потік, туристичні послуги, кадровий менеджмент, компетенції.



SUMMARY

Lashchenko D. EFFECTIVE WORK WITH PERSONNEL AS A METHOD OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF A TRAVEL AGENCY

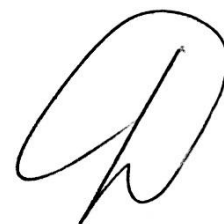
Object of research: staff of the travel agency "Mahaon Tour".

Subject of research: problems and features of personnel management in a travel agency.

Purpose: to consider the peculiarities of personnel policy in the management of a tourism enterprise, to reveal the main tasks of personnel policy in the management of a tourism enterprise and to improve the process of building a personnel policy of tourism enterprises.

Conclusions and novelty: Analyzed the problems of personnel management in enterprises of the tourism industry. The requirements that are set for the managerial position in the modern tourism business are defined. It has been proven that planning is the most important means of managing work with personnel in enterprises identified as tourism. Direct planning of personnel work is carried out on the basis of common principles for the entire planning and forecasting system, the most important of which are: the unity of economics and politics; the scientific nature of planning and forecasting, their continuity; balance between resources and needs; combining sectoral and territorial approaches to planning; integrated and systematic approach to the development of plans. A competency model for managers of a travel company has been developed. It has been proven that in order to stimulate the tourism industry enterprises, it is necessary to provide economic and financial support for their development, improve their staffing.

Key words: tourism industry, travel agency, personnel management of a travel company, tourist flow, tourist services, personnel management, competencies.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'D' followed by a smaller, more complex mark.

Зміст

ВСТУП	7
1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРІ ТУРИЗМУ	10
1.1 Загальні відомості про систему управління	10
1.2 Організаційна структура і функції управління підприємством	12
1.3 Особливості управління персоналом на туристичному підприємстві	21
2. ДОСЛІДЖЕННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА НА ПРИКЛАДІ «Махаон тур»	24
2.1. Основні відомості про підприємство	24
2.2. Оцінка кадрового потенціалу «Махаон тур»	25
2.3. Аналіз кадрового потенціалу підприємства	35
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА НАПРЯМКІВ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «Махаон тур»	41
3.1. Основні проблеми розвитку кадрового потенціалу підприємства .	41
3.2 Шляхи розвитку кадрового потенціалу туристичного підприємства	42
3.3 Перспектива розвитку і вдосконалення кадрового потенціалу «Махаон тур»	51
ВИСНОВКИ	55
Додаток А	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62