

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/115382>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Туризм

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 3

Глава 1. Теоретико-методологическое исследование кадрового обеспечения на примере «Трансавиа Тур»

1.1 . Кадровое обеспечение и кадровая политика туристских предприятий 6

1.2 . Состояние кадрового обеспечения «Трансавиа Тур» 18

Глава 2. Программа совершенствования кадрового обеспечения «Трансавиа Тур»

2.1. Содержание рекомендаций по совершенствованию кадрового обеспечения 33

2.2. Обоснование эффективности рекомендаций 45

Заключение 52

Список литературы 56

Приложение

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях развития рыночной экономики особую роль приобретают аспекты, связанные с практическим применением форм управления персоналом, которые позволяют повысить эффективность деятельности предприятия. Экономический успех туристской фирмы напрямую зависит от деятельности сотрудников, занятых на ней. По этой причине нынешняя концепция управления предприятия строится на выделении из всех функциональных отделов организации того, который непосредственно связан с управлением кадровой составляющей предприятия – его персоналом.

Активный рост спроса на услуги в туристском бизнесе делает эту сферу более «привлекательной» для предпринимателей. Наравне с этим пропорционально увеличивается сложность и количество проблем, требующих от сотрудников турфирмы грамотного решения с целью – избежать отрицательных последствий и добиться поставленных целей. Именно стремление предприятия повысить свою конкурентоспособность является стимулом для анализа кадрового обеспечения и грамотно выстроенной работы с персоналом. Индустрия туризма обладает некой уникальностью, которая заключается в том, что персонал является неотъемлемой частью туристского продукта. По

2

этой причине основные силы менеджмента в туризме должны быть направлены на управление человеческими ресурсами. Данное направление является одним из важнейших в деятельности туристских предприятий и считается основным критерием экономического успеха.

Глава 1. Теоретико-методологическое исследование кадрового обеспечения на примере «Трансавиа Тур»

1.1. Кадровое обеспечение и кадровая политика туристских предприятий

К концу XX века туризм стал нормальным явлением жизни современного человека. В современном мире повышение эффективности процесса оказания услуг и бизнеса в целом напрямую зависит от качества работы персонала. В основном это раскрывается целевым направлением сферы услуг: удовлетворение потребностей потребителя посредством их обслуживания и учётом интересов и запросов.

В сфере туристской деятельности очень важно подбирать работников, которые соответствуют требованиям потребителей. По этой причине вопросы управления человеческими ресурсами должны быть так организованы и профессионально подготовлены, чтобы предприятия туристской индустрии смогли влиться в изменяющуюся среду сферы обслуживания.

Важным инструментом управления является кадровое обеспечение или кадровое планирование, которое обеспечивает развитие коллектива исходя из ресурсных возможностей и целей фирмы.

Термин «кадровое обеспечение» (repleware) впервые был введён в научный оборот Томом Де Марко и Тимоти Листером. Сегодня данный термин введён рядом нормативно – правовых актов, регулирующих трудовую деятельность в России, тем не менее, расшифровки данного термина законодатель не произвел.

Кибанов А. Я. Считает, что «под кадровым обеспечением понимается необходимый количественный и качественный состав работников организации».

Количественная оценка состава работников предполагает ответ на вопрос «сколько?». Этот ответ основывается на анализе предполагаемой организационной структуры управления организацией, предварительно составленного маркетингового плана и прогнозе изменений количественных характеристик состава работников.

Качественная оценка состава работников предполагает ответ на вопрос «кого?». Этот более сложный вид прогноза предполагает анализ, идентичный для целей количественной оценки. Так же здесь учитываются ценностные приоритеты, уровень культуры и образования, профессиональные навыки и умения и опыт персонала, необходимого организации.

Под кадровым планированием принято понимать часть всей системы планирования, которое должно тесным образом быть связано с другими видами планирования (планирование производства, финансов, сбыта и т.д.). При помощи кадрового планирования оказывается воздействие на такие аспекты кадровой работы, как:

- определение потребности в персонале, разработка требований к нему;

3

- деятельность по найму и заполнению вакантных рабочих мест;
- подготовку кадров, повышение их квалификации и прочее.

Перечисленные аспекты кадрового обеспечения применимы для любой сферы деятельности. Но каждая отрасль имеет свои особенности и диктует выявлять специфические черты кадрового обеспечения.

Рассмотрим кадровое обеспечение в туристской индустрии.

Как показывает мировая практика, важная роль в создании успешного предприятия туристской индустрии отводится кадровому обеспечению индустрии туризма, система которого формировалась в течение последних 20 лет и сегодня достигла определённого уровня качества. В настоящее время формирование привлекательного турпродукта требует качественного научного и кадрового сопровождения.

2.1. Состояние кадрового обеспечения «Трансавиа Тур»

Для анализа состояния кадрового обеспечения туристского предприятия города Нижневартовска нам необходимо составить опрос, который будет состоять из двух разделов, разделённых на блоки. Первый раздел будет включать в себя вопросы относительно кадрового обеспечения и его эффективности в деятельности организации, а второй – вопросы, касающиеся кадровой политики и её значимости в создании имиджа предприятия.

Так же необходимо выделить этапы опроса, с целью упрощения работы. Первым этапом будет выявление цели проведения опроса. Вторым этапом – составление опроса. Третий – проведение опроса и контроль качества данных. Четвёртым этапом будет обработка и анализ полученной информации. И последний этап будет включать в себя составление итогового отчёта.

Целью данного опроса будет являться сбор описательной информации и мнений руководителей относительно кадрового обеспечения и кадрового потенциала своей организации. Для достижения поставленной цели необходимо будет решить следующие задачи:

- 1) изучить теоретическую основу, на основе которой будут составлены вопросы;
- 2) выделить разделы и разделить их на блоки для получения точной и конкретной информации;
- 3) относительно выделенных разделов и блоков составить опрос.

Что касается методики проведения опроса, то она будет включать в себя анкетирование целевой аудитории в совмещении со свободной беседой, что поможет нам узнать более точную информацию.

Так же из методологической основы мы будем использовать такой метод как синтез информации, при помощи которого мы сможем дать общую оценку состоянию кадрового обеспечения туристского предприятия города Нижневартовск «Трансавиа Тур».

Чтобы досконально изучить состояние кадрового обеспечения туристских предприятий, необходимо определить, что и для чего мы будем изучать. Кадровый состав туристского предприятия напрямую влияет на его имидж и престиж. Если раньше всё внимание уделялось

4

совершенствованию и развитию технологического процесса, внедрению новейших технологий и видоизменению структуры организации, то сегодня выбор сделан в пользу человеческих способностей.

Другими словами, эффективность туристского бизнеса определяют люди. По этой причине первый блок вопросов будет включать в себя информацию об эффективности и роли кадрового обеспечения. Насколько руководитель удовлетворен кадровым обеспечением своего предприятия? Если руководитель не удовлетворён, то чем именно? Каким организационным вопросам директор туристской организации уделяет большее количество внимания? Эта информация позволит понять, какие проблемы в работе сотрудников туристского предприятия встречаются чаще всего и как их решают опытные руководители. Первый блок опроса показал нам, что кадровый состав предприятия «Трансавиа Тур» и квалификация персонала достаточны для того, чтобы качественно обслуживать потребителей туристских услуг. Так же руководитель считает, что одним из важных условий эффективной деятельности предприятия туристской индустрии является обеспечение и развитие высокого кадрового потенциала. Управляющий данным предприятием уделяет внимание вопросам производства и организационным вопросам (разделение ответственности между рабочим и управляющим, внедрение новых технологий, разделение труда и т.д.), но больший упор делают на кадровые ресурсы и работу с ними.

Важным инструментом управления является кадровое обеспечение или кадровое планирование, которое обеспечивает развитие коллектива исходя из ресурсных возможностей и целей фирмы. Следующим блоком вопросов будет блок о процессе кадрового обеспечения на предприятиях туристской индустрии.

Глава 2. Программа совершенствования кадрового обеспечения «Трансавиа Тур»

2.1. Содержание рекомендаций по совершенствованию кадрового обеспечения

Каким бы идеальным не казалось кадровое обеспечение предприятия, оно в любом случае нуждается в усовершенствовании. Динамика окружающей среды постоянно предъявляет новые требования к предприятию, которым должны соответствовать все его системы, в том числе и система управления персоналом. В первую очередь следует рассмотреть свои взгляды на роль и влияние кадровой службы на деятельность организации. Правильная организация труда работников, социальное развитие трудового коллектива, профессиональный отбор, мотивация и стимулирование, планирование карьеры – всё это должно быть возложено на плечи высококвалифицированных специалистов в сфере управления персоналом, т. к. это основные факторы успеха деятельности предприятия туристской сферы.

ЦЕЛЬ, СРОКИ И ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Программа по совершенствованию кадрового обеспечения (далее – Программа) предполагает достижение поставленной цели в течение 3 лет. Период реализации программы является необходимым и достаточным для получения ощутимых и значимых результатов реализации мероприятий программы. Более длительный срок реализации программы не поддаётся прогнозированию из-за зависимости от внешних факторов. Целью Программы является комплексное совершенствование кадрового обеспечения транспортно-туристской компании Трансавиа Тур за счёт создания условий для повышения производительности труда сотрудников фирмы. Достижение цели планируется осуществить путём

5

улучшения условий труда сотрудников фирмы. Особое внимание будет уделено мотивации персонала. Управление реализацией Программы осуществляется ответственным лицом. Ответственным лицом за контролем над выполнением программы следует назначить руководителя отдела кадров. Ответственное лицо обеспечивает координацию деятельности кадрового отдела и соответствие плана по совершенствованию кадрового обеспечения со стратегией организации. Финансовые расчёты относительно Программы так же ведёт ответственное лицо. Группой по составлению Программы и проведению мероприятий по совершенствованию кадровой политики будет являться кадровый отдел. Так же на одном из этапов потребуется выделение бюджетных средств для проведения мероприятий программы, а так же бригада работников, которые сделают косметический ремонт.

Программу предполагается осуществлять в три этапа:

1. Закрепление Программы документально, контроль над тем, чтобы она не противоречила трудовому и гражданскому кодексу Российской Федерации. Установление сроков выполнения программы. Назначение ответственного лица за контролем над выполнением программы, а так же группы по составлению Программы и проведению мероприятий по совершенствованию кадровой политики. Закрепление их обязанностей документально.

2. Внедрение Программы. Установление контрольных точек с целью подведения итогов Программы. Контроль над её выполнением и соблюдением плана.

3. Подведение итогов в установленные сроки. Закрепление результатов. Принятие решения о дальнейших действиях касательно сотрудников в соответствии с полученными результатами.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Для достижения цели Программы необходимо провести следующие мероприятия:

- ввести дополнительные функции по системе адаптации персонала;
- ввести прохождение тренингов на различные темы;
- вести контроль над обратной связью с потребителями и закреплять результаты;
- ввести поощрение лучших менеджеров по продажам по итогам результатов обратной связи;
- пересчитать ставку фиксированного оклада;
- ввести круговую аттестацию;
- вести контроль над соблюдением трудовой дисциплины;
- обустроить на предприятии комнату отдыха;
- проводить мероприятия по улучшению морально-психологического климата в коллективе;
- ежегодно проводить опрос об удовлетворённости сотрудниками условиями труда;
- составлять стратегический план развития предприятия совместно с отделом кадровой службы/менеджером по персоналу.

6

2.2. Обоснование эффективности рекомендаций 44

Эффективность мероприятий необходимо рассматривать как с позиции экономической эффективности, так и с позиции социально-психологической эффективности.

Экономическая эффективность – это получение больших результатов при тех же затратах или снижение затрат при получении того же результата.

Рекомендуемый комплекс мероприятий подлежит экономической оценке. На первом этапе рассчитаем затраты на внедрение мероприятий.

1. Введение дополнительных функций по системе адаптации.

Рассчитаем затраты на внедрение мероприятия в таблице 1.

Таблица 1 – Затраты на введение дополнительных функций по системе адаптации

Статья затрат Сумма (руб.)

Разработка программы адаптации 20 000

Надбавка к заработной плате ответственному за адаптацию 7 000

Итого 27 000

Планируется, что после внедрения программы адаптации новых сотрудников, сократится текучесть кадров и повысится уровень продаж на 10%.

2. Внедрение обучающих тренингов.

Рассчитаем затраты на внедрение мероприятия в таблице 2.

Таблица 2 – Затраты на внедрение обучающих тренингов для сотрудников «Трансавиа Тур»

Статья затрат Сумма (руб./чел.)

Оплата обучения руководящего состава 20 000

Оплата обучения специалистов 10 000

Итого 30 000

Планируется, что после внедрения обучающих тренингов повысится лояльность клиентов к турфирме и повысится прибыль на 20%.

3. Введение поощрения лучших менеджеров по продажам по итогам результатов обратной связи.

Предоставим программу премирования в таблице 3.

7

Таблица 3 – Программа премирования сотрудников «Трансавиа Тур»

План продаж (руб./чел.) Размер премирования (руб./чел.)

100 000 5 000

200 000 10 000

400 000 15 000

Итого 30 000

Планируется, что после внедрения программы премирования, у сотрудников повысится мотивация, что будет способствовать увеличению прибыли на 20%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 55

В выпускной квалификационной работе выделены основы кадрового обеспечения туристской фирмы и её кадровой политики, проанализированы кадровое обеспечение и кадровый потенциал Трансавиа Тур, разработаны рекомендации по совершенствованию кадрового обеспечения, обоснована эффективность разработанных рекомендаций.

По результатам теоретического анализа были даны следующие выводы:

1. Кадровая политика туристской организации – система теоретических взглядов, идей, требований, принципов, определяющих основные направления работы с персоналом, ее формы и методы, а так же содержание и направления развития других систем. Она разрабатывается собственниками организации, руководством высшего уровня, кадровыми службами.
2. Основными методами планирования кадровой политики в туристской индустрии являются метод экстраполяции, метод Дельфи, метод компьютерного моделирования – которые позволяют получить профессионально-квалифицированную структуру персонала.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 58-59

1. Аленкина А. Хочешь что-то получить от коллег и подчиненных, сначала обучи их! // Управление персоналом. 2012. №1.[электронный ресурс, дата обращения 21.11.19].
2. Ананьев А. Н. Развитие кадрового планирования в туристском бизнесе. // Сервис PLUS. Черкизово. 2013. №4, С 100.
3. Ананьев А.Н., Леонова В.П., Морозов В.Ю., Кадровая политика предприятий туризма.// Сервис в России и за рубежом. 2012. [электронный ресурс, дата обращения 10.04.20].
- 8
4. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. Учебник. – СПб.: Питер, 2004. – С 422
5. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма. Орёл, 2005. – 104 С. [электронный ресурс, дата обращения 11.03.20].
6. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом. Учебник. М: ЮНИТИ 2002. – С 64.
7. Бармакова Н. Современные методы подбора персонала // Кадровик.ру 2011. №8. С 60-61.
8. Бовыкин В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления. – М.: Экономика, 2010. С 272.
9. Богдан Н., Могилёвкин Е. Типы кадровой стратегии в современной организации // Персонал — Микс, №7, 2005. [электронный ресурс, дата обращение 21.10.19].
10. Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А., Сфера услуг в современном обществе: Экономика, менеджмент, маркетинг. Курс лекций. Иркутск: БГУЭП. 2004. С 177.
11. Дорин А.И., Мировые туристские ресурсы, конспект лекций. СПб: ГПУ, 2011. [электронный ресурс, дата обращения 09.12.19].
12. Доскова Л. Управление персоналом. Справочная литература. Научная книга 2013 – С 57-63.
13. Единый квалификационный справочник должностей по туризму.
14. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе. Учебник. М. – 2006. С 54.
15. Калинина О. А. Влияние фактора сезонности на ассортимент туристского агентства. // Вестник РМАТ №3. 2011. [электронный ресурс, дата обращения 09.12.19].
16. Кибанова А. Я. Управление персоналом организации. Учебник. – М. 2010. С 155.
17. Кибанов А.Я. Новая концепция подготовки кадров в области управления персоналом // Вестник университета. - 2012. - №12. С 14.
18. Колосова Р.П., Василюк Т.Н. Экономика персонала. М.: ЭКСМО, 2010. С 35, 211.
19. Кротова Д. Н. Благоприятный морально-психологический климат в служебном коллективе как один из факторов эффективной деятельности // Государственная служба и кадры. – 2018 - №3. С 162.
20. Кружалин В.И. Кадровое обеспечение индустрии туризма для этнокультурного развития народов России // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. №3. М. 2012.[электронный ресурс, дата обращения 24.03.20].
21. Левина М.А. Подготовка кадров для туристского бизнеса // Современные проблемы науки и образования.

– 2006. – № 1.;

URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=74> (дата обращения: 15.04.2020).

22. Магура М. И., Курбатова М.Б. Современные персонал – технологии. – М.: ООО «Журнал „Управление персоналом“, 2003. – С 189.

9

23. Мантурова Н. С. Кадровое делопроизводство: Учебное пособие. Челябинск 2013. С 6.

24. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 2012. С 117.

25. Морозов В.Ю., Поправкина А.А. Особенности подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства в России: традиционный и современный подходы // Сервис в России и за рубежом. - 2015. – Т. 9, №2. С 58.

26. Мякушкин Д.Е. Отбор и подбор персонала: Учебное пособие. - Челябинск, Издательство ЮУрГУ, 2006. 17 с. [электронный ресурс, дата обращения 10.11.19].

27. Наумова С. А. Имиджелогия. Учебная литература. Томск 2009 – С 78.

28. Огородников С.В. Процесс подбора персонала в сфере гостиничных услуг // Культура народов причерноморья. – Симферополь. 2009. – С. 46. [электронный ресурс, дата обращения 11.11.19].

29. Одегов Ю.Г., Лабаджан М. Г. Кадровая политика и кадровое планирование. Учебник для ВУЗов. М: ЮРАЙТ 2014 – С127.

30. Полевая М.В. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма: отечественный и зарубежный опыт. - М.: ООО «Технологии стратегического менеджмента», 2012. С 211.

31. Попов С.Г. Управление персоналом. Учебное пособие. М., 2002. С 103.

32. Распоряжение Правительства РФ от 26 ноября 2012 г. № 2190-р О программе поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012 - 2018 гг.

33. Родионова Е. А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М: ЮРАЙТ 2016 – С 178.

34. Рыбак Я.О. Кадровая политика. Учебник. Москва. 2010 г. С 77.

35. Рюрик Т. С. Имидж туристского предприятия // Международный студенческий научный вестник 2014. №15. С 27.

36. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А.. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. — СПб.: Питер — Серия «Учебное пособие». 2007. С 117.

37. Слободский А. Л. Обучение персонала организации. Учебник. СПб – 2013. С 162.

38. Спивак В. А. Организационное поведение и управление персоналом. Учебное пособие для вузов. СПб: Издательство «Питер» - 2000. С 47.

39. Степанова А. А. Организация внутреннего и внешнего туризма. Лекции. Великий Новгород – 2010. С 127.

40. Трапицын С. Ю. Мотивация персонала в современной организации. Учебник. СПб - 2007. С 50.

23. Труханович Л.В., ЩурД.Л. Кадры туристических агентств, туроператоров, экскурсионных бюро: Сборник должностных и производственных инструкций. — М., 2003. — С 143.

10

41. Управление персоналом: словарь – справочник [электронный ресурс, дата обращения 17. 01. 20].

42. Фадеева Н. В. Методология оценки качества услуг // Вестник тамбовского государственного технического университета. 2012 - №17. С 73.

43. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

44. Чуланова О. Л., Самедов В. Т. Применение технологии прелиминаринг в отборе персонала организации // Мир науки 2015. №1. С 17.

45. Шаталова Н. И., Рыбцова Л. Л. Управление персоналом на производстве. Учебник. Екб – 2013. С 215-217.

46. Шаховой В. А., Шалиро С. А. Мотивация трудовой деятельности. Учебное пособие. МоскваБерлин – 2015. С 204.

47. Швеиц И. Ю. Оценка имиджа туристского предприятия // Проблемы современной экономики. – 2005. – № 3 – С. 37.

48. Щекин Г. Профессия – менеджер по кадрам – М.: Дело, 2002. – С 152.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava->

