

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»

В.о. декана факультету

(підпис)

Цирульнікова В. В.
(прізвище та ініціали)

« ___ » _____ 2021 р.

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

(підпис)

Мельник І. М.
(прізвище та ініціали)

« ___ » _____ 2021 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**
зі спеціальності 242 «Туризм»
(код та назва спеціальності)
освітньо-професійної програми «Туризм»

на тему: «Впровадження сучасних технологій управління персоналом на
туристичному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТУ 4-12

Луньова Ольга Дмитрівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник Антоненко Ірина Ярославівна
(прізвище, ім'я та по батькові повністю)

(підпис)

Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

(підпис)

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній
роботі немає запозичень із праць
інших авторів без відповідних
посилань.

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2021 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельного-ресторанного та туристичного бізнесу

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 242 «Туризм»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма Туризм

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри _____

Мельник І. Л.

“ ” _____ 2021 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Луцьова Ольга Дмитрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві»

керівник роботи Антоненко Ірина Ярославівна, професор, доктор економ. наук.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “27” листопада 2020 року №969-КС

2. Строк подання здобувачем роботи 08 лютого 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи наукова, фахова література, статистична звітність підприємства

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Теоретичні аспекти управління персоналом на туристичному підприємстві. Аналіз фінансово-економічної діяльності туристичного підприємства ТОВ «Анга Тревел». Шляхи впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві «Анга Тревел». Впровадження сучасних інформаційних технологій на підприємстві ТОВ «Анга Тревел».

5. Перелік графічного матеріалу рисунків - 6 таблиць - 26 додатків- 4.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Антоненко І.Я. професор, доктор економ. наук		
II	Антоненко І.Я. професор, доктор економ. наук		
III	Антоненко І.Я. професор, доктор економ. наук		
IV	Антоненко І.Я. професор, доктор економ. наук		

7. Дата видачі завдання 01 жовтня 2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	01.09.2020-30.09.2020	виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	01.10.2020-07.10.2020	виконано
3	Вступ РОЗДІЛ 1 (теоретичний)	08.10.2020-21.10.2020	виконано
4	РОЗДІЛ 2 (аналітичний)	22.10.2020-30.10.2020	виконано
5	РОЗДІЛ 3(рекомендаційний)	02.11.2020-20.11.2020	виконано
6	РОЗДІЛ 4 (інформаційні технології)	23.11.2020-04.12.2020	виконано
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	07.12.2020-14.12.2020	виконано
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедрі та попередній захист у комісії	15.12.2020-20.01.2021	виконано
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	21.01.2021-03.02.2021	виконано
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедрі	08. 02.2021-09.02.2021	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	15, 16, 17, 18.02.2021	

Здобувач

_____ (підпис)

Луцьова О.Д.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Антоненко І.Я.

РЕЗЮМЕ

на кваліфікаційну роботу

Луньова Ольга Дмитрівна

на тему: «Впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві»

Дипломна робота складається з – 104 сторінок. Кількість розділів – 4, рисунків – 6, таблиць – 26, додатків – 4.

Об'єктом дослідження є впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел».

Предметом дипломної роботи є дослідження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел».

Метою дипломної роботи є розробка пропозицій щодо впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел».

У I розділі досліджено теоретичні аспекти управління персоналом на туристичному підприємстві.

У II розділі здійснено аналіз управління персоналом на туристичному підприємстві «Анга Тревел», дана загальна характеристика туристичного підприємства, проаналізоване внутрішнє та зовнішнє середовища, конкурентні позиції туристичного підприємства.

У III розділі визначені шляхи впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел»

У IV розділі виконаний аналіз технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві, проведена оцінка Інтернет-контенту підприємства «Анга Тревел», надані пропозиції по удосконаленню інформаційної діяльності туристичного підприємства.

Ключові слова: управління персоналом, технології, удосконалення.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	9
1.1. Сутність, цілі та підходи управління персоналом туристичного підприємства.....	9
1.2. Суб'єкти, методи та принципи управління персоналом на туристичному підприємстві.....	14
1.3. Особливості сучасних технологій управління персоналом на туристичних підприємствах в світі	19
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «АНГА ТРЕВЕЛ»	27
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства ТОВ « Анга Тревел».....	27
2.2. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства	40
2.3. Аналіз управління персоналом та туристичному підприємстві.....	45
Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «АНГА ТРЕВЕЛ».....	50
3.1. Основні проблеми та перспективи сучасних технологій управління персоналом на підприємствах туристичної сфери	50
3.2. Заходи щодо удосконалення системи управління персоналом на туристичному підприємстві «Анга Тревел».....	55
3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів	63
Висновки до розділу 3	65
РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «АНГА ТРЕВЕЛ».....	67
4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення, автоматизації робіт на підприємстві.....	67
4.2. Аналіз Інтернет-контенту туристичного підприємства	77
4.3. Обґрунтування пропозицій щодо удосконалення інформаційної діяльності туристичного підприємства.....	80
Висновки до розділу 4	84
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	91
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Якщо не впроваджувати інноваційні методи в процес управління персоналом, неможливо досягти високих показників роботи в туристичних компаніях. Щороку статус ринкової економіки вимагає розробки нового методу управління персоналом, оскільки люди усвідомлюють, що основним резервом підприємства є його працівники, і зовнішні споживачі (споживачі, які забезпечують їх якістю та конкурентоспроможністю).[8, с.176]

З огляду на постійні зміни на ринку туризму- технологію, засновану на системі управління персоналом, потрібно постійно оновлювати та вдосконалювати, тому для побудови ефективної системи управління персоналом необхідно дослідити суть та значення принципів управління персоналом. Систему на новому туристичному ринку. Швидке впровадження нових технологій, нові форми організації виробництва, скорочення або зникнення окремих підприємств, поява нових сфер, таких як зайнятість, комп'ютери, електронні комунікації та Інтернет, змінюють спосіб взаємодії людей у сфері туризму та управління персоналом.

Потенціал використовуваних методів, методів та інструментів управління персоналом майже вичерпаний, тому пошук шляхів підвищення ефективності використання людських ресурсів перенесено на площину розвитку інноваційних кадрових технологій. Тому впровадження сучасних технологій управління персоналом є дуже важливим питанням. [17, с. 83]

Тема дипломної роботи: «Впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві»

Об'єктом дослідження є впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел»

Предметом дипломної роботи є дослідження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел»

Метою дипломної роботи є розробка пропозицій щодо впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел»

Для досягнення мети були поставлені наступні **завдання**:

- Дослідити теоретичні аспекти управління персоналом на туристичному підприємстві;
- Охарактеризувати особливості сучасних технологій управління персоналом на туристичних підприємствах в світі;
- Розглянути суб'єкти, методи та принципи управління персоналом на туристичному підприємстві;
- Надати організаційно-економічну характеристику досліджуваному підприємству;
- Провести аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища та конкурентної позиції підприємства;
- Надати шляхи впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел»;
- Оцінити активізацію персоналу підприємства як спосіб впровадження сучасної технології управління підприємством;
- Надати характеристику технічного та програмного забезпечення, автоматизації робіт на досліджуваному підприємстві;
- Провести аналіз Інтернет-контенту підприємства;
- Обґрунтувати пропозицій по удосконаленню інформаційної діяльності підприємства.

Практичне значення одержаних результатів. У дипломній роботі розглянуто питання впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел» та запропоновано практичні рекомендації щодо їх удосконалення.

Методи дослідження. Методологічною основою проведеного дослідження слугували основоположні законодавчі й нормативні акти

України, а також наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених у сфері туристичних послуг і управління персоналом, що розкривають соціально-економічні функції туризму і його роль у розвитку національної економіки. Для досягнення поставленої в роботі мети було використано сучасні методи дослідження, зокрема на основі системно-аналітичного методу здійснено теоретичне узагальнення наукових концепцій, розробок, пропозицій провідних вітчизняних і зарубіжних вчених, присвячених проблемам управління персоналом. Використання методів логічного узагальнення забезпечило послідовність проведення наукового дослідження.

Апробація отриманих результатів. Основні практичні результати дослідження оприлюднені на Міжнародній науковій конференції молодих учених, аспірантів і студентів «Наукові здобутки молоді – вирішення проблем харчування людства в 21 столітті» 15-16 квітня 2021 року у вигляді тез на тему «Впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві».

Структура дипломної роботи. Дипломна робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 104 сторінок комп'ютерного тексту, у тому числі 26 таблиць, 6 рисунків, 4 додатки та список використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Сутність, цілі та підходи управління персоналом туристичного підприємства

Управління персоналом є дуже складною і важливою ланкою в організації та функціонуванні туристичних підприємств. Дослідження показали, що в цілому сучасне наукове співтовариство не має чіткого розуміння поняття «управління персоналом». Як правило, існує три основні методи визначення сутності "управління персоналом" як:

- Процес;
- Діяльність;
- Система / набір заходів / дій.

Звичайно, кожне з цих визначень заслуговує на увагу і відображає погляди автора на поняття «управління персоналом». Слід зазначити, що більшість авторів вважає, що метою управління персоналом є досягнення загальної мети підприємства щодо забезпечення його ефективності. [5]Визначення управління персоналом як процесу не дуже поширене, але його прихильники орієнтуються на здійснення управління персоналом, що знайшло своє відображення в процесі. У таблиці 1.1 наведено визначення поняття "управління персоналом".

Таблиця 1.1.

Підходи до визначення «управління персоналом»

Автор	Сутність «Управління персоналом»
Л. Балабанова	процес реалізації функцій менеджменту.
М. Виноградський, С. Беляєва	діяльність організації, спрямована на ефективне використання людей (персоналу) для досягнення цілей як організації, так і індивідуальних (особистих).
В. Пугачов	діяльність по забезпеченню організації необхідною кількістю співробітників необхідної кваліфікації і якості в цілому, їх мотивації і використання в цілях ділової (насамперед економічної), а також соціальної ефективності.

Продовження таблиці 1.1.

Ф. Хміль	скоординована система заходів щодо формування та ефективного використання сукупного трудового потенціалу працівника у складних організаційних утвореннях ієрархічного типу.
В. Герчіков	комплекс взаємопов'язаних організаційно-економічних і соціальних заходів, спрямованих на нормальне функціонування, розвиток та ефективне використання кадрового потенціалу працівника.
В. Крамаренко	о система взаємозалежних організаційно-економічних та соціальних заходів для створення умов нормального функціонування, розвитку й ефективного використання потенціалу робочої сили на рівні організації.

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами [10]]

Узагальнення та всебічний аналіз існуючих методів, визначених у "управлінні персоналом", дозволяють запропонувати власні методи, згідно з якими управління персоналом є метою, цільовою системою та системою заходів та методів, що впливають на персонал відповідно до бізнес-цілей. досягнення економічних та стратегій соціальної ефективності. [26]

Управління персоналом туристичних компаній є невід'ємною частиною управління бізнесом. Як правило, слід зазначити, що ці методи певною мірою перекриваються. Хоча компоненти управління персоналом різні за функціональними методами, згідно з теорією управління вони в основному включають: аналіз → планування → організація → мотивація → контроль.

Розвиток управління персоналом відповідає розвитку світової цивілізації. Так, аргумент про те, що створення хорошого робочого середовища саме по собі забезпечить найкращі результати, втратив сенс. Підприємства стали розглядатись як сукупність інтересів різних груп та службовців, а також ключовим елементом всієї системи управління. Поширеними стали різні форми участі працівників у вдосконаленні організації праці підприємств. [10, с.70] В ринкових умовах людський фактор став стратегічним фактором ефективної роботи підприємств. В умовах ринкової економіки завдяки всебічному врегулюванню кадрових питань, новим

впровадженням та вдосконаленням форм і методів роботи персоналу управління персоналом поступово систематизується та вдосконалюється.

Комплексний підхід до управління персоналом передбачає врахування організаційно-економічних, соціально-психологічних, правових, технічних, освітніх та інших аспектів у цілому та взаємозв'язку з визначальною роллю соціально-економічних факторів. [2]

Систематичний підхід управління персоналом розглядає взаємозв'язок усіх аспектів управління персоналом і виражає його в процесі формулювання кінцевих цілей, визначення шляху досягнення цих цілей та встановлення відповідних механізмів управління для забезпечення комплексних планів, організації та просування персоналу.

Основним елементом всієї системи управління є працівник, який може бути об'єктом управління або суб'єктом управління. Останнє є визначальною характеристикою управління персоналом. Управління персоналом охоплює процес планування, відбору, навчання, оцінки, навчання та мотивації персоналу з метою ефективного використання та досягнення цілей підприємства та працівників. [14, с. 89]

До того ж, «Управління персоналом» розглядається на різних рівнях (рис. 1.1).

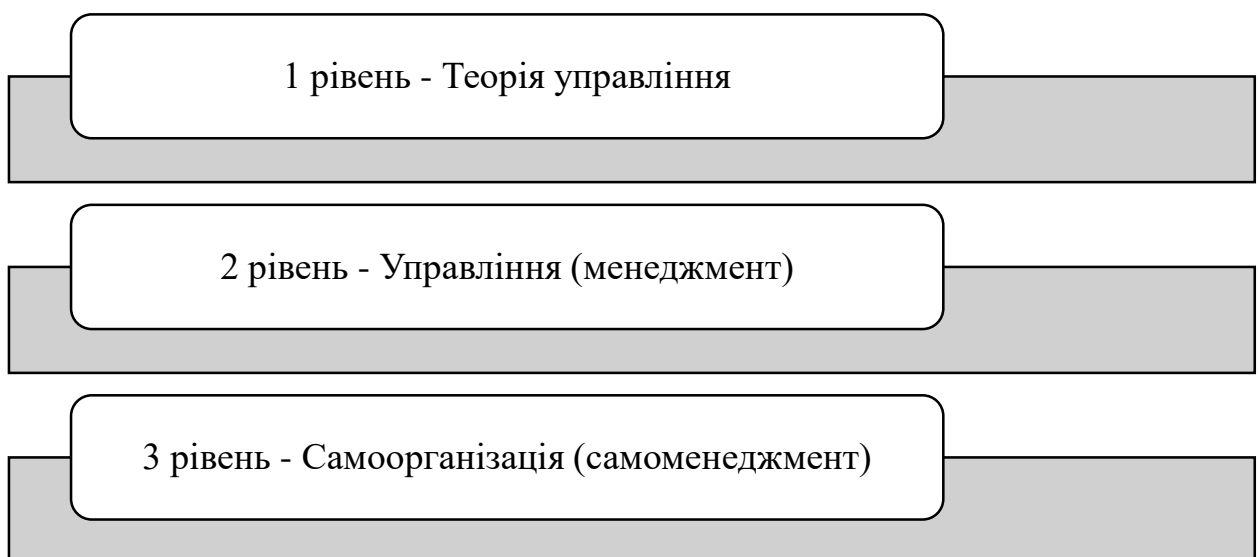


Рис.1.1. Рівні управління персоналом [Розроблено самостійно автором]

Перший рівень - теорія управління - базується на положеннях про структурну науку та кібернетику. У теорії управління розглядаються основні загальні закони управління, що охоплюють усі сфери життя та діяльності людей. У той же час кібернетика широко використовує математичні методи, результати яких дозволяють її аналізувати для обчислення рішень для систем, які можуть виконувати певні дії. Тектоніка використовується для систематичної організації досвіду. [15, с.95]

Другий рівень – управління, менеджмент – складають прикладні наукові дисципліни, практичним вираженням яких є створення організованих груп людей та спрямування їх діяльності на досягнення встановлених цілей.

Третій рівень - самоорганізація, самокерування - досягається за допомогою певного способу життя особистості. Самокерування - це образ поведінки та думок людини, спрямований на концентрацію внутрішніх сил організму для досягнення цілей.

Якщо ми вивчаємо цілі управління персоналом, ми можемо однозначно зазначити, що метою управління персоналом у туристичних компаніях є забезпечення максимальної відповідності інтересів туристичних компаній та працівників, що займаються професійною діяльністю. [6, с.304] Для досягнення цієї мети ми повинні спочатку задовольнити потреби компанії у кваліфікованих кадрах; по-друге, ефективно їх використовувати. Для цього потрібні такі завдання з управління персоналом:

1. Розробка і реалізація кадрової політики;
2. Розробка штатного розпису відповідно до стратегії підприємства;
3. Розробка професійно-кваліфікаційних вимог (професіограм, моделей посад тощо);
4. Забезпечення робочих місць фахівцями, підбір і відбір персоналу;
5. Регулювання руху персоналу;
6. Ділове оцінювання персоналу, соціально-психологічна діагностика, тестування;
7. Навчання персоналу;

8. Аналіз і координація міжособистісних взаємин, запобігання соціальним конфліктам, небажаним стресам;
9. Формування резерву персоналу, лізинг персоналу, прогнозування розвитку персоналу, планування ділової кар'єри, аналіз потреби в персоналі;
10. Управління зайнятістю;
11. Професійна адаптація персоналу;
12. Регулювання трудових відносин, вимог психофізіології, етики, естетики, економіки праці. [11, с.78]

Наразі формування людських ресурсів у туристичних компаніях зосереджувалося на якості, що відображається у перетворенні цих коштів у капітал, що залежить від вартості суб'єкта господарювання. Людський капітал сприяє обміну знаннями між різними учасниками туристичного ринку, тим самим підвищуючи інноваційні можливості та конкурентоспроможність підприємств. Можна сказати, що перевагу на ринку приписуватимуть туристичній компанії з найкращими співробітниками. [20]

Завдання управління безперервним професійним розвитком підприємства полягає у забезпеченні:

- професійного рівня працівників, які відповідають вимогам робочого місця та посади;
- умов мобільності працівників є передумовами для їх розумного працевлаштування та використання;
- просування по службі працівників у своїй професійній кар'єрі.

Застосовуючи систему навчання впродовж життя, компанія може забезпечити, щоб структура персоналу повністю відповідала структурі роботи, беручи до уваги всі вимоги персоналу.

В даний час відділ розвитку персоналу підприємства не залежить від інших організацій і має як позитивні, так і негативні аспекти. В ринкових умовах функції компаній у галузі розвитку персоналу були значно розширені. З одного боку, компанії навчають працівників у ринкових умовах. Система підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів швидко реагує на зміни у

попиті на робочу силу, з іншого боку, дає можливість працівникам вдосконалювати свою професію.

1.2. Суб'єкти, методи та принципи управління персоналом на туристичному підприємстві

Експерти вважають, що зміни в принципах управління персоналом повинні бути головним чином спрямовані на досягнення корпоративних цілей за допомогою стимулювання працівників. За останні десятиліття організація персоналу зазнала серйозних змін. Підприємства, що виходять на туристичний ринок, стикаються з новими вимогами споживачів, і ці потреби спричинили зміни. Ці зміни стали постійними факторами, збільшуючись у масштабі та приносячи далекосяжні наслідки. [19, с.264]

Все це створило нові методи та принципи управління персоналом. Поінформованість працівників, створення належних умов зростання та розкриття їхнього потенціалу почали ставати головним фактором управління персоналом.

Управління персоналом туристичних підприємств базується на певних принципах[29]:

1.Принцип зворотного зв'язку. Надається вся інформація - управління повинно бути точним і об'єктивним.

2.Принцип системності та цілісності організації.

3.Принцип справедливості та людяності. Виконуючи завдання з управління персоналом, абсолютно недоречно зневажати та ображати людську гідність. Оцінюючи працівників, керівники повинні бути максимально об'єктивними.

4.Принцип причетності. Потужним резервом і засобом підвищення ефективності роботи працівників є те, що він регулярно і в максимальній мірі надає інформацію про справи компанії, цілі, завдання, операційні проблеми, невдачі та успіхи.

5. Принцип поєднання теорії та практики управління. Менеджери застосовують цінні пропозиції вчених у галузі управління персоналом, що значно покращить якість управління персоналом.

6. Принцип порівняння. Даний принцип найбільше застосовується при оцінці персоналу.

7. Принцип «вміти чекати». Саме в управлінні персоналом відбуваються найчастіші зміни, тому необхідно застосовувати даний принцип

На думку А. Я. Кибанової основним методом управління людськими ресурсами є мотивація праці, а мотивація праці досягається за допомогою трьох наборів взаємодоповнюючих методів: адміністрування (або організації), економічної та соціальної психології. На додаток до цих методів туристичні фірми можуть також використовувати власні методи. Розглянемо кожен із цих методів більш докладно. [23]

Характеристика адміністративних методів - прямий вплив.

Цей метод фокусується на усвідомленні працівниками трудової дисципліни, почуття відповідальності, прагненні співробітників працювати в компанії та застосуванні корпоративної культури.

До системи адміністративних методів можна віднести:

- Методи організації та стабілізації (укази, положення, правила, національні стандарти тощо). При визначенні складу та змісту персоналу слід застосовувати наукові методи управління персоналом;

- Методи організаційного впливу, що діють в організації (положення, інструкції, організаційні плани, нормування праці);

- Використовувати розподілені методи (інструкції) у процесі управління операцією;

- Дисциплінарні заходи. Ці методи розуміються як застосування дисциплінарних стягнень (штрафу). Відповідно до традиції, сформованої в колективі, точки зору працівників та менеджерів туристичної компанії збалансовано використовують позитивні та негативні стимули.

Адміністративні методи мотивації управління персоналом застосовується на підприємствах з авторитарним стилем управління.

За допомогою методів економічного управління матеріальне стимулювання надається як колективу, так і окремим працівникам. [9, с.508]

Економічні фактори діляться на:

- Методи, що використовуються державними та місцевими органами влади (податкова, кредитна та фінансова системи по всій країні та різних регіонах);

- Методи, що використовуються туристичними компаніями для управління персоналом.

Група психосоціальних методів пов'язана із соціальними взаємовідносинами в колективі та впливає на морально-психологічні показники працівників. За допомогою цих методів керівники можуть визначати основні цінності та норми поведінки своїх підлеглих, створювати соціальну та психологічну атмосферу в колективі та використовувати моральні стимули в організації.

Методи, що використовуються туристичними компаніями для управління персоналом[7, с.68]:

1.Ця група психосоціальних методів пов'язана із соціальними взаємовідносинами в колективі та впливає на морально-психологічні показники працівників. За допомогою цих методів керівники можуть визначати основні цінності та норми поведінки своїх підлеглих, створювати соціальну та психологічну атмосферу в колективі та використовувати моральні стимули в організації.

2. Важливим фактором є також імідж керівника, який надихає на саморозвиток та ефективність своїх підлеглих. Крім того, особиста влада зазвичай залежить від повноважень керівника, необхідних для виконання інших функцій з управління персоналом.

3. Цілі та основні завдання туристичних підприємств. Кожен працівник повинен їх розуміти, оскільки, задовольняючи індивідуальні потреби, він також прагне досягти цілей всієї організації.

4. Задоволення культурних і духовних потреб підлеглих означає надання працівникам можливостей для соціального спілкування. Багато менеджерів, які покладаються на співробітників, особливо в організаціях, що надають послуги (консалтингові, інжинірингові), намагаються організувати діяльність компанії у вільний час, щоб організувати дозвілля працівників або відзначити важливі події в житті компанії.

З точки зору підвищення мотивації праці такі заходи вважаються набагато важливішими, ніж основні заходи стимулювання, що застосовуються до окремих працівників. Слід зазначити, що рівень зарплати у цього типу компаній дуже високий;

5. Організації трудового колективного управління включають встановлення соціальних норм поведінки та суспільства, що сприяє колективному розвитку. Усі працівники, які працюють у певній компанії, повинні дотримуватися певних кодексів поведінки у встановленому порядку. Дотримання етичних норм сприяє поліпшенню робочої атмосфери працівників. Зменшити конфлікти в робочому процесі. Встановлені стандарти, які були встановлені протягом багатьох років, допомагають мотивувати та мотивувати працівників, що є дуже важливим фактором управління працівниками.

6. Заходи стимулювання є як позитивними, так і негативними, але це прогрес розвитку підприємства. Розумне засудження та покарання є досить неприємним стимулом для покращення роботи працівників, а досвід показує, що така незаконна форма покарання має відповідний стимулюючий ефект. [25]

Подібним чином, завдяки похвалам або матеріальним надбавкам, премії завжди були вирішальним важелем для працівників для саморозвитку та досягнення кращих результатів.

7. Створити план соціального страхування для працівників. Безкоштовне медичне обслуговування, соціальне забезпечення, безкоштовні ваучери на проїзд, економічне стимулювання працівників.

Традиційна класифікація цих методів не може повністю пояснити або відобразити суть методів управління персоналом. В основі цих методів лежить саморозвиток працівників та їх свобода вибору. [28]

Персонал, як індивідуум асоціюють, як об'єкт управління що може мати наступні ланки свободи:

1) У нашому випадку суб'єктом управління є туристичне підприємство, яке примушує об'єкта, обмежуючи свободу суб'єкта у виконанні певних обов'язків та завдань;

2) Пояснення свободи мотивації полягає в тому, що туристичні компанії змушені знаходити розумні мотивації для того, щоб спонукати працівників (об'єкти управління) виконувати покладені на них обов'язки та завдання;

3) Високий ступінь свободи. За цим посиленням туристична компанія повинна використовувати цей метод управління персоналом для вивчення особистості персоналу з метою сприяння їх розвитку.

Для працівників дуже важливо задовольнити власні потреби у самореалізації та самовираженні. Виходячи з вищезазначеного зв'язку свободи працівників як цілі туристичних підприємств, методи управління слід розділити на три категорії: обов'язкові методи, методи стимулювання та переконливі методи.

Обов'язковий метод - керувати людьми на найкращому рівні (Метод примусу). Низька якість управління персоналом призведе до поганої якості роботи персоналу та вимагатиме використання методів управління проблемами. У цьому випадку низька якість управління персоналом погіршить здатність управління, що в свою чергу призведе до поганих результатів будь-якої розробки системи. [16, с.89]

Метод стимулювання спрямований на економію ресурсів та надання високоякісних та конкурентоспроможних підприємств та товарів та послуг.

Суть методу стимулювання управління полягає в оптимізації, тобто забезпеченні найкращих управлінських рішень, і включає процес стимулювання для реалізації цих рішень.

Методи переконання в управлінні персоналом почали застосовуватись для вивчення психічного портрета людей для визначення їх основних потреб, а саме духовних, соціальних та фізичних.

В результаті теоретичних досліджень створилися цілеспрямовані принципи організації навчання і підвищення кваліфікації персоналу, такі як:

- Персоналізація навчальних програм, а саме - застосування позитивних методів та скорочення періоду навчання;
- Створення мережі спеціалізованих навчальних центрів для підвищення кваліфікації;
- Написання запланованих програм;
- Навчальні рішення, які підпорядковані завданням загальнопромислового персоналу підприємства.

1.3. Особливості сучасних технологій управління персоналом на туристичних підприємствах в світі

Поки що керівники туристичних компаній не сприймають серйозно значення сучасних технологій управління персоналом в туристичних компаніях, які властиві сучасному менеджменту в західних країнах. Крім того, це недооцінка є головною проблемою, яка заважає шляху до управління якістю. Водночас практика показує, що зміст та функціональне значення управління персоналом, як однієї з основних частин організаційної частини процесу управління, розширено та збільшено. Що є заслугою країн, на які рівняється Україна.

Розвиток технології управління персоналом характеризується сучасними тенденціями, можна виділити такі:

- вдосконалена майстерність;
- нове покоління мобільності та інших функцій;
- нові стандарти спілкування працівників та групової роботи.

Певні тенденції переплітаються. Технічний прогрес в основному змінив самих людей, їх звички та плинність спілкування. Крім того, змінюється також структура організації та її інформаційне середовище. Управління персоналом фокусується на таких людських якостях, як емоційний інтелект, креативність та емоційність.

Технологія управління персоналом змінила всі типи людей. Управління персоналом у сучасному світі - це нова управлінська та інформаційна технологія. Під технологією управління ми розуміємо методи та функції управління та набори операцій для досягнення цієї мети.

Інформаційна технологія – це методика та сукупність інформаційних процесів, що здійснюються для формування, зберігання та використання електронних ресурсів та комунікацій. Щоденна автоматизація процесів у виробничій та управлінській діяльності туристичних підприємств поєднує ці дві технології, які можуть ефективніше використовувати сучасні методи управління персоналом. [13, с.66]

Сучасні та успішні туристичні організації в світі використовують наскрізне управління та інформаційні технології. З часом актуальність цього технологічного розвитку в організації та управлінні персоналом не зменшується. Тому метою дослідження є аналіз тенденції розвитку технології управління персоналом та пропозицій щодо вдосконалення системи управління персоналом в організації.

У багатьох наукових та прикладних публікаціях, присвячених тенденціям управління персоналом, акцент можна зробити на технічному прогресі. Нове покоління мобільності та інших функцій; нові стандарти спілкування працівників та групової роботи.

Очевидно, що мотивація працівників та розвиток людини можуть забезпечити достатній рівень соціального забезпечення. Для того, щоб внести

інноваційні зміни у зміст та характер праці, необхідно вжити заходів щодо «стимулювання потенціалу розвитку людства, особливо його інтелектуальних складових». Все це передбачає формування та розвиток управлінських екосистем, які активно використовують сучасні інформаційні технології та різні інструменти для планування, організації, контролю та контролю роботи співробітників. Використання характеристик системної структури управління та інформаційних технологій в управлінні персоналом дозволить виявити «білі плями» в системі управління персоналом організації та сформулювати плани вдосконалення. Екосистема управління персоналом передбачає розвиток мереж талановитих співробітників. Вони беруть участь у численних проектах, щоб сформулювати комплексну систему стимулювання від місії організації до місії кожного працівника та подальшого успішного впровадження у певні бізнес-процеси. [8, с.90]

Управління ефективністю, впровадження комплексної персоніфікованої системи нагороди зосереджуються на індивідуальному внеску, гнучкості та різноманітності працівників плану компенсацій, заснований на потребах та способі життя кожного працівника – це ще одна з тенденцій розвитку мотиваційних модулів в екосистемі управління персоналом.

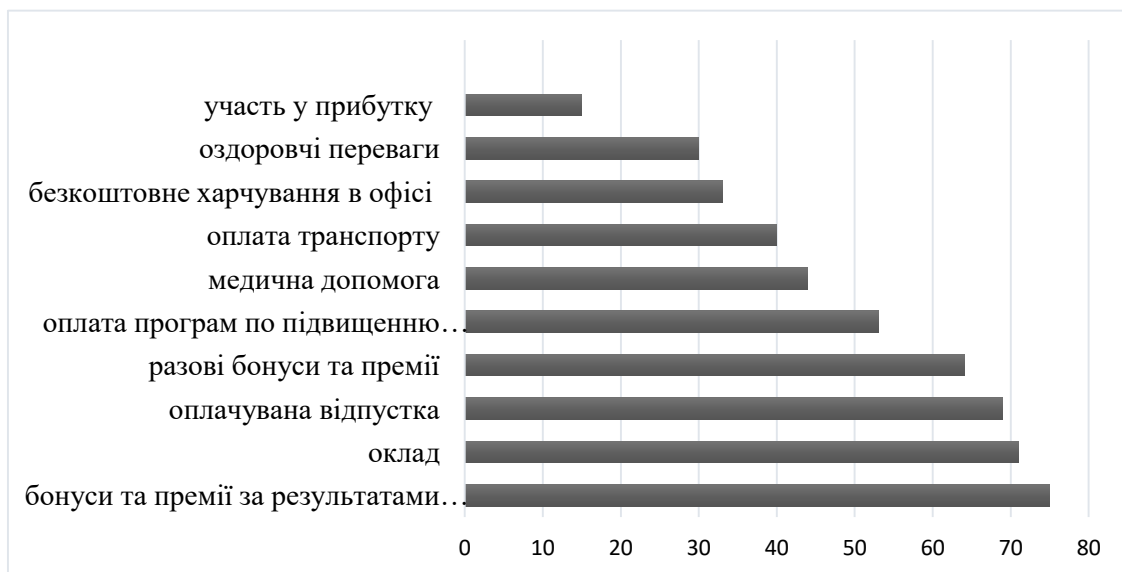


Рис.1.1. Складові системи винагород в туристичних організаціях світу

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами [33]]

Серед компонентів винагород найчастіше використовуються бонуси за продуктивність, зарплата та оплачувана відпустка, але все активніше вводять одноразові бонуси та премії, охорону здоров'я, навчання. Більш детально подано на рис.1.1.

Ефективна діяльність туристичних організацій залежить від працівників та нових способів роботи, приймаючи таланти робітників як основні конкурентні переваги. Фахівці з персоналу повинні усвідомлювати необхідність постійних змін та методів управління персоналом, а також забезпечувати співробітників найзручнішими та найкомфортнішими умовами для отримання відповідного досвіду компанії та управління такими ключовими моментами взаємодії:

- рекрутинг,
- адаптація,
- навчання і розвиток,
- оцінка ефективності,
- розвиток лідерства,
- визнання і винагорода,
- управління кар'єрою
- інші робочі процеси.

Тому сучасні технології управління персоналом створюють умови для загальної стратегії розвитку організації, існування та розвитку людських ресурсів та стратегій інформаційних технологій, які узгоджуються між собою та дозволяють ефективно використовувати сучасні технології управління персоналом на всіх рівнях організації для забезпечити йому успіх. Розвиток та стійке управління, зростання кожного працівника. Сучасні технології управління персоналом в світі подані в табл. 1.2

Основною метою технології управління персоналом туристичного підприємства є оптимізація та підвищення ефективності процесу управління у співпраці з працівниками, що досягається шляхом пошуку та застосування більш ефективних методів управління персоналом, що спрощують процес

управління, виключаючи людські ресурси. Певна діяльність або операції, необхідні для досягнення цілей та вирішення управлінських проблем. Технологія персоналу мінімізує витрати на управління персоналом компанії, тим самим покращуючи ефективність її використання.

Таблиця 1.2.

Сучасні технології управління персоналом в світі

Сучасні технології управління персоналом	
Кадрові технології – професійні прийоми щодо роботи з персоналом, які забезпечують виконання цільових завдань кадрової діяльності.	Персонал-технології – сукупність методів управління персоналом, які орієнтовані на оцінку й удосконалення «людського ресурсу» підприємства.
Використовуються постійно під час підготовки та прийняття управлінських рішень щодо персоналу.	Використовуються переважно у конкретній ситуації й реалізуються через консультаційний процес.
Розробляються на підприємстві й мають здебільшого традиційні форми.	Розробляються поза підприємством й адаптуються до його культури й відповідно до вимог практичної результативності.

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами [5]]

Зазвичай розвиток кадрових технологій носить глобальний характер, і більшість із них розробили і почали використовувати провідні європейські, японські та американські туристичні агенції, кожна компанія має свої особливості. Тому імена великої кількості персоналу та технологій, що використовуються в Україні, походять від іноземних слів.

Для національного законодавства все ще існують проблеми із використанням певних назв кадрових технологій, що ускладнює законодавчі вимоги щодо використання кадрових технологій, таких як кадрові технології та оренда персоналу. Оренда по суті стосується орендної плати, а "українське комерційне законодавство" та "Трудове законодавство" не передбачають, що працівники можуть бути предметом договору оренди. Виходячи з цього, неправильно використовувати дані навички персоналу з такими фразами. Міжнародний досвід систем управління персоналом поданий у таблиці 1.3.

З подальшим розвитком системи управління персоналом інноваційні кадрові технології отримають подальший розвиток. Для вітчизняних компаній необхідно адаптувати існуючі технології до умов ділового середовища, а

також трудових норм та положень України, що дасть змогу вирішити правові питання у відносинах між усіма учасниками.

Таблиця 1.3

Міжнародний досвід кадрового менеджменту

Американська система	Японська система	Західноєвропейська система
Індивідуалізм як головний механізм соціального зв'язку	Колективізм, пріоритет групових цінностей над індивідуальними	Сполучає риси американської та японської системи
Активно використовуються методи стимулювання, вертикальне кар'єрне зростання	Горизонтальне кар'єрне зростання	

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами [8]]

У сучасній теорії та практиці управління персоналом на туристичних підприємствах промислово розвинутих країн домінують два діаметрально протилежні методи - США та Японія. В даний час основою концепції корпоративного управління персоналом є індивідуальність працівника, розуміння його мотиваційного ставлення та ефект зростання від формування та управління здібностями працівника відповідно до корпоративної мети.

У цьому випадку управління персоналом стає особливо важливим, оскільки воно дозволяє врахувати особисті фактори при побудові системи управління персоналом, щоб усвідомити та узагальнити різні проблеми адаптації особистості до зовнішніх умов. Посилення кризового явища в економіці передбачає пошук та аналіз нових методів роботи для усвідомлення цінностей людського розвитку.

Розкрито новітні технології управління персоналом організації туризму в забезпеченні її ефективного розвитку на інноваційній основі. За сучасних умов продовжувати розробляти та оновлювати процес концепцій управління персоналом, одночасно вдосконалюючи систему управління персоналом та використовувати методи та засоби. Співробітники з особистими та професійними характеристиками для цілей управління стали об'єктами досліджень з метою розробки та застосування таких технологій, які створять

найкращі умови для реалізації потенціалу співробітників та максимізації їхніх очікувань та потреб.

З огляду на це, необхідно посилити використання сучасних кадрових технологій, що відповідають умовам ділового середовища та дозволяють вирішити поточні кадрові проблеми, що сприяє підвищенню ефективності управління персоналом.

Модель мотивації праці в США є основою для стимулювання підприємницької діяльності та збагачення найбільш активного населення. Модель базується на соціальних та культурних особливостях країни - маси орієнтовані на досягнення особистого успіху кожного та високого рівня економічного добробуту. Система мотивації праці в США характеризується заробітною платою. Найпоширенішою є зміна погодинної системи оплати праці стандартними завданнями, доповненими різними формами премій.

У цьому випадку щоденний дохід працівника визначається як добуток погодинної ставки заробітної плати та кількості відпрацьованих годин. Ця система компенсацій не включає виплату премій, оскільки на думку американських економістів, ці суми визначаються високою ставкою заробітної плати робітників та заробітної плати службовців. Різниця в цій системі полягає у простоті планування нарахованих доходів та заробітної плати.

Доволі багато японських компаній використовують загальну систему, що поєднує традиційні (вікові та нові) елементи тарифу на працю на основі матеріального стимулювання. Зарплата характеризується чотирма показниками - вік, стаж, професійний рівень та продуктивність праці. Вік та трудовий стаж є основою ставки податку з фізичних осіб, тоді як професійний рівень та продуктивність праці є показниками величини ставки податку на працю, яка називається "кваліфікованою ставкою".

При розробці структури управління персоналом українських туристичних організацій необхідно використовувати певні сфери управління відповідно до конкретних підприємств та особливостей країни, грамотно та ефективно використовувати накопичений і без того багатий досвід різних

країн. Варто впровадити новий режим управління персоналом у вітчизняній корпоративній діяльності, і рекомендується базуватися на принципах управління персоналом японських туристичних компаній. Головною метою повинно бути підвищення продуктивності праці. Це вимагає від кожного працівника нести персональну відповідальність за свою продукцію. Тому необхідно переглянути систему заробітної плати, систему стимулювання та розвитку кар'єри, ротачію персоналу, професійний розвиток та ставлення керівництва до підлеглих.

Виходячи з японського менеджменту, неможливо ігнорувати той факт, що кожна туристична компанія повинна забезпечити розкриття інформації, щоб будь-який працівник мав можливість бути ознайомленим з майбутніми планами, цілями та перспективами розвитку організації. Для цього потрібно створити спеціальний кіоск або брошуру, щоб показати графік та етапи розвитку компанії. Цей метод дуже важливий, він може визначити стосунки в колективі та зміцнити зв'язок між компаніями.

Висновки до розділу 1

З Розділу першого, а саме теоретичні аспекти управління персоналом на туристичному підприємстві можна дійти таких висновків:

- Сучасна ситуація у вітчизняних туристичних компаніях вимагає впровадження інноваційних технологій у стратегічному управлінні персоналом для забезпечення переходу від застарілої структури, яка не може вирішити складні проблеми сучасного управління персоналом, до більш ефективної системи управління персоналом, що діє за кордоном.
- Використовуючи досвід найбільш прогресивних компаній світу у Західній Європі, Японії та США, можна підвищити ефективність управління персоналом вітчизняної корпоративної стратегії та сприяти розвитку більш конкурентного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «АНГА ТРЕВЕЛ»

2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства ТОВ «Анга Тревел»

«Анга Тревел» - це туроператор по організації турів в Україні та Греції, тури даної компанії мають широку географію і представляють екскурсійні об'єкти по всіх регіонах України.

Туроператор «Анга Тревел» - має величезний досвід роботи в реаліях внутрішнього туризму, за весь час роботи відкриваються нові цікаві маршрути і екскурсійні програми. Даний туроператор України живе стихією внутрішнього туризму, весь час розвиваючись та навчаючись – у клієнтів, партнерів, ситуацій.

Головний офіс туристичного оператора - 03049, м. Київ, вул. Архітектора Кобелева 1/7, офіс 102 (5 хв. від станції метро «Вокзальна»), номери телефонів (095)171-34-24; (066)522-79-11 viber; (093)503-33-01 Часи роботи: Пн-Пт 10:00-19:00; Сб 11:00-16:00

Український туроператор «Анга Тревел» пропонує весь спектр відпочинку в Україні, а саме:

1. Екскурсії по Києву і Україні
2. Тури по Україні (одноденні, дводенні, багатоденні).
3. Тури закордон
3. Тури вихідного дня, унікальні екскурсійні програми.
4. Комплексне корпоративне обслуговування.
5. Бронювання готелів по всій території України та закордоном
6. Страхування туристів
7. Ж / д і авіаквитки.
8. Окремий напрямок туроператора «Анга Тревел» - це дитячий відпочинок в Україні.

Суб'єкт туристичної діяльності: туроператор

Туроператор "Anga Travel" знає ціну довірі, репутації та хорошій репутації між туристами та партнерами. Незважаючи на злети та падіння, компанія все ще живе і росте, ставлячи перед собою нові амбітні цілі та досягаючи їх, цікаво відкрити нові горизонти для української туристичної галузі. Туроператори створили власні школи-путівники для забезпечення якості туризму в Україні та Греції.

Як туроператор на ринку внутрішнього туризму працює з 2010 року і займається створенням екскурсійних програм та турів вихідного дня на найвищому рівні. За цей час послугами скористалось десятки тисяч туристів. Компанія дарує чудові емоції та відпочинок і враження багатьом українцям та гостям країни.

Анга Тревел - як туроператор України та Греції, постійно працює над гарантуванням клієнту високого рівня обслуговування та комфорту.

Агентства представники туроператора «Анга Тревел» представлені в Київській – 11 представників, Запорізькій -2 представники та Черкаській області України -1 представник. Додаткові послуги представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Додаткові послуги ТОВ «Анга Тревел»

Послуги	Опис
Додаткові послуги з харчування	Замовивши цю послугу, працівники компанії включають її або як харчування в літаку, так і додатково в готелях.
Телефонія закордоном	Надається послуга передплатеного вигідного роумінгу. Ця послуга стане в нагоді тим, хто хоч раз на рік виїжджає закордон. Послуга забезпечить клієнта зв'язком: Інтернет, дзвінки, смс, додаткові послуги та сервіси у > 190 країнах Світу.
Оренда приладдя	Туристичний оператор додатково надає послуги з оренди приладдя катання на лижах та приладдя для різного активного відпочинку.
Індивідуальний гід	В обов'язки гіда входить супровід туристів по країні під час відпочинку. Гід надасть інформацію по країні, розповість про всі екскурсії і допоможе вибрати з усіх найцікавіші.
Індивідуальний трансфер	Замовлення індивідуального трансферу. З максимальним комфортом та мінімальними затратами часу можна дістатися до свого готелю на автомобілі класу «люкс» з професійним водієм.

Джерело: Сайт компанії «Анга Тревел»

Експерсії по Києву і Україні

«Анга Тревел» організовує для гостей і туристів захоплюючі експерсії по Києву, Київській області та по всій території України. З професійними експерсоводами туристам дають змогу дізнатися багатовікову історію України і познайомитися з її багатою культурною спадщиною. Туристи відкривають для себе безліч цікавих фактів з життя давнього і сучасного Києва, піднімаються в гори величних Карпат, прогулюються затишними вуличками Львова, насолоджуються золотими пляжами Одеси, відвідують величні замки Західної України.

Комплексне корпоративне обслуговування

Пропонується список різних експерсій та турів як для великих компаній, так і для невеликих організацій, де надається насичена і цікава програма відпочинку та навчання. Експерсії та тури націлені на те, щоб створити комфортний психологічний мікроклімат в колективі. Для цього включається в програму експерсій та турів спортивні ігри, змагання та різні розважальні заходи, які сприяють згуртуванню колективу. Також в програму експерсій та турів входить поєднання своїх ділових переговорів або рішення своїх бізнес проблем з захоплюючим відпочинком.

Страхування туристів та Ж / д і авіаквитки

Також, є послуга бронювання ж / д квитків. На сайті туроператора реалізований модуль замовлення страхових полісів для які подорожують по Україні та закордоном.

Головною місією діяльності туристичного підприємства "Анга Тревел" є підтримка та розвиток українського туризму, як провідної галузі економіку України. Місія полягає в тому, щоб максимально сприяти створенню цивілізованого туристичного ринку, де відносини в ланцюжку клієнт - агент - оператор засновані на взаємній довірі і повазі.

Кінцева мета діяльності компанії — зробити якісний відпочинок доступним для всіх українців. Створити та підтримувати міжнародний імідж

країни в галузі туристичних подорожей. В компанії приділяють увагу системі управління якістю та людських ресурсів.

Загальну інформацію про туристичне підприємство «Анга Тревел» див. у Таблицю 2.2

Таблиця 2.2

Загальна інформація туристичного підприємства «Анга Тревел»

<i>Повна назва підприємства</i>	<i>Туристичний оператор "Анга Тревел"</i>
Місце розташування	м. Київ, вул. Архітектора Кобелева 1/7
Форма власності	Товариство з обмеженою відповідальністю.
Вид господарської діяльності	Туроператорська діяльність
Правовий статус суб'єкта	Юридична особа
Вид діяльності	ТОВ "Анга Тревел" займається розробкою та реалізацією туристичних продуктів та послуг.
Ліцензія	Державного агентства України з туризму та курортів на тур операторську діяльність серія АВ № 505892 від 25 березня вересня 2011 року.
Свідотство про державну реєстрацію юридичної особи	Індексаційний код юридичної особи 36948829
Штатний розклад	Пн. - Пт. 10:00 - 19:00 Субота в черговому режимі з 11.00 - 16.00. Вихідний день: неділя
Структурний підрозділ	Офіс для роботи з туристами та партнерами

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами]

Туристичне підприємство «Анга Тревел» має лінійно-функціональну структуру управління. Використання лінійно-функціональних структури управління на підприємстві «Анга Тревел» пов'язаний, з тим, що вона найбільш ефективна там, де апарат управління виконує рутинні, часто повторювані і рідко змінюються задачі і функції.

Використання лінійно-функціональних структури управління на підприємстві «Анга Тревел» пов'язаний, з тим, що вона найбільш ефективна там, де апарат управління виконує рутинні, часто повторювані і рідко змінюються задачі і функції.

Ця структура забезпечує відносно швидке здійснення управлінських рішень завдяки своїй ієрархічності, а також посилює спеціалізацію функціональних керівників.

Серед переваг можна назвати: можливість отримання послідовних наказів, розпоряджень та завдань та здатність нести повну особисту відповідальність за результати заходу.

Проте ця структура управління має деякі недоліки. Наприклад складність у координації дій усіх підрозділів, що входять в загальну систему підприємства, а також наявність великого навантаження керівника і його помічників з базових питань управління та виробництва. Організаційну структуру підприємства подано на рис. 2.1



Рис.2.1. Організаційна структура підприємства «Анга Тревел»

Джерело: [Розроблено автором]

Структура управління компанії має можливість залучати компетентних, кваліфікованих та обізнаних фахівців у конкретних галузях, ефективність прийняття рішень за ненормальних обставин та швидке зростання професійних можливостей менеджерів на функціональних посадах. Аналіз розподілу функцій відділів всередині туристичного підприємства подано в додатку А.

Для досягнення поставлених цілей туристичне підприємство «Анга Тревел» підбрало команду молодих та амбітних професіоналів у сфері туризму України, яка поставила собі за мету стати гідними конкурентами існуючим туристичним підприємствам та зайняти свою нішу на ринку туристичних послуг. Також на даному етапі розвитку своєї туристичної діяльності, "Анга Тревел" відкриває нові можливості свого росту. Динаміка основних показників обсягу наданих туристичних послуг подано у табл. 2.3

Таблиця 2.3

Динаміка основних показників обсягу наданих туристичних послуг туристичним підприємством «Анга тревел».

Показник	Рік		Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)±
	2018	2019		
Кількість обслугованих туристів, у тому числі за видами:	430	458	28	6,5
іноземних туристів	3	6	3	100
іноземних туристів, обслугованих без поселення в закладах розміщення	2	4	2	100
туристів, охоплених внутрішнім туризмом	425	448	23	5,4
Кількість туро-днів, наданих туристам	4200	4250	50	1,19
Обсяг наданих туристських послуг (тис.грн.), у тому числі:	980	1100	120	12,2
іноземним туристам (тис.грн.)	20	23	3	15
Середньооблікова кількість працівників	16	17	1	9

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Проаналізувавши динаміку основних показників обсягу наданих туристичних послуг на туристичному підприємстві «Анга Тревел» можна зробити висновок, що кількість наданих послуг в 2019 року зросла в порівнянні з 2018 роком на 6,5 % , кількість іноземних туристів за 2019 рік зросла на 100 % , в порівнянні з 2018 роком, кількість туро днів наданих туристам в 2019 році збільшилась на 1,19 % в порівнянні з 2018 роком, кількість наданих туристичних послуг в 2019 році зросла в порівнянні з 2018 роком. Ці показники свідчать про ефективну діяльність туристичного підприємства «Анга Тревел». Важливим показником ефективності і стабільності туристичного підприємства є показник руху трудових ресурсів подано у таблиці 2.4

Таблиця 2.4

Рух трудових ресурсів на туристичному підприємстві «Анга Тревел»

Показник	Рік		Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)
	2018	2019		
Облікова чисельність на початок звітної періоду, осіб	17	18	1	5,9
Прийнято працівників, осіб	4	5	1	25
Вибуло працівників, всього, осіб: зокрема:	3	2	-1	-33,3
- внаслідок скорочення штатів	1	1	0	0
- за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни, невідповідність посаді	2	1	-1	-50
Облікова чисельність працівників на кінець звітної періоду, осіб	18	21	3	16,7
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	16	17	1	6,25
Коефіцієнт обігу з прийому	25	29,4	4,4	17,6
Коефіцієнт обігу з вибуття	18,8	11,7	-13	-69,1
Коефіцієнт плинності кадрів	12,5	5,9	-6,7	-52,8

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Із вище зазначених результатів можна зробити такі висновки: порівняно з 2018 роком - у 2019 році облікова чисельність зросла на 5,9%, коефіцієнт обігу з прийому порівняно з 2018 роком у 2019 зріс на 17,6%, коефіцієнт обігу з вибуття за 2019 рік зменшився на 69,1% в порівнянні з 2018 роком, коефіцієнт плинності кадрів порівняно з 2018 роком у 2019 році зменшився на 52,8 %. Як показали показники підприємство проводить ефективну кадрову політику, що сприяє зменшенню плинності кадрів. Фахівці туристичного підприємства «Анга Тревел» ретельно вивчають ринок і прогнозують подальші напрями розвитку попиту. Довгострокові плани і плани на найближчі 3, 5 і 10 років постійно оновлювались та доповнювались з урахуванням аналізу тенденцій на ринку світового туризму та міжнародної політики.

Проте з covid -19, все зазнало дуже великих змін. Кількість туристів значно зменшується, це стосується як внутрішнього туризму для іноземців, так і зовнішнього для українців. Багато країн закрило свої кордони, допоки не покращиться ситуація в світі.

Характеристику та динаміку вікової структури персоналу в компанії «Анга Тревел» за 2018 – 2019 роки наведемо в табл. 2.5

Таблиця 2.5

Характеристика та динаміка вікової структури персоналу в компанії «Анга Тревел» за 2018 – 2019 роки

Вікові категорії	2018 р.		2019 р.	
	кількість, осіб	питома вага, %	кількість, осіб	питома вага, %
Молодь віком 18-28 років	8	44,44	9	42,85
29-40 років	5	27,77	5	23,80
41-50 років	3	16,66	5	23,80
50-60 років	2	11,11	2	9,52
понад 60 років	0	0	0	0
Разом	18	100	21	100

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

За даними табл. 2.5 в компанії «Анга Тревел» протягом досліджуваного періоду найбільшу частку займає персонал віком від 18-28 років: у 2019 році 9

осіб (42,85%). Також значну частку займає персонал віком від 29-40 років. Питома вага цієї вікової категорії становила у 2018 році – 27,77%, що є аналогічно з періодом 2019 року. Незначну питому вагу займає категорія персоналу віком від 41-50 років. В 2019 році працівників віком від 41-50 років працювало 5 осіб. У структурі частка цієї вікової категорії становить – 23,80%. Персонал віком від 50 – 60 років в 2019 році складав 2 особи, ця вікова категорія у структурі займає 9,52 %. Працівники пенсійного віку відсутні.

Проведемо характеристику персоналу в компанії «Анга Тревел» за освітньою структурою трудових ресурсів в 2018 – 2019 роках (табл. 2.6.).

Таблиця 2.6

**Характеристика та динаміка освітньої структури трудових ресурсів в
Компанії «Анга Тревел» в 2018 – 2019 роках**

Рівень освіти	2015 р.		2016 р.		Відхилення питомої ваги у %
	кіль- кість, осіб	питома вага, %	кіль- кість, осіб	питома вага, %	
Вища освіта за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст»	1	5,5	2	9,5	4
Вища освіта за освітнім ступенем «бакалавр»	4	22,2	3	14,2	-8
Вища освіта за освітньо-кваліфікаційним рівнем «спеціаліст» та освітнім ступенем «магістр»	13	72,2	16	76,2	4
Разом	18	100	21	100	

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Як видно з даних протягом всього досліджуваного періоду в Компанії «Анга Тревел» переважну частку займають працівники, що мають вищу освіту «спеціаліста» та «магістра», понад 72,2/76,2% – це керівники та фахівці. Освітній ступінь «бакалавра» у 2019 році має 3 особи (14,2%), молодшого спеціаліста має 2 особи (9,5%).

Характеристику та динаміку структури персоналу в компанії «Анга Тревел» за стажем роботи в 2018 – 2019 роках наведемо в табл. 2.7

Таблиця 2.7

**Характеристика та динаміка структури персоналу за стажем роботи в
Компанії «Анга Тревел» в 2018 – 2019 роки**

Стаж роботи	2018 р.		2019 р.		Відхилення питомої ваги у %
	кіль- кість, осіб	питома вага, %	кіль- кість, осіб	питома вага, %	
Менше 1 року	3	16,6	3	14,2	-2,4
1-3 роки	2	11,1	2	9,5	-1,6
3-5 роки	7	38,8	9	42,8	4
5-10 років	5	27,7	6	28,5	0,8
10-20 років	1	5,5	1	4,7	-0,8
Понад 20 років	0	0	0	0	-
Разом	18	100	21	100	

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Відповідно до даних в компанії «Анга Тревел» понад 20 років працює 0 осіб. Стаж роботи працівників в установі від 10 – 20 років в 2019 році мають 1 особу (4,7%). Велику частку займають працівники, які мають стаж роботи на підприємстві від 3-5 років в 2019 році становить 9 осіб (42,8%).

Стаж роботи працівників в установі від 5-10 років в 2019 році налічує 6 осіб (28,5%). Стаж роботи працівників в установі від 1 – 3 років в 2019 році становить 2 чол. (9,5%). Стаж роботи працівників в установі що працюють менше 1 року в 2018 році становить 3 особи (16,6%). Наведені дані свідчать, що багато працівників тривалий час працюють в установі.

Кожен туристичний оператор, в тому числі і «Анга Тревел» прагне до одержання можливо більшого доходу від своєї діяльності, намагається продати свої послуги за вигідною високою ціною, а також скоротити свої витрати на надання послуг. Побачити та проаналізувати показники фінансово-господарської діяльності туристичної фірми «Анга Тревел» можна за допомогою даних, відображених в таблиці.2.8

Отже, підсумувавши дані табл. 2.8, можна побачити, що дане підприємство функціонує добре та є прибутковим.

Таблиця 2.8

Фінансові результати господарської діяльності ТОВ «Анга Тревел»

№ з/п	Показники	Попередній період	Звітний період	Відхилення	
				Абсолютне	Відносне, %
1.	Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	15638	18235	2597	16,6
2.	ПДВ, тис. грн.	2606	3039	433	16,6
3.	ПДВ у відсотках до виручки, %	16,6	16,6	-	-
4.	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	13032	15196	2164	16,6
5.	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	11258	13258	2000	17,7
6.	Собівартість у відсотках до виручки, %	72	72,7	0,7	0,9
7.	Валовий прибуток, тис. грн.	4380	4977	597	13,6
8.	Інші операційні доходи, тис.грн.	92	231	139	151,1
9.	Адміністративні витрати, тис.грн.	754	1025	271	35,9
10.	Витрати на збут, тис.грн.	726	996	270	33,7
11.	Інші операційні витрати, тис.грн.	32	24	-8	-25
12.	Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток, тис. грн.	2960	3163	203	6,8
13.	Дохід від участі в капіталі, тис.грн.	18	25	7	38,8
14.	Інші фінансові доходи	-	-	-	-
15.	Інші доходи	456	884	428	93,8
16.	Фінансові витрати	53	-	53	-
17.	Інші витрати	-	-	-	-
18.	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: прибуток, тис. грн.	3381	4072	691	20,4
19.	Податок на прибуток від звичайної діяльності, тис. грн.	676	753	77	11,4
20.	Фінансові результати від звичайної діяльності: Прибуток тис. грн.	2705	3319	614	22,7
21.	Чистий прибуток, тис.грн	2705	3319	614	22,7

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Підприємством «Анга Тревел» за 2018 рік було реалізовано послуг на 18235 тис. грн., з яких 13258 тис. грн. склали собівартість послуг. Прибуток від реалізації склав 3319 тис. грн. У 2019 р. реалізовано послуг на 15638 тис.

грн., з яких 11258 тис. грн. - собівартість послуг. Чистий прибуток у 2018 році становить 2705 тис. грн. З даних ми бачимо, що 2019 рік став прибутковішим на попередній на 614 тис. грн більше. Отже, підсумувавши дані табл. 2.5, можна побачити, що дане підприємство функціонує добре та є прибутковим. Фінансова звітність туристичного підприємства «Анга Тревел» за 2018/19 роки подана у Додатку Б.

Таблиця 2.9

Аналіз ліквідності підприємства ТОВ «Анга Тревел» за 2018-2019 рр.

Показники	Норма	2018р.	2019р.
1.Коефіцієнт загальної ліквідності	1	2,13	2,55
2.Коефіцієнт поточної ліквідності	>0,6	1,16	1,82
3.Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,2-0,3	0,21	0,24

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Коефіцієнт ліквідності поточної (покриття, загальної платоспроможності) показує, скільки грошових одиниць обігових коштів припадає на кожну грошову одиницю короткострокових.

Коефіцієнт швидкої ліквідності за своєю сутністю аналогічний коефіцієнту покриття, проте при його визначенні враховуються не всі поточні активи: з розрахунку виключається найменш ліквідна частина активів – виробничі запаси.

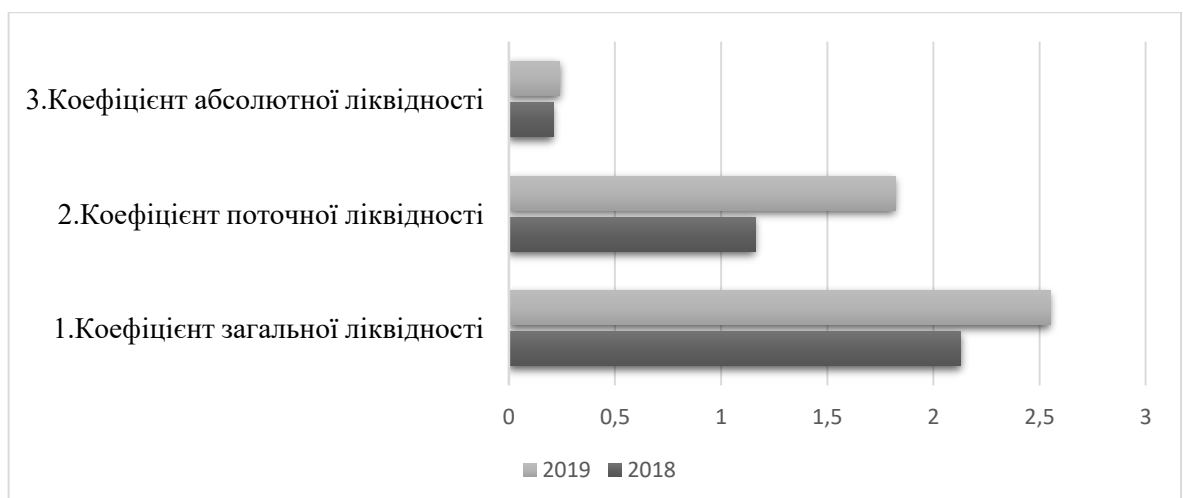


Рис.2.1. Аналіз ліквідності підприємства ТОВ «Анга Тревел» за 2018-2019 рр. Джерело: [Розроблено автором]

На підставі виконаних розрахунків бачимо, що у підприємства не вистачає грошових коштів на покриття невідкладних зобов'язань. Далі проводиться аналіз показників рентабельності за період 2018-2019 рр. (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Аналіз рентабельності підприємства ТОВ «Анга Тревел» за 2018-2019 рр.

Показник	Рік	
	2018	2019
Рентабельність продукції, %	0,53	0,72
Рентабельність діяльності, %	0,57	0,59
Рентабельність активів, %	0,58	0,81
Рентабельність власного капіталу, %	0,21	0,25

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»

Для детального аналізу зобразимо динаміку графічно на рис. 2.2

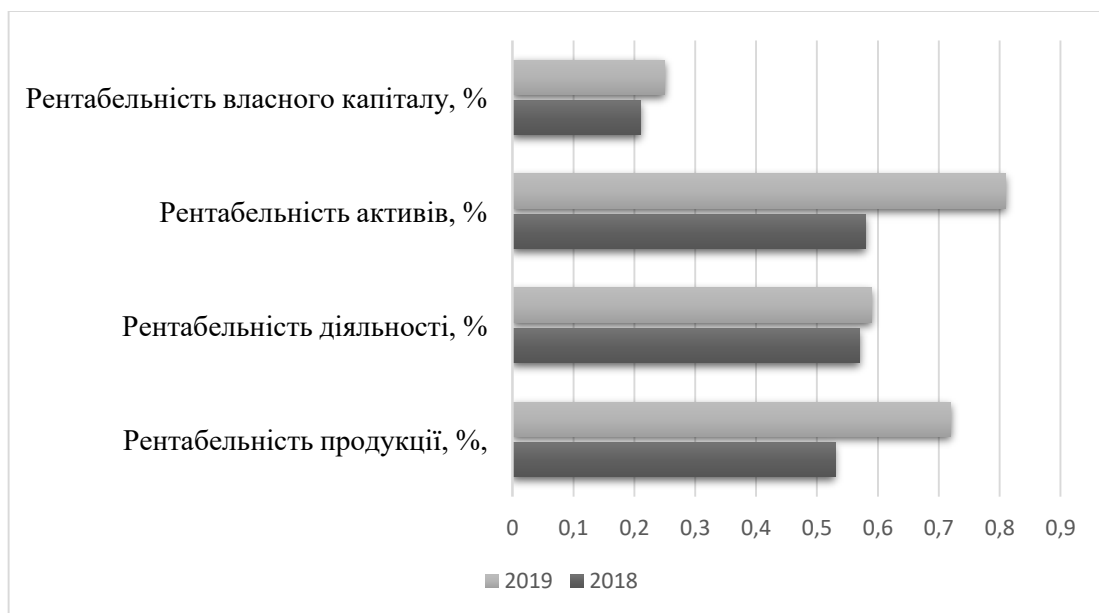


Рис.2.2. Аналіз рентабельності підприємства ТОВ «Анга Тревел» за 2018-2019 рр. Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Провівши розрахунки рентабельності підприємства маємо зазначити, що всі показники є більшими нормативних значень. Отже, діяльність підприємства в цілому були ефективною.

2.2. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства

Деталі сучасного життя вимагають від суб'єктів господарювання проведення поглибленого аналізу ринку для забезпечення ефективного використання наявних ресурсів та якісного задоволення потреб споживачів.

Ситуаційний аналіз є найважливішим методом маркетингових досліджень. Це допомагає проаналізувати сферу внутрішньої та зовнішньої діяльності туристичних підприємств, щоб сформулювати конкурентні стратегії розвитку підприємств у ринковій економіці. Аналіз факторів макросередовища підприємства поданий в табл. 2.11

Таблиця 2.11

Фактори макросередовища підприємства «Анга Тревел»

Сфера макро середовища	Фактори макросередовища
Міжнародна	Це особливо важливо для туристичних компаній, бізнес яких пов'язаний із послугами для іноземних громадян. Діяльність туроператора "Anga Travel" покликана обслуговувати іноземних громадян.
Політична	Між державою та ринком існують складні взаємозв'язки, які залежать від універсальної системи поглядів на соціальний розвиток, особливостей стадії національного розвитку та керівників, які здійснюють політику. Тому політичні фактори безпосередньо впливають на діяльність турфірми "Анга Тревел".
Економічна	Економічний фактор дає змогу визначити на майбутнє вид послуг та їх кількість якими захочуть скористуватися клієнти туристичного підприємства «Анга Тревел». На платоспроможний процес населення впливає багато факторів, серед яких і рівень економічного розвитку самої країни, і розмір заробітної плати, і інфляція, і безробіття.
Соціально-демографічна	Цей фактор займає важливе місце при аналізі ринкових можливостей туроператора «Анга Тревел». Питання, що стосуються чисельності населення, розміщення його по окремих країнах і регіонах, вікової структури з виділенням працездатного населення, учнів і пенсіонерів.. Зібравши дані про тенденції в демографічних процесах, можна проаналізувати можливий їх вплив на діяльність туристичної фірми, визначити напрямку застосування основних зусиль і прогнозувати результати майбутньої роботи.
Правова	Ці фактори дуже важливі в тур операторській діяльності, адже вони регулюють відносини між туристом і тур агентом, встановлюють права, відповідальність і зобов'язання сторін в процесі оформлення тур путівок.
Екологічна	Даний фактор безпосередньо впливає на тур операторську діяльність, адже він визначає напрям розробки туру і орієнтацію на країну Він регулює питання раціонального використання природних ресурсів, охорони навколишнього середовища переходять у розряд глобальних.

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Для успішної діяльності в довгостроковій перспективі організація повинна мати можливість передбачити труднощі, з якими вона може зіткнутися на своєму майбутньому шляху розвитку, і які нові можливості вона принесе їй. Матриця SWOT-аналізу діяльності ТОВ «Анга Тревел» допомагає встановити зв'язок між сильними та слабкими сторонами організації, зовнішніми загрозами та можливостями. Подано в табл. 2.12

Таблиця 2.12

SWOT – аналіз діяльності підприємства «Анга Тревел»

Можливості	Сильні сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуговування додаткових груп споживачів, вихід на новий ринок, розширення продуктової лінії. 2. Диверсифікація послуг, вертикальна і горизонтальна інтеграції. 3. Підвищення рівня кваліфікації всього персоналу. 4. Заохочення постійних клієнтів гнучкою ціновою політикою, наданням додаткових послуг. 5. Формування позитивного іміджу туристичного підприємства. 6. Вихід на ринок інших регіонів. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність необхідних фінансових ресурсів. 2. Вміння професійно вести конкурентну боротьбу. 3. Відносно низькі ціни на послуги. 4. Широкий перелік наданих послуг. 5. Ефективна реклама. 6. Надійний і професійний менеджмент. 7. Наявність потреби в послугах фірми на споживчому ринку. 8. Місце розташування (майже центр міста)
Загрози	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Входження на ринок сильного конкурента. 2. Спад в економіці. 3. Зниження темпів зростання ринку. 4. Зміни в темпах зростання курсу валют. 5. Зміни в смаках споживачів. 6. Погіршення демографічної ситуації. 7. Невідповідність рівня наданого сервісу, що може спричинити негативну реакцію з боку клієнта. 8. Політичні чинники (митні і прикордонні формальності). 9. Закриття кордонів на невизначений термін 10. Карантин 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Відсутність чіткої стратегії. 2. Відсутність навичок і професіоналізму у працівників підприємства . 3. Відставання в науково-дослідних розробках. 4. Слабкі канали збуту. 5. Невідома марка фірми на споживчому ринку послуг 6. Система прийняття рішень – централізована, що перешкоджає оперативності виконання виробничих завдань своєчасно. Недолік повноважень керівники служб, яких потрібно швидко ступінь реагування.

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Підприємство повинно сконцентрувати свою увагу на підтримці та розвитку своїх сильних сторін та здійснити заходи щодо зменшення слабких сторін. Головними конкурентами ТОВ «Анга Тревел» є туристичні фірми «Компас» та «1000 доріг Україна», які спеціалізуються у наданні туристичних послуг схожими за напрямками, що вважаються основними для підприємства та характеризуються великим попитом.

Бальна оцінка головних позицій підприємства серед конкурентів подана в табл.2.13

Таблиця 2.13

Бальна оцінка головних позицій туристичного підприємства «Анга Тревел» серед конкурентів

Показники	Туроператор «Анга Тревел»	Туроператор «Компас»	Туроператор «1000 доріг Україна»
Місце розташування	5	5	4
Основні споживачі	5	4	5
Частка ринку	4	5	4
Спеціалізація	5	5	5
Популярність	4	5	4
Рівень професіоналізму	5	5	5
Основні види послуг	5	5	5
Якість рекламних засобів	5	5	5
Цінова політика	5	5	5

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Досить складно утримувати конкурентоспроможність з туристичними підприємствами «Компас» та «1000 доріг Україна», оскільки вони здійснюють ефективну рекламу, яка забезпечує їм попит на продукт виробництва, цінова політика турів досить різноманітна, що допомагає охопити різні сегменти ринку, співпраця з партнерами дає можливість розширити збутову діяльність.

«Компас» - туроператор успішно працює на туристичному ринку з квітня 2005 року. Перший офіс компанії відкрився в Казахстані. В Україну компанія прийшла в жовтні 2018 року.

«1000 доріг України» - З 2000 року компанія успішно працює на туристичному ринку і пропонує найрізноманітніші тури по Україні і сусіднім європейським країнам. У нашому арсеналі пропозиції екскурсійних та ознайомчих програм, організація конференцій, семінарів, тренінгових груп, проведення наукових і спортивних заходів, відпочинок і лікування на кращих європейських курортах.

На основі порівняльного аналізу основних конкурентів ТОВ «Анга Тревел» і SWOT-аналізу її діяльності можна виділити найбільш істотні проблеми тур фірми:

- зміна смаків споживачів;
- падіння об'єму реалізації послуг за рахунок чинника сезонності;
- посилювання конкуренції.

Отже, планування туристичного підприємства слід розуміти як систему та процес обробки інформації для якісного, кількісного та тимчасового визначення майбутніх цілей, засобів та методів формування, управління та розвитку підприємства. Особливу увагу слід звернути на процес обслуговування споживачів, оскільки саме якість процесу і визначає основні переваги компанії перед конкурентами в очах замовника. Туристичні компанії, які ігнорують інтереси своїх клієнтів і не мають майбутньої стратегії, можуть втратити свої позиції на туристичному ринку. Щоб створити конкурентоспроможне підприємство, потрібно не тільки модернізувати виробництво та управління, але й чітко зрозуміти, для чого це робиться та яких цілей потрібно досягти.

Таблиця 2.14

Сильні й слабкі сторони туристичного підприємства «Анга Тревел»

Елемент середовища	Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Виробництво основних і додаткових послуг	1.Збільшення долі ринку. 2.Вихід на нові сегменти ринку, розвиток нових напрямів діяльності. 3.Розширення продуктової лінії з метою задоволення.	1.Відсутність сучасних інформаційних технологій. 2.Вузька продуктова лінія. 3.Не налагоджений збут продукту через агентства. 4.Несформований імідж. 5.Невелика ринкова частка

Продовження таблиці 2.14.

2. Персонал	<ol style="list-style-type: none"> 1. Участь персоналу в тренінгах, семінарах, навчальних програмах з підвищення якості обслуговування клієнтів 2. Індивідуальний підхід до клієнтів (Максимальне задоволення потреб, запитів і потреб клієнта, наприклад, привітання з Днем народження) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Неефективні методи управління персоналом і стимулювання праці 2. Висока плинність працівників
3. Інноваційно- інвестиційна діяльність	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність власного веб-сайту 2. Стимулювання інноваційної активності 3. Систематичне впровадження інноваційних технологій 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Неефективна інноваційна політика 2. Відсутність інвестицій
4. Маркетинг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Можливість сегментування клієнтів за інтересами. 2. Проведення постійних маркетингових досліджень 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Непродумана маркетингова політика, відсутність сучасних маркетингових комунікацій 2. Відсутність каналів зворотнього зв'язку
5. Управління	<ol style="list-style-type: none"> 1. Використання сучасної системи управління 2. Розроблена стратегія підприємства 3. Оптимальна організаційна структура 4. Орієнтація на демократичні методи керівництва 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Скоординована робота з усіма службами.
6. Фінанси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність доходів 2. Гнучка цінова політика 	Недостатня кількість обігових коштів

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами даних «Анга Тревел»]

Найголовнішим має бути здатність ідентифікувати та швидко та ефективно використовувати свою конкурентну перевагу. Усі зусилля підприємства повинні бути спрямовані на розвиток якості, щоб відрізнити його від потенційних або реальних конкурентів.

2.3. Аналіз управління персоналом та туристичному підприємстві

Підприємство «Анга Тревел» - як соціально-економічна та виробнича система, приводить у рух персонал, що є найважливішим фактором його розвитку в сучасному світі ринкових відносин.

Отже, основним завданням підприємства «Анга Тревел» є побудувати ефективну систему управління, на основі окремих напрямків досліджень теорії та практики менеджменту. Діяльності туристичного підприємства «Анга Тревел» є перш за все, кваліфікований персонал з надання послуг. Це стосується людей, які обслуговують споживачів (працівники туристичних фірм, екскурсоводи, гіді, працівники пунктів туристичної інформації), а також працівників управлінської ланки.

Етапами управління персоналом, яке використовує туристичне підприємство «Анга Тревел» є:

- кадровий план персоналу (впровадження плану задоволення майбутніх потреб в людських ресурсах);
- набір трудового персоналу (створення резерву потенційних кандидатів з усіх посад);
- відбір (оцінка кандидатів на робочі місця);
- обговорювання заробітної плати та пільг (розробка схем організації і структури заробітної плати, системи пільг з метою привернення найму, збереження і відтворення працівників);
- профорієнтація та адаптація (інструктаж найнятих працівників, розвиток у працівника розуміння того, чого очікує від нього підприємство і яка праця отримує на підприємстві заслужену оцінку);
- навчання (розробка програм навчання трудових навичок, які знадобляться для ефективного виконання роботи);
- оцінка трудової діяльності;
- звільнення (розробка методів переміщення працівників на посаду з великою чи меншою відповідальністю, розвиток їх професійного

досвіду шляхом переміщення на інші посади чи ділянки роботи, а також процедур припинення договору найму);

Сьогодні можна з впевненістю сказати, що успіх у бізнесі майже повністю зумовлюється умінням менеджера працювати з колегами, його особистими якостями, здатністю ефективно керувати людьми. Тут особливо важливі знання менеджера у організуванні колективної роботи, вміння спілкуватися з кожним співробітником на основі сучасних вимог і знайти в кожному конкретному випадку необхідний інструмент впливу з метою вирішення поставлених завдань. Основною особливістю управління «Анга Тревел» в туристському бізнесі є заохочення працівників до розвитку їх здібностей для більш інтенсивної і продуктивної праці .

Туристичний оператор «Анга Тревел» застосовує неформальну концепцію управління, яка має за основу ситуаційний підхід до управління. Підприємство розглядається як відкрита система, і головна передумова її успіху лежить поза нею. Успіх пов'язується з тим, наскільки успішно компанія пристосовується до зовнішнього середовища.

В управлінні персоналом «Анга Тревел» керуються принципами:

- чіткого розподілу праці
- додержання дисципліни і порядку
- повноваження й відповідальності
- використання мотивації високопродуктивної праці
- забезпечення справедливості, упевненості в постійності й стабільності роботи
- дотримання взаємовідносин із співробітниками згідно з ієрархічним ланцюгом.

Одним із головних елементів в туристичній компанії «Анга Тревел» є підбір і відбір персоналу. Підбір персоналу на підприємстві започатковується на створенні необхідного резерву кандидатів на всі посади і спеціальності, із якого потім туристична компанія «Анга Тревел» підбирає більш підходящих для неї робітників. Так відбирають працівників майже для всіх відділів. Більша

частина персоналу в «Анга Тревел» набирається за межами організації, це 75% від загальної чисельності і всього 25% з середини туристичного підприємства, тобто повищують до більш високої посади (людина, яка працювала наприклад менеджером з продажу турів, може піти працювати менеджером по якому одному напрямку, або перейти в інший відділ).

Найважливішим критерієм в відборі персоналу в «Анга Тревел» є: виробничий досвід - 60%, 20% - це поведінка, цілеспрямованість - 5%, і 15% - манера розмови. можна дійти висновку, що освіта і досвід є на сьогоднішній день на підприємстві найактуальнішим критерієм при відборі кадрів.

Після відбору співробітників відбувається стажування людини на посаду, вона відбувається в декілька, а саме 4 етапи на підприємстві. Подано в табл. 2.15

Таблиця 2.15

**Етапи при початку роботи на новій посаді в туристичному підприємстві
«Анга Тревел»**

<i>Етапи</i>	<i>Характеристика</i>
Підготовка	На цьому етапі працівник (з числа найбільш досвідчених і комунікабельних працівників) відділу знайомиться з новоприбулими працівниками, готує їх психологічно, створює невимушену і дружню атмосферу. Спілкується та пояснює специфіку роботи відділу на підприємстві.
Представлення	На цьому етапі головний працівник знайомить новоприбулого працівника з внутрішньою будовою підприємства, де ознайомлює його з усіма аспектами роботи.
Навчання (теоретичне)	Цей етап дуже корисний для новоприбулих працівників, що навчаються. Вони отримують глибокі теоретичні знання в галузі трудової дисципліни, техніки безпеки праці. Докладно пояснюється кожна виробнича щабель окремо
Навчання (практичне)	Даний етап дає можливість отримати новим працівникам практичні навички роботи. Головний працівник показує і пояснює (до 90% інформації запам'ятовується при використанні цього прийому). Потім новоприбулі працювати самі, все аналізується і контролюється.

Джерело: [Розроблено автором]

Аналіз методів професійного навчання в «Анга Тревел» показав, що 40% навчання відбуваються на робочому місці, сюди відносяться інструктаж старшого по навчанню, самостійне навчання, учнівство і наставництво, лекції

та інше. 60% навчання відбувається поза робочим місцем, це лекції, розгляд практичних ситуацій, а так само самостійне навчання.

Проблемою в управлінні працівників є недоліки в організаційній структурі- в туристичному агентстві немає відділу по роботі з працівниками. Для кращої роботи по підборі, відборі кадрів необхідно ввести повноцінну службу відділу кадрів, так як один менеджер не може в повну силу виконувати цей обов'язок, тому що має ряд інших обов'язків.

За результатами проведеного аналізу структури «Анга Тревел» можна зробити висновок про те, що найбільша увага адміністрації і керівництву потрібно приділити мотивації персоналу, тобто підвищення заробітної плати, поліпшення соціального пакета, введення заохочень і винагород для того, аби покращити управління персоналом на підприємстві.

Висновки до розділу 2

З розділу другого, а саме «Характеристика діяльності туристичного підприємства ТОВ «Анга Тревел», можна зробити висновок про те, що управління персоналом в умовах ринкових відносин – максимальне зближення очікувань підприємства і інтересів працівника, відмова від політики мінімальних вкладень у персонал підприємства і відведення вирішальної ролі системи управління персоналом підприємства у формуванні кадрової політики і механізму її реалізації.

Також важливим фактором щодо підвищення ефективності управління персоналом на підприємстві є наявність та зміст політики розвитку персоналу, яка повинна передбачати наявність адаптаційних програм, систем і програм навчання, підвищення кваліфікації та можливості саморозвитку особистості. «Анга Тревел» - це туроператор по організації екскурсійних програм в Україні та Греції, тури даної компанії мають широку географію і представляють екскурсійні об'єкти по всіх регіонах України. Туроператор «Анга Тревел» - має величезний досвід роботи в реаліях внутрішнього туризму, за весь час

роботи відкриваються нові цікаві маршрути і екскурсійні програми. Даний туроператор України живе стихією внутрішнього туризму, весь час розвиваючись та навчаючись – у клієнтів, партнерів, ситуацій.

Проаналізувавши динаміку основних показників обсягу наданих туристичних послуг на туристичному підприємстві «Анга Тревел» можна зробити висновок, що кількість наданих послуг в 2019 року зросла в порівнянні з 2018 роком на 6,5 % , кількість іноземних туристів за 2019 рік зросла на 100 % , в порівнянні з 2018 роком, кількість турс днів наданих туристам в 2019 році збільшилась на 1,19 % в порівнянні з 2018 роком, кількість наданих туристичних послуг в 2019 році зросла в порівнянні з 2018 роком. Ці показники свідчать про ефективну діяльність туристичного підприємства «Анга Тревел».

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «АНГА ТРЕВЕЛ»

3.1. Основні проблеми та перспективи сучасних технологій управління персоналом на підприємствах туристичної сфери

Система управління персоналом є базовою складовою будь-якого управління підприємством та його розвитком, що є об'єктивним, оскільки воно з'являється з виникненням підприємства.

Сьогодні питання управління сучасними технологіями є дуже важливим, для нашої країни важким завданням є пошук кваліфікованого персоналу, який обізнаний у цій справі. Тільки висококваліфіковані працівники можуть працювати на високому рівні в сучасній туристичній галузі. Адже запорукою підвищення ефективності діяльності туристичних компаній є хороша підготовка персоналу та постійний професійний розвиток. І навпаки, надійне управління персоналом сприяє його розвитку в туристичних організаціях.

На цьому етапі функціонування вітчизняних підприємств реальними є питання, пов'язані з організацією та прийняттям рішень кадрової роботи, покращенням ефективності кадрового процесу та вдосконаленням системи управління. Прийняття управлінських рішень безпосередньо залежить від розробника, що є всім необхідним для підвищення ефективності роботи всього підприємства. У зв'язку з цим розвиток останніх тенденцій, дослідження та інновації мають вирішальне значення для компаній. В умовах ринкової економіки для більшості сучасних підприємств пошук високоякісних працівників є нагальною проблемою. Підбір компетентного та якісного персоналу може підвищити ефективність діяльності підприємства. Система підбору персоналу повинна створюватися на основі постійного вдосконалення методів співпраці з працівниками та використання наукових та інноваційних досягнень в країні та за кордоном.

Для формування нового механізму управління, орієнтованого на ринок, необхідно проводити постійні реформи, щоб усі сторони у відділі компанії могли адаптуватися до постійно мінливої ситуації. Тому необхідно постійно вдосконалювати кадрову політику компанії, досліджувати та впроваджувати ефективні методи та методи управління та формувати кадрову політику як лідера у стратегічному управлінні.

Інноваційне управління персоналом означає відмову від вибору основних традиційних варіантів управління, процесів та технологій. Цей метод може більшою мірою змінити принципи роботи фахівців з персоналу.

Інноваційне управління персоналом може створити три умови для отримання довгострокових вигод:

1. Інновації базуються на принципах, що суперечать традиційному управлінню;
2. Обов'язкова систематизація інновацій, що охоплює широкий спектр процесів і методів;
3. Інновації є частиною постійного інноваційного процесу.

У наш час матеріальним стимулам приділяється все менше уваги в інноваційних методах управління персоналом. Всім відомо, що обіцяні винагороди стимулюватимуть концентрацію механічних зусиль і допоможуть досягти певного успіху у виконанні конкретних завдань. Однак, якщо вам потрібно використовувати нестандартне рішення, така ж обіцяна винагорода стане фактором зниження продуктивності. Для вітчизняних підприємств інноваційне управління персоналом є абсолютно необхідним, а без інновацій підтримувати конкурентоспроможність на сучасному ринку ще складніше. У той же час, якщо відсутня інноваційна діяльність усіх видів працівників, інновації будуть неможливі, і компанія потребує відповідної системи управління. Створення інноваційних систем зокрема передбачає використання таких методів, як інноваційні методи управління персоналом.

Під інноваційною технологією розуміють сукупність методів, призначених для забезпечення впровадження та реалізації певних

нововведень. Будь-яка технологія, яка ще не стала популярною, може підвищити продуктивність праці та заощадити витрати. Це можна назвати інновацією. Існує кілька видів інноваційних технологій:

- Навчання,
- консалтинг,
- Здійснення,
- Інжиніринг
- Передача.

Розвиток нових технологій та інноваційна діяльність підприємств сприяють створенню інноваційної продукції, яка принесе великі досягнення підприємствам у майбутньому. З іншого боку, управління персоналом в інноваційному менеджменті показує проблему професійного успіху, що веде до формування спеціальних систем перепідготовки, відбору та соціальної адаптації персоналу.

Експерти зазначають, що управління персоналом з кожним роком стає все більш складним і стає точною наукою. Тому, якщо експерти з персоналу хочуть успішно виконувати свою роботу, їм незабаром знадобляться не лише аналітичні навички, але й серйозна підготовка. Інноваційне управління персоналом вимагає від працівників особливої гнучкості мислення, властивої потреби у творчості, ефективної системи сприйняття, самореалізації та взаємодії з соціальною системою. Інновації в основному орієнтовані на групу висококваліфікованих робітників, центром яких є вчений-інноватор або менеджер з інновацій. Цей інтелектуал стане ключовою людиною в інноваційній діяльності, оскільки її головне значення - висока мотивація та смисловий зміст роботи.

Основна мета всіх перетворень - підвищити ефективність роботи співробітників, збільшивши тим самим рівень успіху підприємства. Інноваційні методи та методи управління персоналом повинні враховувати особливості людських ресурсів:

1. Інтелектуальний розвиток людини передбачає емоційно значущі реакції на зовнішні впливи. Тому взаємодія між працівниками та компанією стає двосторонньою.

2. Стійкий розвиток людських ресурсів є найважливішим довгостроковим ресурсом, необхідним для підвищення ефективності будь-якого підприємства.

3. Збільшення трудового життя сучасних людей (30-50 років) може забезпечити довговічність відносин між працівниками та компанією.

4. Усвідомлення цілей працівників на робочому місці.

Приходячи до компанії, люди розраховують реалізувати свій життєвий план. Тому з точки зору досягнення цілей безумовні умови успішної взаємодії співробітників і компанії можна назвати взаємним задоволенням.

Сьогодні завданням керівників та спеціалістів з персоналу туристичного бізнесу є перетворення їх організації на ефективну систему роботи та належне поєднання персоналу, технологій та організаційної структури для повного використання ресурсів та можливостей для досягнення своїх організаційних цілей. Співробітники, що мають особисті та професійні характеристики для цілей управління, стали об'єктами досліджень з метою розробки та застосування таких технологій, які створять найкращі умови для реалізації потенціалу працівників та задоволення їхніх очікувань та потреб.

З огляду на це, необхідно посилити використання сучасних людських ресурсних технологій, що відповідають умовам ділового середовища, і дозволяють вирішити поточні проблеми зайнятості та підвищити ефективність управління персоналом.

Використання нових технологій має великий вплив на туристичну діяльність. Сьогодні ці технології - це головним чином комп'ютеризація, глобалізація та перехід до електронних технологій.

Сьогодні інноваційні технології - процедури електронного бронювання та подорожей широко використовуються в туристичній галузі. Поява таких нових програм не тільки зменшує вартість спілкування, але і дозволяє всім

учасникам туристичного ринку працювати в якості офісу. Однак в Україні практично відсутні умови для ефективних інновацій.

Однією з найважливіших проблем, що стримують інноваційний розвиток туристичних підприємств, є низький рівень інвестицій в інфраструктуру туристичних матеріалів. Система контролю в країні щодо туристичної діяльності не є досконалою; високі ставки податків. Вирішення розглянутих питань вплине на поліпшення інноваційного клімату в туристичній галузі.

Ще одним недоліком вітчизняних інноваційних організацій є низька ефективність роботи маркетингового відділу. Практикуючі та багато вчених часто забувають, що конкурентоспроможність промислових підприємств пов'язана не лише із впровадженням нових технологій, нових технічних методів та продуктів, а й із використанням ефективних управлінських рішень. Для підтримання конкурентоспроможності продукції необхідні стратегічні та тактичні плани розвитку бізнесу, а також необхідні постійні дослідження споживчого ринку для визначення дій щодо операцій та обґрунтованих управлінських рішень. Завдяки цьому методу покращується успішний розвиток будь-якого підприємства, незалежно від країни та відомства, а також позиція та конкурентоспроможність його продукції.

В даний час більшість іноземних компаній зосереджуються на вдосконаленні механізмів прийняття управлінських рішень: інформатизації, постійних прогнозах споживчого ринку, розвитку маркетингу та логістики та планах управління товарами для зменшення пов'язаних з бізнесом витрат.

Відсутність якісних путівників у сфері туристичних послуг, готельного персоналу, маркетингового персоналу, менеджерів та інших високоякісних працівників також заважає інноваційному процесу. Для вирішення цієї проблеми туристичні компанії можуть замовити підготовку персоналу для вищої освіти, залучити студентів на стажування, а потім найняти найкращі таланти або використовувати нові технології для навчання персоналу, забезпечуючи при цьому більш високі темпи економічного зростання.

Інтенсивний розвиток туристичної галузі України допоможе зміцнити її економіку та створити туристичну країну.

Згідно світового досвіду, широке використання інновацій може призвести до виробництва конкурентоспроможних туристичних продуктів.

3.2. Заходи щодо удосконалення системи управління персоналом на туристичному підприємстві «Анга Тревел»

Проаналізувавши систему управління персоналом туристичного підприємства «Анга Тревел» можна зробити такі висновки : загальна оцінка управління персоналом підприємства - «хороша».

Дану систему не можна визначити як "відмінний" ("сильний") з наступних причин:

- Не існує чітко встановленої нормативної бази управління персоналом;
- Невиконання планів із суттєвими непрямыми вигодами, що викликало певне невдоволення роботою деяких працівників;
- Немає повного періодичного звіту про стан справ і подальших діях, здійснених від начальника до підлеглого, що може викликати недовіру та напругу у підлеглих.

Однак культуру компанії туристичного агентства "Anga Travel" не можна визначити як "слабку", оскільки:

- Ясна місія, стратегія та основні цінності підтримуються більшістю співробітників;
- Розробити найкращу організаційну структуру компанії;
- Існує ряд групових заходів (святкування професійних свят, свят компанії), які допомагають встановити інтимні стосунки між працівниками, створюючи тим самим «здорову» атмосферу компанії для колективу.

З метою вдосконалення системи управління персоналом рекомендується спочатку покращити адаптаційний період нових працівників

компанії та забезпечити умови для безперервної співпраці в рамках здорової конкуренції. Молодь є основою співробітників компанії, яка не завжди обирає роботу, яка відповідає їх академічній кваліфікації, знанням та здібностям. Це знайшло відображення в процесі трудової адаптації в процесі праці. Причина полягає в тому, що більшість з них не мають належного досвіду роботи, тому новий працівник просто опиняється в ситуації лише з однією загальною ідеєю, у нього неправильні очікування щодо конкретних деталей роботи, що призводить до подальшого невдоволення роботою .

Як результат, навіть якщо інша компанія забезпечує такі самі умови праці, працівники підсвідомо намагатимуться змінити одне робоче середовище на інше. Це може бути пов'язано з недостатньою обізнаністю персоналу.

В даний час адаптація в Anga Travel приділяється мало уваги. Слід зазначити, що система адаптації працівників - це не лише пакет документів, вона передбачає процедури адаптації до нових працівників. Перш за все, ці люди - це люди, які займаються цією діяльністю: люди, які безпосередньо допомагають новим працівникам ознайомитися зі справою, та люди, які організовують та контролюють процес. Звичайно, це ті інструменти, які вони використовують у своїй роботі.

Основними цілями системи адаптації є:

- Забезпечити, щоб нові працівники швидко набували знань та навичок, необхідних для успішного виконання своїх професійних обов'язків;
- Оптимізація часу, витраченого керівниками відділів на навчання та розвиток нових співробітників;
- Формування прихильності нових співробітників до компанії;
- Ментор накопичення досвіду управління та навчання інших для сприяння професійному розвитку.

Під час процесу стажування туристична компанія "Anga Travel" вимагає від нових співробітників швидкого оволодіння максимальними знаннями про туристичні продажі, інформацію про країни та готелі, детальну інформацію

про особистий процес продажу та стандарти компанії. Протягом цього періоду дайте новачкові план вивчення країни / регіону, з яким він матиме справу, характеристик країни / регіону, характеристик та відмінностей країни / регіону, стандартів обслуговування різних готелів, а також теорії та практики персональних продажів.

Перед закінченням практики працівники також повинні мати можливість виконувати найпростіші операції в бібліотеці програмного забезпечення компанії, яка забезпечує продаж дорожніх ваучерів. В кінці кожного етапу стажування є так званий лист контролю знань для початківців, що оцінює результати, та додаткові вказівки для подальших досліджень конкретної інформації.

В ідеалі процес адаптації компанії повинен бути чітко визначений за часом та змістом та ретельно спланований. З одного боку, це дозволяє працівникам зрозуміти свою комунікаційну позицію та культуру в компанії, а з іншого боку, це дозволяє зрозуміти дисципліну та допомагає визначити відповідальність за загальну ефективність роботи команди турфірми.

Однак, на жаль, на даний момент у компанії немає чіткої єдиної програми стажування, якою можуть скористатися керівники туристичної компанії «Anga Travel». Кожен готує своїх працівників належним чином і не повідомляє про результати практики. Навчальні матеріали дещо застарілі та нерегулярні. Деяка інформація взагалі не фіксується у важливих інформаційних джерелах і може передаватися лише усно.

Не секрет, що більшість людей відчують тривогу на новому робочому місці. Зазвичай вони не впевнені, чи впораються вони з роботою, чи знайдуть спільну мову зі своїми колегами, і не знають, як поводитися і стати частиною колективу. Небагато роботодавців можуть уникнути цих проблем, тому важливо створити найбільш лояльну програму для розміщення нових працівників та забезпечення емоційно комфортних умов. Для Anga Travel ця проблема також виникає через те, що більшість працівників - це молоді люди,

і компанія стала одним із перших роботодавців, тому рівень стресу в них набагато вищий, ніж у досвідчених працівників.

Важливо також розуміти, що жодна уніфікована техніка продажів не буде запорукою успіху в усіх продажах. Кожен клієнт - це індивідуальність і потребує особливого підходу. Існує довідковий план, який допоможе вам зрозуміти ідеальний процес продажу ваучера, зрозуміти та використовувати різні етапи ваучера, ви можете контролювати кожну операцію та робити необхідні логічні висновки. Менеджер подорожей повинен контролювати процес продажів і направляти клієнтів у тому напрямку, який веде їх до того, щоб стати лідерами в інтерактивному процесі. Компанія має свої власні етапи продажів, яких повинні дотримуватися всі працівники.

Короткий змісту кожного етапу наведено в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Етапи продажів за класифікацією компанії «Анга Тревел»

Етапи продажів	Короткий зміст
Підготовка	Забезпечте самопідготовку: зовнішній вигляд, настрій та знання.
Привітання	Найголовніше - створити гарне перше враження, вітаючи покупця. Доброзичлива і щира посмішка
Зрозуміти клієнта	Необхідно знайти підходящий спосіб, який можна надати покупцеві. Найпростіший спосіб - це вислухати своїх клієнтів і зрозуміти переваги їхньої країни.
Виявлення потреби	Потрібно поставити клієнту правильні запитання, щоб зрозуміти його потреби.
Презентація країни та курортів	Потрібно розповісти про властивості країни та особливості готелів.
Управління запереченнями	Потрібно вміти доводити свою думку, в чому допоможуть знання про Країну та готелі.
Закриття продажу	Щоб завершити цей процес, вам потрібно підписати договір із замовником про придбання авіаквитків та забронювати маршрут, і певна сума була сплачена. Найголовніше - прощатися із замовником, сподіватися Доброго дня, дякуємо за ваш вибір та підтримуємо зв'язок із клієнтами протягом усього туру.

[Складено автором]

Постійна нездатність довести власні здібності, ефективність і корисність призводить до того, що працівник впадає в екстремальний стан

психологічного дискомфорту, в якому він стає нечутливим до інновацій і не може сприймати критику. У своїй промові він відчув похвалу та осуд, що було ще однією химерною ідеєю начальника. Такі працівники швидко стають дуже пасивними і з часом рано чи пізно звільняються. З огляду на вищезазначену інформацію, для вдосконалення системи управління персоналом рекомендуються такі заходи (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Заходи щодо удосконалення системи управління персоналом на туристичному підприємстві «Анга Тревел»

№	<i>Заходи щодо удосконалення системи управління персоналом</i>	<i>Проміжний очікуваний результат</i>
1	Оновити навчальні матеріали, що використовуються в процесі адаптації та розвитку кар'єри, щоб підвищити рівень зацікавленості робітників у набутті знань, необхідних для роботи	Підвищення рівня зацікавленості працівників у набутті необхідних для роботи знань; полегшення процесу сприйняття інформації
2	Розробка програми та проведення тренінгів по адаптації нових співробітників для керівників структурних підрозділів.	Керівники отримують практичні інструменти для ефективної адаптації до початківців, включаючи створення хорошого емоційного середовища в команді

Джерело: [Розроблено автором]

Надалі розглянемо всі запропоновані заходи більш докладно. Для вирішення проблеми браку інформації, пов'язаної з навчанням, рекомендується написати відповідні навчальні матеріали, оновити застарілі матеріали та систематизувати їх в єдину інформаційну базу даних. Оскільки значна частина працівників - нове покоління, форма подання інформації є дуже важливим питанням. Паперові носії з великою кількістю тексту та відсутністю ілюстрацій поступово втрачають свою популярність і не такі цікаві для обізнаних споживачів. Натомість рекомендується дозволити працівникам користуватися мобільними телефонами для отримання необхідної інформації. Для цього компаніям слід придбати мобільні додатки та адаптувати їх до своїх потреб. Найголовніше - постійно оновлювати інформацію, різноманітність змісту та формат презентації-текст, ілюстрації, відео. Використання мобільних програм у процесі навчання та адаптації має

багато переваг. Вивчення нової інформації поступово стає грою, що перетворює процес навчання і тестування в цікаве змагання.

В мобільному додатку мають бути присутні такі блоки:

- Перелік категорії країн, нової колекції з фотографіями і описом;
- Зручні інтерактивні тести;
- Відео уроки зі стандартів обслуговування, етапів продажів, процесів роботи з клієнтами;
- Інтерактивні завдання, задачі;
- Корпоративна дошка оголошень, новини бізнесу;
- Нагороди за досягнення і рейтинг кращих співробітників;
- Доступ до статистичних відомостей.

По-перше, мобільність дає можливість тим, хто зацікавлений у використанні паперових носіїв інформації та не має інтерактивних завдань, брати участь у навчальному процесі. По-друге, це крок до звички. Майже будь-яка зона комфорту сучасної людини може встановити контакт з мобільними пристроями. Жодне таке підключення не є рішенням. Жоден телефон не такий, як жодна рука. Надання інформації в зоні комфорту людей може полегшити їм отримання інформації. Іншими словами, там, де це можливо, ефективність повинна бути вищою. Якщо ви зробите цей крок до звикання, швидше буде прийняти корпоративну систему навчання у вашій компанії. По-третє, нові можливості. Ігри, географічне розташування, зв'язок, камери - усі ці функції можна використовувати, що, в свою чергу, збільшить залученість, особливо якщо це побудовано в робочому середовищі та зосереджено на перевагах мобільності. Крім того, мобільне навчання може покращити охоплення, ефективність та участь. Процес навчання та адаптації також повинен включати певну форму моніторингу ефективності.

Рекомендується, щоб керівники контролювали стажування нових співробітників в електронній формі. Після закінчення періоду адаптації цю форму потрібно надіслати до відділу управління персоналом. Він повинен

знаходитись на вкладці заголовка мобільного додатка, щоб його не зайняло багато часу. Це нововведення є дуже корисним, оскільки менеджери зазвичай мають багато роботи, і вони можуть забути пройти певне навчання або не звертати уваги на те, як працівники поглинають інформацію. Подано в табл.3.3

Таблиця 3.3

Приклад контролю форми стажування

Блок навчальної інформації	Теоретична частина	Практичне застосування	Коментар наставника	Оцінка
Вступна інформація	10:00-12:00	12:00-13:00	Виявляв зацікавленість та активно брав участь у діалозі, ставив питання	5
Ознайомлення з стандартами туристичної компанії
Матеріали о ТОП країнах з продажу турів
Стандарти обслуговування
Етапи продажів

Джерело: [Розроблено автором]

Іншими словами, навчений менеджер також матиме можливість самоконтролю, обумовлюючи основні етапи процесу адаптації нового працівника, він зможе подумки переосмислити помилки слухача, його реакцію та швидкість розуміння інформації, і зробити висновки про необхідність повторення. У той же час, рахунок надає початківцям можливість відстежувати свої досягнення та заохочувати його прагнути кращих результатів у майбутньому.

Наприкінці періоду стажування відділ кадрів здійснює остаточний контроль за результатами. Тобто нові співробітники повинні пройти відповідні тести, щоб виявити якість набутих знань, а менеджери зможуть відстежувати, які блоки ще не повністю засвоєні. Для цього мобільні програми повинні мати можливість тестування. Передбачається, що таким чином досить серйозно підвищується ефективність діяльності туристичного підприємства «Анга Тревел».

Крім того, рекомендується розробити тренінг для менеджерів, який надаватиме інформацію про правильне середовище адаптації, з акцентом на емоційну складову. Навчання - це процес оволодіння навичками, спрямованими на налагодження ефективної професійної діяльності. Основним його завданням є вивчення бізнес-технологій, необхідних для розвитку у професійній галузі. З іншого боку, навчання можна визначити як інтенсивну форму навчання, яка поєднує теоретичні лекції та практичні навички за короткий проміжок часу (1-2 дні). Орієнтовні блоки інформації, що можуть бути використані для створення тренінгу для адаптації в компанії наведено в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Блоки інформації для тренінгу з адаптації

Назва	Мета	Ключові моменти	Результат
Вступна теорія	Дати загальне розуміння питань, що розглядатимуться на тренінгу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення адаптації 2. Цілі адаптації персоналу 3. Інструменти адаптації 	Створення єдиного інформаційного поля за ключовими поняттями тренінгу
Складові процедури адаптації	Висвітлити основні етапи технології адаптації	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка до приходунувачка 2. Вихід новачка (перший робочий день) 3. Презентація посади 4. Опис плану роботи 5. Презентація компанії 6. Навчання співробітника 7. Індивідуальна зустріч вкінці дня 	Співробітники розуміють етапи адаптації і усвідомлюють значущість кожного етапу
Ключові правила успішної адаптації	Звернути увагу на важливі принципи адаптації, без яких результат не буде досягнутий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Щоденне планування дня нових співробітників 2. Щоденне підведення підсумків дня з новачками 3. Постійна моральна підтримка 4. Рівний темп навчання (не перевантажений, але завжди зайнятий новачок) 5. Контроль наявності перерв і обіду 6. Підведення підсумків тижня 7. Індивідуальні зустрічі 	Менеджери розуміють, як організувати роботу адаптації персоналу

Продовження таблиці 3.4.

Типові помилки керівника	Звернути увагу на те, чого варто уникати в процесі адаптації новачка	Перелік фатальних помилок, що найчастіше призводять до прощання з ініціативи співробітника	Менеджери заздалегідь бачать ризики і уникають їх настання
Дебрифінг	Підвести підсумок проведення тренінгу, зібрати відгуки задля подальшого покращення тренінгу	Учасники по черзі висловлюються, відповідаючи на питання.	Керівники вміють реалізовувати ключові етапи адаптації, розуміють свої зони росту

Джерело: [Розроблено автором]

Тренінг повинен передбачати активний режим навчання, включати в себе розбір практичних кейсів в групових та індивідуальних вправах з теоретичними інформаційними блоками. В ідеалі протягом тренінгу розробляються практичні рекомендації, проводиться тестування учасників і обмін досвідом всередині групи. Розвиток корпоративної культури дає туристичному підприємству «Анга Тревел» ряд переваг:

1. Знижується конфліктність, поліпшуються ділові взаємини.
2. Зменшуються непродуктивні витрати часу.
3. Підвищується задоволеність і лояльність персоналу, і як наслідок клієнтів, зростає продуктивність праці.
4. Зростає економічна ефективність бізнесу.

3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів

Оскільки план проекту фінансується за рахунок власних коштів, необхідно розрахувати всі витрати та очікувані вигоди, які компанія отримає у разі прийняття проекту. на столі. 3.5 наведено вартість технічної підтримки проекту.

Таблиця 3.5

Витрати на технічне забезпечення проекту в туристичній компанії «Анга Тревел»

Найменування	Оптова ціна за од., грн	Необхідна кількість, шт.	Загальна вартість, грн
Мобільний додаток Firebase Analytics	162000,00	1	162000,00

Продовження таблиці 3.5.

Тренувальні ігри для тренінгу	1780,00	4	7120,00
Інформаційне забезпечення провідного тренінгу на задану тему	7000,00	1	7000,00
Паперові навчальні матеріали	81,09	130	10541,70
Всього:			186 661,7

Джерело: [Розроблено автором]

Ефект проявиться також в підвищенні продуктивності праці, зменшення шкоди від плинності кадрів у зв'язку зі стабілізацією колективу. Щоб оцінити ефективність від зниження плинності персоналу, необхідно розрахувати витрати на заміщення одного співробітника. Розрахунки подано у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Розрахунок витрат на заміщення одного співробітника

Елемент затрат	Допущення	Розрахунок	Витрати, тис.грн.
Процес звільнення працівника			
Зниження продуктивності праці в період, що передує звільненню	5% зниження протягом трьох місяців	13*3*0,05	1950 грн
	При середньому виробітку в місяць 13 тис.грн. / Чол.		
Час витрачений на співбесіду	½ години Керівника відділу (25 грн. / год)	(25+21)/2	25 грн
Оформлення документів	1/2 години співробітника (за середньою ставкою 21 грн. / Год)	11	11 грн
Подача оголошення	Рекламні послуги		300 грн
Перевірка рекомендацій	2 години	21*2	42 грн
Співбесіда з кандидатами	2 години по середній ставці спеціаліста (21 грн./година) и 1 година по ставці керівника	2*21+25	67 грн
Оформлення особистої справи	3 години	3*21	63 грн
Оформлення (внесення в платіжну відомість і інші документи)	1/2 часа	11	11 грн
Витрати відділу кадрів	10 год.		210 грн

Джерело: [Розроблено автором за статистичними даними]

Таким чином, на заміну одного співробітника в середньому витрати становлять 10 000 тис.грн., Що є значною сумою. Так, якщо розрахувати суму, необхідну на заміну співробітників, звільнених за власним бажанням в середньому за три роки, отримаємо $5 \text{ осіб} * 10\,000 \text{ тис.грн.} = 50\,000 \text{ тис.грн}$. Відповідно, при зниженні плинності персоналу дані витрати скоротяться.

Після проведення запропонованих заходів планується знизити рівень плинності персоналу на підприємстві до рівня 5%. При зниженні плинності, підприємство заощадить велику суму грошових коштів, частина яких так само можна буде витратити на подальший розвиток корпоративної культури компанії.

Окрім економічних ефектів, це також призведе до підвищення якості обслуговування клієнтів, що позитивно впливає на сприйняття ними бренду в цілому. Туристичні компанії із більш стабільним штатом, зазвичай швидше вирішують проблеми, що виникають, а також їм легше досягти планових показників, оскільки продуктивність праці досвідченіших працівників вища. В такому колективі менше суперечок та міжособистісних конфліктів, а це формує більш позитивну атмосферу в туристичній компанії як для клієнтів, так і для самих працівників.

Висновки до розділу 3

З третього розділу «Шляхи впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел» зробили такі висновки:

1. По суті, сьогодні технології управління персоналом можуть стати технологіями людських ресурсів для ведення підприємницької діяльності, що дозволить їм вирішувати проблеми, пов'язані з розвитком та навчанням співробітників. З іншого боку, завдяки негайному застосуванню вони забезпечать практичну економіку. знання, отримані учасниками цих програм. На жаль, є великі проблеми з активним використанням цих технологій. У

короткостроковій перспективі суто економічні проблеми переважатимуть більше гуманітарних.

2. Найближчим часом управління персоналом зосередиться на системі «затягування та ізоляції», і лише після кризи почне поступово відроджувати різні програми розвитку персоналу.

3. Цей розділ зосереджує увагу на запропонованих заходах щодо вдосконалення системи управління персоналом туристичного підприємства «Анга Тревел».

Отже, запропонована пропозиція спрямована на вирішення проблеми і може бути розділена на дві основні частини. По-перше, необхідно оновити навчальні матеріали, що використовуються в процесі адаптації та навчання. По-друге, дуже зручно розробляти процедури для керівників структурного підрозділу та проводити навчання для нових співробітників.

РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «АНГА ТРЕВЕЛ»

4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення, автоматизації робіт на підприємстві

В умовах глобалізації зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту підвищення ефективності управління туризмом. Створити та усвідомити специфічні характеристики туристичних послуг (велика кількість учасників та їх величезна географічна роз'єднаність, галузева система взаємозв'язку між суб'єктами туристичного ринку, географічна різниця туристичних продуктів, віддаленість місця розташування туристичних послуг з точки зору споживання): Необхідно збільшити систему управління сучасними інформаційними технологіями (ІТ).

Позитивний вплив інформаційних технологій на розвиток внутрішнього та міжнародного туризму змусив туристичну галузь перейти від галузі, орієнтованої на обслуговування організованих туристів, до сфери мультидисциплінарної діяльності, призначеної для задоволення різноманітних потреб мільйонів індивідуальних туристів.

За останні п'ять років кількість туристів в Україну зросла, але туристична галузь нашої країни ще не повністю розвинена. Це підтверджується збільшенням виїзного туризму на 53,1% та зменшенням в'їзного туризму на 8,3%. Однією з причин зменшення останнього є нерозуміння вітчизняних туристичних продуктів та складність його інформаційного забезпечення, що зумовлено нездатністю суб'єктів туризму відстежувати та підтримувати величезну інформаційну базу.

В «Anga Travel» інформаційні технології стали популярними. Використання інформаційних технологій в основному зосереджене на автоматизації професійної роботи конкретних фахівців. Цю проблему можна вирішити, використовуючи сучасні технологічні засоби обробки, зберігання та

передачі інформації. Вони підбираються відповідно до обсягу та складності завдань, що виконуються підприємствами, та рівня розвитку інформаційних технологій у сфері людської діяльності. Перелік технічного забезпечення автоматизації робіт на туристичному підприємстві «Анга Тревел»

- комп'ютери 4 шт (Acer Aspire 3-625) ;
- ноутбуки 20 шт (Acer Swift 3 ND 344-55-3F);
- принтери і ксерокси 3 шт (Xerox WorkCentre 3455DI);
- флешки 9 шт (Kingston Traveler ST9 45GB);
- телефони стаціонарні 15 шт (Epson KN-TS3350).

Відповідне програмне забезпечення необхідне для забезпечення функціональності технічних засобів та вирішення проблем користувачів за допомогою користувачів. Туристична компанія Anga Travel використовує дві стандартні комп'ютерні програми: Microsoft World, Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Outlook Express, Microsoft Power Point, Internet, GDS Amadeus та спеціальне (для розробки рішень для автоматичного вирішення конкретних завдань у туристичному бізнесі) програмне забезпечення.

Використання спеціального програмного забезпечення здійснюється за допомогою: окремих програм або модулів - "Tour Anketa", "Tour Pilot" та ін .; типові програмні пакети - "TurWin MultiPro", "самостійний огляд", «майстер-тур»тощо.

Інформаційні системи, засновані на комп'ютерних мережах, забезпечують зберігання даних; обробка даних; організація доступу користувачів до даних; передача результатів обробки даних користувачам; використання інших програм та мережевих ресурсів.

Локальна мережа, що використовується в туристичній компанії "Anga Travel", зумовлена практичними потребами: швидким обміном різною інформацією, одночасним використанням програм, спільним використанням комп'ютерних ресурсів та периферійних пристроїв, підключених до мережі. Локальна комп'ютерна мережа Anga Travel має на меті об'єднати всі комп'ютери в робочу групу в організації.

Кожен комп'ютер у Anga Travel має мережевий адаптер. Фізичне підключення комп'ютера в туристичній агенції "Anga Travel" здійснюється за допомогою кабелів. Швидкість передачі даних у цій локальній мережі коливається в середній мережі.

Туристична компанія Anga Travel веде електронний файл, який, у свою чергу, може допомогти вам швидко та швидко отримати інформацію про туриста (день народження, паспортні дані тощо). Крім того, для швидкого розрахунку туристичного страхового полісу також використовується онлайн-система, безпосередньо підключена до страхової компанії, що економить час.

Все вищесказане дозволяє менеджерам туристичної компанії "Anga Travel" працювати швидше і точніше, що є дуже привабливим для туристів, адже головним запорукою успішного бізнесу сьогодні є швидке надання інформації та своєчасне надання послуг.

Використання електронної системи бронювання є головною перевагою роботи менеджера туристичної компанії "Anga Travel". Система бронювання рейсів Amadeus дозволяє миттєво переглянути кількість доступних квитків, дати вильоту та всю інформацію про рейс Система Gabriele дозволяє забронювати готельні номери, які відповідають найвищим туристичним потребам і не потребують витрат часу чекає підтвердження.

Як і в будь-якій організації, найважливішим стратегічним фактором є людські ресурси, що в свою чергу визначає успіх компанії. Керівництво компанії намагається підвищити кваліфікацію працівників на різних курсах, семінарах тощо.

Туристична компанія "Anga Travel" використовує систему автоматизації маркетингової роботи зі своїм діловим партнером "Travel Partner-2000". Система вирішує такі завдання: Створення та ведення єдиної бази даних партнерів шляхом реєстрації загальної інформації та контактної інформації. діяльність та взаємовідносини з туристичними агенціями; реєструвати різні рекламні заходи (рекламна діяльність); вибирати партнерів для надсилання повідомлень, організувати та реєструвати кілька повідомлень різними

способами; шляхом формування різних партнерів, повідомлень, рекламних кампаній. Різні звіти про запити для аналізу результатів реклами та маркетингові зусилля.

Туристична компанія "Anga Travel" активно використовує систему "Парус-менеджмент та маркетинг" у своїй туристичній діяльності як інструмент для реалізації орієнтованих на клієнта стратегій, що дозволяє відділам продажів (менеджерам), маркетингу, сервісу, рекламі та іншим відділам працювати Автоматизувати взаємодія з клієнтами.

У реальній діяльності туристичної компанії "Anga Travel" найпоширенішим є модуль "BS Marketing" BS Integrator, який дозволяє автоматизувати бізнес, організацію заходів, розрахунок та контроль ключових показників продажів із підрядниками.

Його використання дозволяє застосовувати окремий метод до кожного клієнта, відстежувати та накопичувати всю інформацію про нього; аналізувати потреби та можливості споживачів; планувати рекламні кампанії; проводити опитування та аналіз ринку. Для фінансового аналізу існують бухгалтерські звіти та звіти про результати господарської діяльності туристичних компаній. Функція автоматизації бухгалтерського обліку, встановлена Anga Travel, дозволяє швидко виявити проблемні області, вчасно їх усунути та надати дані для вирішення завдань корпоративного аналізу.

Ефективне управління бізнесом та оцінка витрат вимагають ведення бухгалтерського обліку в режимі реального часу, що допомагає чіткіше працювати з усіма послугами та посилювати людський фактор. Іншими словами, необхідно перейти до електронного обліку, заснованого на використанні ІТ, що спростить та пришвидшить розрахунки, що враховують фінансові зміни, створюючи нові умови для розвитку підприємства та динамічного аналізу ринку. Більшість існуючих програм дозволяють автоматизувати бухгалтерські операції з урахуванням змін в українському законодавстві та форми бухгалтерського обліку та звітності. Весь облік туристичної компанії "Anga Travel" ведеться за допомогою програми додатків

1С. Трудові ресурси є одним з основних ресурсів туристичного підприємства "Анга Тревел".

Використання сучасних ІТ при виконанні управлінських операцій також передбачає автоматизацію процесів управління персоналом, а саме: підбір, сертифікація, навчання, просування та розвиток персоналу, укомплектування персоналом, планування попиту на робочу силу, навчання, забезпечення ефективних систем мотивації праці, людські ресурси оцінка та інші кадрові питання. Всі ці завдання управління повинні бути відображені в створеній підприємством інформаційній системі для підвищення ефективності функцій управління. З метою автоматичного виконання загальних завдань з управління персоналом в туристичній компанії «Анга Тревел» запроваджуються модулі «Парус-Персонал» та «Парус-Заробітна плата» системи Parus 7.

"Парус-персонал" дозволяє:

- Зареєструвати анкету працівника в системі;
- Скласти список персоналу;
- Зберігати стандартні замовлення персоналу в системі;
- Зберігати список працівників та розширені записи про відпустки, які забезпечують можливість реєстрації запланованих (планових) відпусток протягом певного періоду та збільшують можливість довільних відпусток;
- Проводити справи на особистих рахунках працівників, а також справи, пов'язані з переведенням працівників, працевлаштуванням, укрупненням роботи, зарплатою, звільненням тощо;
- Зберігати інформацію про перепідготовку, підвищення кваліфікації, сертифікацію, засудження та заохочувальні заходи, наукові праці, наукові ступені, академічні рівні, призовників та резерви персоналу.

Модуль "Парус-зарплата" забезпечує:

- Розрахувати заробітну плату з урахуванням робочого часу та виробничих специфікацій;
- Облік для оплати на основі інформації;
- Перерахувати заробітну плату за попередні місяці;

- Зберігати особисті рахунки працівників;
- Обчислити нараховану заробітну плату та відрахування заробітної плати;
- Налаштування та розрахунок ділових операцій із зарплатою;
- Зберігати стенограми працівників;
- Облік виплаченої (невиплаченої) заробітної плати;
- Зберігати замовлення.

Розглянутий модуль дозволяє формувати та друкувати різні звіти про персонал, такі як списки персоналу, звіти про роботу, використання робочого часу та отримані звіти про заробітну плату.

Найближчим часом Anga Travel планує запровадити ще один штатний модуль BS, який сприятиме співпраці з працівниками. Окрім повних записів про персонал, модуль BS Staff також виконує розрахунки заробітної плати на основі алгоритму. Система може бути легко адаптована до найбільш вигідної схеми оплати праці компанії.

Функція цього модуля дозволяє вам автоматично керувати документами співробітників, зберігати календарі та складати графіки робочого часу. Крім того, цей модуль також має функцію організації підбору персоналу підприємства та автоматизації всіх процесів підготовки документів.

На ринку інформаційних технологій туристична компанія "Anga Travel" нещодавно успішно реалізувала у своїй діяльності ще одну програму - програму "Бюро туризму", яка спрямована на автоматизацію діяльності туристичних агентств. Програмний продукт містить три основні модулі: туризм; туризм; туризм. Фінанси; управління документами та зовнішні відносини.

Туристичний модуль реалізує такі функції: ведення каталогу; введення в каталог цін, отриманих від партнерів; підготовка індивідуальних та групових турів; продаж екскурсій; контроль продажів; реєстрація договорів, путівки, анкети для посольства, відповідно до певних шаблонів.

Фінансовий модуль поєднує в собі можливості бухгалтерського обліку та аналізу господарської діяльності, він виконує: коригування характеристик корпоративного бухгалтерського обліку; введення основних бухгалтерських документів; підготовку звітів за певний проміжок часу; контроль спільних рішень; аналіз та контроль фінансової звітності статус підприємства; доступ до суміжної туристичної діяльності, а також інформація про готівкові та безготівкові рахунки; аналіз навантаження маршрутів; прибутковість та відстань між туристичними напрямками тощо. Модуль управління документообігом і зовнішніми зв'язками передбачає: зберігання, передачу, редагування документів, з одного боку, і підготовку документів до відправлення споживачу по факсу або модему, а також передачу інформації між агентствами.

Оскільки туристична галузь багата інформацією, ефективність роботи підприємства залежить від ефективного управління інформацією та інформаційного забезпечення підприємства. Управління документообігом здійснюється не тільки всередині підприємства, а й для забезпечення зовнішніх відносин підприємства, що називається документообігом.

У туристичних компаніях документообіг "Anga Travel" здійснюється автоматично відповідно до корпоративної структури управління, що надає менеджерам можливість переглядати інформацію в базі даних; отримувати її із зовнішніх джерел; видавати замовлення та контролювати її виконання. Ведення документації управління персоналом туристичної фірми здійснюється за допомогою бланка кадрового документа, що включає:

Статут компанії;

-Розклад персоналу;

-Посадова інструкція працівника;

-Розклад;

-Правила внутрішнього трудового розпорядку;

Для кожного працівника туристичної фірми «Анга Травел» розроблена номенклатура справ. Як приклад розглянемо номенклатуру справ менеджера по оформленню паспортів:

1. опис процесів, форм і методів обслуговування туристів;
2. договори з клієнтами;
3. договори з фірмами-партнерами;
4. оформлення паспортів;
5. гарантії;
6. вхідна кореспонденція;
7. вихідна кореспонденція;
8. реєстрація заявок;
9. накази та розпорядження;
10. вхідні претензії;
11. вихідні по претензіях;
12. вхідна кореспонденція по авіаквитках;
13. вихідна кореспонденція по авіаквитках;
14. договори технічної служби;
15. інструкції по роботі із програмами.

Автоматизація процесів управління інформацією та документами допомагає забезпечити якісно нові методи прийняття управлінських рішень та управління персоналом на підприємствах.

Тому на сучасному ринку із збільшенням доходів від туризму та дедалі жорсткою конкуренцією туристична компанія "Anga Travel" робить ставку на ефективне управління, що неможливо без використання сучасних ІТ та автоматизації процесів управління. Вона може швидко реагувати на потреби клієнтів та максимізувати Для задоволення потреб клієнтів настільки, наскільки відповідно до отриманих вимог, гнучкості підприємства, впорядкованості та безперервності ділової діяльності. Проаналізувавши інформаційну підтримку кадрового менеджменту туристичної компанії «Anga Travel», можна зробити наступні висновки. Перш за все, завдяки сучасним

інформаційним технологіям, працівники компанії мають необхідну інформацію для роботи. По-друге, Anga Travel сформулювала принципи та механізми інформаційної підтримки управління персоналом, ефективні методи захисту інформації, процедури та модулі для відбору та сертифікації персоналу. Але існує проблема інформаційного забезпечення, тобто відсутність єдиної інтегрованої системи потоку інформації, тобто на підприємстві немає єдиної інформаційної системи.

Загальною особливістю управління інформаційною підтримкою управління персоналом є автоматизація планування персоналу, бухгалтерського обліку, організації та самоуправління Anga Travel. Інформаційна підтримка Anga Travel дуже багата, використовуючи систему "Туристичний партнер-2000", "Парус-Менеджмент та маркетинг", "Парус-Персонал", "Парус-Зарплата" та інші модулі та програми. Вітрило 7, модуль "Персонал BS", програма "Туристичний офіс".

Застосування цих програм передбачає автоматизацію процесу управління персоналом, а саме: підбору, атестації, навчання, просування і розвитку персоналу, складання штатного розпису, планування потреб у трудових ресурсах, підвищення кваліфікації, забезпечення ефективної системи мотивації праці, оцінку кадрового потенціалу тощо. Усі ці завдання управління персоналом повинні знайти своє відображення в інформаційній системі, що створюється на підприємстві з метою підвищення ефективності управлінських функцій.

Хоча туристична компанія "Anga Travel" має велику кількість програм та модулів, все ще існують проблеми інформаційної підтримки, тобто відсутність єдиного інтегрованого системного методу потоку інформації, тобто компанія не має єдиної інформаційної системи. Оскільки існує лише одна інформаційна система, співробітники турфірми "Анга Тревел" зможуть переглянути всю необхідну інформацію в базі даних; підготувати звіти; підготувати необхідні документи (путівки, авіаквитки, страховку, пам'ятки); підготувати вихідні листи. За відсутності єдиної інформаційної системи всі ці

обов'язки розподіляються між працівниками нерівномірно, і не кожен працівник має доступ до необхідної інформації. Однією з головних переваг документів з управління персоналом є автоматизація документообігу туристичної компанії "Anga Travel", що дозволяє менеджерам переглядати інформацію в базі даних; отримувати її із зовнішніх джерел; видавати замовлення та контролювати їх виконання; а також дозволяє отримувати Ефективність роботи працівників Кількісна оцінка; надавати підтримку у виконанні умов праці та встановлених процедур оформлення документів; відповідати вимогам стандартів управління персоналом документів. Система електронного документообігу може допомогти керівництву турфірми "Anga Travel" вирішити наступні завдання:

- Підвищити ефективність управління персоналом та управління документами (потік завдань та інформаційний потік) шляхом вдосконалення дисципліни виконання, оптимізації управління завданнями та організаційного аналізу;

- Зменшити невиробничі витрати робочого часу працівників та фінансові витрати на витратні матеріали;

- Створити єдиний інформаційний простір (координація роботи та колективна взаємодія), необхідний підприємству;

- Створити електронний архів (корпоративне зберігання документів та інформації), управління документами (автоматизація діловодства або діловодства), управління документами та знаннями (база знань);

- Забезпечити надійність захисту файлів, виставлення рахунків та зберігання. Всіма цими перевагами, який забезпечується завдяки системі електронного документообігу, може користуватися не весь персонал. Тому, потрібно забезпечити доступ до системи електронного документообігу весь персонал на туристичному підприємстві «Анга Тревел».

Використання електронної системи управління документами дозволить працівникам самостійно контролювати кадрові документи (зарплати, премії,

формування відпусток тощо). Тому документи з управління персоналом туристичної компанії "Anga Travel" будуть прозорими та доступними.

4.2. Аналіз Інтернет-контенту туристичного підприємства

У наш час люди звикли попередньо читати інформацію про компанію, тому наявність власного веб-сайту може значно спростити роботу та заощадити час пошуку. Створюючи веб-сайт, власник повинен розуміти, що веб-сайт незабаром стане «обличчям» компанії, що створить у потенційних споживачів перше враження. Тому веб-сайт повинен бути: привабливим, простим у користуванні, містити відповідну, надійну та регулярно оновлювану інформацію, а також відстежувати кількість відвідувачів веб-сайту (це пов'язано з перевіркою ефективності рекламних кампаній). Очевидно, існування цього сайту має певні переваги, але і недоліки.

Туристична компанія "Anga Travel" має власний веб-сайт (<https://anga.ua/>). Зазвичай користувачі знаходять домашню сторінку веб-сайту. Але навіть якщо він переходить на внутрішню сторінку із пошукової системи, швидше за все, наступним кроком буде перехід на домашню сторінку, оскільки це дає користувачам загальне розуміння компанії.

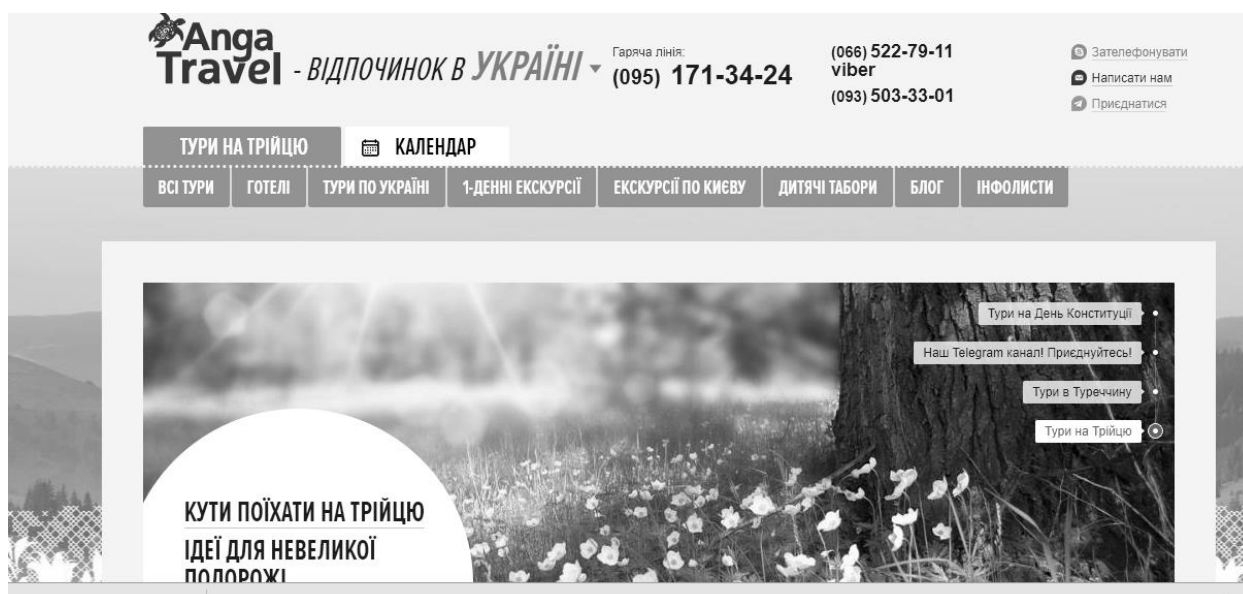


Рис.4.1 Скрин головної сторінки сайту «Анга Тревел»

Ця сторінка відкривається, і ви зможете відразу побачити, де

знаходиться офіс, різну інформацію про агентів та туристів. На слайді відображаються різні цікаві новини в галузі туризму та новини, що відбуваються в організаціях (рис. 4.1).

Створення веб-сайту вимагає початкових вкладень. Потрібно не тільки створити сам інтерфейс, але і підготувати високоякісні фотографії, рекламне відео тощо. Для того, щоб веб-сайт був ефективним, необхідно оптимізувати його для пошукових систем. Найголовніше, що є постійні витрати на управління сайтами та платежі за сервери та домени. Другим важливим аспектом веб-сайтів туристичних компаній є зручність варіантів подорожей. Однак цей веб-сайт дуже незручний у цій категорії, оскільки відсутній онлайн-вибір, тож, переглянувши всі варіанти туру, надані оператором, вам потрібно запросити бронювання для обраної поїздки. Подано на рис.4.2.

ТУРЫ | ТУРЫ НА ТРОИЦУ | ТУРЫ ПО УКРАИНЕ | 1-ДНЕВНЫЕ ТУРЫ | ЭКСКУРСИИ ПО КИЕВУ | ДЕТСКИЕ ЛАГЕРЯ | БЛОГ | ИНФОЛИСТ

Главная • Оставить заявку

ШАГ 1 ОБЩИЕ ДАННЫЕ

* Контактное лицо * Контактный телефон * Название тура

* Электронный адрес * Дата начала тура

ШАГ 2 СПИСОК ТУРИСТОВ НА ТУР

! НЕ ЗАБУДЬТЕ УКАЗАТЬ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ О КОНТАКТНОМ ЛИЦЕ В СПИСКЕ ТУРИСТОВ, ЕСЛИ ОН ТОЖЕ УЧАСТВУЕТ В ТУРЕ

Рис.4.2. Скрин сторінки сайту для пошуку туру

Домашня сторінка веб-сайту компанії має власний логотип компанії. Це логотип Anga Travel та слоган компанії: «Відпочинок в Україні». Дуже зручно шукати сторінку, де вона знаходиться. У таблиці 4.3 наведено оцінку вмісту в Інтернеті туристичних компаній.

Таблиця 4.3

**Оцінка інтернет-контенту туристичного підприємства
«Анга Тревел»**

№ з/п	Критерії	Оцінка підприємства
1.	Дизайн сайту	4

Продовження таблиці 4.3.

2.	Зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість	2
3.	Форма для зворотнього зв'язку із турфірмою або вікно для онлайн виклику	2
4.	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	5
5.	Наявність мапи сайту	4
6.	Наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти	5
7.	Наявність мобільного додатку	0
8.	Характеристика турів	3
9.	Галерея	5
10.	Характеристика турфірми, об'єм корисної інформації для гостя	5
11.	Наявність на сайті відеоматеріалів	5
12.	Можливість бронювання авіаквитків	5
13.	Огляд новин	5
14.	Наявність гостьової книги відгуків	3
15.	Аналіз відгуків у гостьовій книзі; на скільки позитивні відгуки переважають негативні	0
16.	Інформація про акції турфірми	0
17.	Опис основних і додаткових послуг	5
18.	Наявність розсилки на e-mail споживачів	0
19.	Графа зустрічей та заходів	4
20.	Інформація про співпрацю або партнерів	5
21.	Наявність віконця курсу валют	5
22.	Вакансії турфірми	5
23.	Зручність сайту	4
24.	Рівень подання інформації	4
25.	Середнє значення	3,6

Джерело: [Розроблено автором]

Тому на веб-сайті є повна інформація про туристичну компанію "Anga Travel". Цей веб-сайт надає всю інформацію про те, як давно компанія працює на ринку, її переваги та переваги, а також всю інформацію про агентів, які бажають співпрацювати. Інформація, яку надає компанія, також відрізняється від інших туристичних агенцій, де вона знаходиться.

Сайт добре відображає повний спектр послуг компанії, її ціни та ціни на різні поїздки. Логотип туристичної компанії можна знайти на кожній сторінці веб-сайту. Недоліком веб-сайту туристичної компанії "Anga Travel" є те, що компанія надає інформацію лише російською мовою. Англійська та українська мови не надаються, що дуже незручно і зазвичай неприйнятно для такої великої туристичної агенції. Бо деякі туристи можуть не розуміти російської.

Ще одним недоліком є те, що принцип зворотного зв'язку про компанію та деякі пропозиції будуть збережені, але відвідувачі цього не побачать. Це подається як повідомлення. Крім того, ще одним недоліком є відсутність рекламних акцій та гарячих турів для туристів, а також відсутність мобільних додатків, придатних для компанії.

Ми вважаємо, що веб-сайт туристичної компанії "Anga Travel" повинен бути максимально зручним, простим, зрозумілим та інформативним. Все це, щоб дозволити відвідувачам зрозуміти, не витрачаючи час. Результати дослідження показують, що веб-сайт туристичної агенції "Anga Travel" багатий на зміст, але він також має недоліки.

4.3. Обґрунтування пропозицій щодо удосконалення інформаційної діяльності туристичного підприємства

Вивчивши інформаційну діяльність компанії, ми можемо надати такі пропозиції щодо вдосконалення цієї діяльності:

По-перше, необхідно вдосконалити інформаційну діяльність туристичної організації «Анга Туризм» за допомогою реклами. Реклама відіграє головну роль у всій комунікаційній системі. Одночасно вона публікує інформацію про компанію та її продукцію, переконуючи потенційних покупців припинити вибір компанії та її продуктів, а також підвищуючи впевненість існуючих клієнтів у своєму виборі.

Реклама відіграє важливу роль у реалізації маркетингової стратегії ТОВ «Анга Тревел». Це дозволяє збільшити продажі. Масштабний продаж туристичних послуг приніс туристичним агенціям стабільність та впевненість у завтрашньому дні. Туроператор "Anga Travel" активно не використовує рекламні засоби, такі як:

- Зовнішня реклама (у транспорті, на будівлях, у туристичних агентствах);
у рекламі в ЗМІ, каталогах, ТБ, радіо та Інтернеті;

- Внутрішня реклама (в офісі, форма співробітників, візитки, календарі, прапори).

Хоча туристична організація "Anga Travel" створила власний логотип компанії, це дозволяє споживачам швидко і точно знаходити товари компанії, дозволяє компанії продавати свої нові товари за нижчою вартістю та покращує ефективність реклами. Дуже важливою особливістю рекламних кампаній компанії є стратегія вибору Інтернету та соціальних мереж в якості рекламних засобів. Спосіб подання інформації через форуми та соціальні мережі вимагає мінімальних вкладень, але може принести значний дохід. Факти довели, що кількість користувачів, які шукають корпоративних поїздок та подорожей за кордон через Інтернет, щороку зростає. Співробітники компанії створили групу та публічну сторінку в соціальній мережі Instagram. Це також виставка, де туристичні компанії беруть участь у міжнародних та регіональних формах, виставки з логотипами компаній та просування компаній на світовому ринку туристичних послуг. На даний момент туристичне агентство має привабливий логотип (рисунок 4.3). Вибравши певний колір, ви можете контролювати ставлення споживача до реклами та створювати необхідне кольорове середовище, яке може викликати необхідні емоції споживачів реклами. При правильному виборі - гарна ідея та бажання купувати рекламовані товари.



Рис.4.3. Логотип туроператора ТОВ «Анга Тревел»

Коли корпоративний імідж стане впізнаваним, це збільшить довіру споживачів до послуг компанії. Для того, щоб стиль був таким, усі товари, в яких використовується символ туристичної агенції, повинні відповідати стилю однієї компанії, метою якої є створення стабільного позитивного іміджу, залучення клієнтів та забезпечення стабільного зростання продажів.

По-друге, впровадження інформаційних технологій в управління туристичними підприємствами є інструментом підвищення ефективності управління. Проаналізувавши використання інформаційних технологій в управлінні персоналом "Anga Travel", ми можемо зробити висновок, що через низький коефіцієнт плинності працівників та зацікавленість компанії у регулярному навчанні працівників, управлінська робота компанії була належним чином впроваджена. З метою подальшого розвитку та вдосконалення туристичних підприємств не лише слід звертати увагу на кваліфікацію та підготовку туристичного персоналу, але й персоналу в галузі інформаційних технологій, оскільки компанія не має достатньої підготовки менеджерів та тренерів з інформаційних технологій. Інформаційна грамотність низька.

Незважаючи на те, що компанія має ефективну інформаційну систему, яка значно полегшує роботу всіх співробітників, усуваючи такі проблеми, як вибір, аналіз та підбір персоналу, та економить час, змінює бізнес-процес та підтримує конкурентоспроможність бізнесу, її все ще потрібно постійно розвивати та розвивати Сфера розвитку. Підприємства, не зупиняйтеся на досягнутому. Перш за все, ми хотіли б звернути увагу керівництва компанії на впровадження новітньої інформаційної системи управління персоналом, що використовується іноземними колегами, наприклад:

1. Інтегратор BS
2. «Турвін».

Використання цих інформаційних систем зробить використання часу більш ефективним та підвищить ефективність роботи працівників та всієї

компанії. Запровадження системи *BS Integrator* відбуватиметься максимально швидко та матиме такі переваги, подано в таблиці 4.4

Таблиця 4.4

Характеристика BS Integrator

Основні конкурентні переваги	Ключовими сильними сторонами є:
<ul style="list-style-type: none"> - враховано світовий досвід створення і експлуатації великих систем управління; - при конкуруючій з західними продуктами функціональності, вартість BSI допоможе вам оптимізувати витрати; - BSI відноситься до класу «бізнес-конструкторів», його можна налаштувати під будь-яку сферу діяльності і, в тому числі, впроваджувати на диверсифікованих підприємствах, в корпораціях і холдингах, що поєднують різні види бізнесу; - BSI використовує процесний підхід до управління підприємством; - використовуються легко налаштовуються майстра: бізнес-процесів, введів, запитів, аналізу, звітів. 	<ul style="list-style-type: none"> - успішна діяльність компанії на українському ринку, - ERP система BSI не поступається західним аналогам, - співробітники компанії - кваліфіковані фахівці в області розробки програмного забезпечення, IT-консалтингу, впровадження та супроводу інформаційних систем, навчання користувачів.

Джерело: [Розроблено автором за матеріалами [33]]

Функціональність моделі дозволяє автоматизувати повний кадровий облік з можливістю ведення будь-якого набору облікових ознак. В системі реалізовані такі процеси як: *bs hr management managers*

- кадровий документообіг,
- ведення календаря,
- табелювання робочого часу,
- функції для організації підбору персоналу на підприємстві.

Бухгалтерський та податковий облік розрахунки заробітної плати є частиною розрахунків управлінського обліку. Можна проводити аналіз на основі різних аналізів витрат на оплату праці. Також є завдання вибрати для підприємства зручні типи нарахування / вирахування для оптимізації плану заробітної плати, який може ефективно управляти фінансовими ресурсами підприємства. Для організації роботи з кадрами на підприємстві спочатку повинні бути складені та затверджені в установленому порядку:

- колективний договір;
- правила внутрішнього трудового розпорядку;
- штатний розклад;
- посадові інструкції;
- норму закону про відділах і службах підприємства;
- інші документи.

З огляду на глибоку інтеграцію системи, більша частина інформації може надходити з інших модулів, що виключає необхідність повторного введення ідентичних даних про працівників підприємства.

Модель «Управління персоналом» охоплює всі стадії управлінського циклу:

- планування,
- реалізація планів,
- аналіз,
- прийняття управлінських рішень,
- є засобом управління та контролю за витрачанням коштів,
- надається достовірна оперативна інформація керівництву підприємства,
- проводиться аналіз ефективності використання трудових ресурсів.

Ці типові інформаційні технології, що використовуються для управління туристичними агенціями, мають незаперечні переваги - вони вигідні з фінансової точки зору, оскільки підтримка та розвиток систем, пристосованих до конкретних туристичних агенцій, як правило, є дуже дорогим процесом та економічно недоцільним.

У десятках туристичних агентств вони накопичили позитивний досвід впровадження цих технологій, а за роки розвитку та експлуатації набули функцій високого рівня.

Висновки до розділу 4

З розділу четвертого «Впровадження сучасних інформаційних технологій на підприємстві ТОВ «Анга Тревел» можна дійти таких висновків:

1. В «Anga Travel» інформаційні технології стали популярними. Використання інформаційних технологій в основному зосереджене на автоматизації професійної роботи конкретних фахівців. Цю проблему можна вирішити, використовуючи сучасні технологічні засоби обробки, зберігання та передачі інформації. Вони підбираються відповідно до обсягу та складності завдань, що виконуються підприємствами, та рівня розвитку інформаційних технологій у сфері людської діяльності.
2. У реальній діяльності туристичної компанії "Anga Travel" найпоширенішим є модуль "BS Marketing" BS Integrator, який дозволяє автоматизувати бізнес, організацію заходів, розрахунок та контроль ключових показників продажів із підрядниками. Його використання дозволяє застосовувати окремий метод до кожного клієнта, відстежувати та накопичувати всю інформацію про нього; аналізувати потреби та можливості споживачів; планувати рекламні кампанії; проводити опитування та аналіз ринку.
3. Туристична компанія «Анга Тревел» має сайт, який добре відображає повний спектр послуг компанії, її ціни та ціни на різні поїздки. Логотип туристичної компанії можна знайти на кожній сторінці веб-сайту. Недоліком веб-сайту туристичної компанії "Anga Travel" є те, що компанія надає інформацію лише російською мовою. Англійська та українська мови не надаються, що дуже незручно і зазвичай неприйнятно для такої великої туристичної агенції. Бо деякі туристи можуть не розуміти російської. Ще одним недоліком є те, що принцип зворотного зв'язку про компанію та деякі пропозиції будуть збережені, але відвідувачі цього не побачать. Це подається як повідомлення. Крім того, ще одним недоліком є відсутність рекламних акцій та гарячих турів

для туристів, а також відсутність мобільних додатків, придатних для компанії.

4. Незважаючи на те, що компанія має ефективну інформаційну систему, яка значно полегшує роботу всіх співробітників, усуваючи такі проблеми, як вибір, аналіз та підбір персоналу, та економить час, змінює бізнес-процес та підтримує конкурентоспроможність бізнесу, її все ще потрібно постійно розвивати та розвивати Сфера розвитку. Підприємства, не зупиняйтеся на досягнутому. Перш за все, ми хотіли б звернути увагу керівництва компанії на впровадження новітньої інформаційної системи управління персоналом, що використовується іноземними колегами, наприклад:

1. Інтегратор BS
2. «Турвін».

Використання цих інформаційних систем зробить використання часу більш ефективним та підвищить ефективність роботи працівників та всієї компанії.

ВИСНОВКИ

З огляду на постійні зміни на ринку туризму - технологію, засновану на системі управління персоналом, потрібно постійно оновлювати та вдосконалювати, тому для побудови ефективної системи управління персоналом необхідно дослідити суть та значення принципів управління персоналом. Систему на новому туристичному ринку. Швидке впровадження нових технологій, нові форми організації виробництва, скорочення або зникнення окремих підприємств, поява нових сфер, таких як зайнятість, комп'ютери, електронні комунікації та Інтернет, змінюють спосіб взаємодії людей у сфері туризму та управління персоналом.

1. З розділу першого, а саме теоретичні аспекти управління персоналом на туристичному підприємстві можна дійти таких висновків:

Сучасна ситуація у вітчизняних туристичних компаніях вимагає впровадження інноваційних технологій у стратегічному управлінні персоналом для забезпечення переходу від застарілої структури, яка не може вирішити складні проблеми сучасного управління персоналом, до більш ефективної системи управління персоналом, що діє за кордоном.

Використовуючи досвід найбільш прогресивних компаній світу у Західній Європі, Японії та США, можна підвищити ефективність управління персоналом вітчизняної корпоративної стратегії та сприяти розвитку більш конкурентного бізнесу. Впроваджуючи успішний зарубіжний досвід та формулюючи стратегії управління персоналом для туристичних компаній, можна буде вирішити сучасні проблеми економічного розвитку України.

1. З розділу другого, а саме «Характеристика діяльності туристичного підприємства ТОВ «Анга Тревел», можна зробити висновок про те, що управління персоналом в умовах ринкових відносин – максимальне зближення очікувань підприємства і інтересів працівника, відмова від політики мінімальних вкладень у персонал підприємства і відведення

вирішальної ролі системи управління персоналом підприємства у формуванні кадрової політики і механізму її реалізації.

Також важливим фактором щодо підвищення ефективності управління персоналом на підприємстві є наявність та зміст політики розвитку персоналу, яка повинна передбачати наявність адаптаційних програм, систем і програм навчання, підвищення кваліфікації та можливості саморозвитку особистості.

«Анга Тревел» - це туроператор по організації екскурсійних програм в Україні та Греції, тури даної компанії мають широку географію і представляють екскурсійні об'єкти по всіх регіонах України. Туроператор «Анга Тревел» - має величезний досвід роботи в реаліях внутрішнього туризму, за весь час роботи відкриваються нові цікаві маршрути і екскурсійні програми. Даний туроператор України живе стихією внутрішнього туризму, весь час розвиваючись та навчаючись – у клієнтів, партнерів, ситуацій.

Проаналізувавши динаміку основних показників обсягу наданих туристичних послуг на туристичному підприємстві «Анга Тревел» можна зробити висновок, що кількість наданих послуг в 2019 року зросла в порівнянні з 2018 роком на 6,5 % , кількість іноземних туристів за 2019 рік зросла на 100 % , в порівнянні з 2018 роком, кількість турс днів наданих туристам в 2019 році збільшилась на 1,19 % в порівнянні з 2018 роком, кількість наданих туристичних послуг в 2019 році зросла в порівнянні з 2018 роком. Ці показники свідчать про ефективну діяльність туристичного підприємства «Анга Тревел».

2. З третього розділу «Шляхи впровадження сучасних технологій управління персоналом на туристичному підприємстві ТОВ «Анга Тревел» зробили такі висновки:

По суті, сьогодні технології управління персоналом можуть стати технологіями людських ресурсів для ведення підприємницької діяльності, що дозволить їм вирішувати проблеми, пов'язані з розвитком та навчанням співробітників. З іншого боку, завдяки негайному застосуванню вони

забезпечать практичну економіку. знання, отримані учасниками цих програм. На жаль, є великі проблеми з активним використанням цих технологій. У короткостроковій перспективі суто економічні проблеми переважатимуть більше гуманітарних.

Найближчим часом управління персоналом зосередиться на системі «затягування та ізоляції», і лише після кризи почне поступово відроджувати різні програми розвитку персоналу.

Цей розділ зосереджує увагу на запропонованих заходах щодо вдосконалення системи управління персоналом туристичного підприємства «Анга Тревел».

Отже, запропонована пропозиція спрямована на вирішення проблеми і може бути розділена на дві основні частини. По-перше, необхідно оновити навчальні матеріали, що використовуються в процесі адаптації та навчання. По-друге, дуже зручно розробляти процедури для керівників структурного підрозділу та проводити навчання для нових співробітників.

3. З розділу четвертого «Впровадження сучасних інформаційних технологій на підприємстві ТОВ «Анга Тревел» можна дійти таких висновків:

В «Anga Travel» інформаційні технології стали популярними. Використання інформаційних технологій в основному зосереджене на автоматизації професійної роботи конкретних фахівців. Цю проблему можна вирішити, використовуючи сучасні технологічні засоби обробки, зберігання та передачі інформації. Вони підбираються відповідно до обсягу та складності завдань, що виконуються підприємствами, та рівня розвитку інформаційних технологій у сфері людської діяльності.

У реальній діяльності туристичної компанії "Anga Travel" найпоширенішим є модуль "BS Marketing" BS Integrator, який дозволяє автоматизувати бізнес, організацію заходів, розрахунок та контроль ключових показників продажів із підрядниками. Його використання дозволяє

застосовувати окремий метод до кожного клієнта, відстежувати та накопичувати всю інформацію про нього; аналізувати потреби та можливості споживачів; планувати рекламні кампанії; проводити опитування та аналіз ринку.

Туристична компанія «Анга Тревел» має сайт, який добре відображає повний спектр послуг компанії, її ціни та ціни на різні поїздки. Логотип туристичної компанії можна знайти на кожній сторінці веб-сайту. Недоліком веб-сайту туристичної компанії "Anga Travel" є те, що компанія надає інформацію лише російською мовою. Англійська та українська мови не надаються, що дуже незручно і зазвичай неприйнятно для такої великої туристичної агенції. Бо деякі туристи можуть не розуміти російської. Ще одним недоліком є те, що принцип зворотного зв'язку про компанію та деякі пропозиції будуть збережені, але відвідувачі цього не побачать. Це подається як повідомлення. Крім того, ще одним недоліком є відсутність рекламних акцій та гарячих турів для туристів, а також відсутність мобільних додатків, придатних для компанії.

Незважаючи на те, що компанія має ефективну інформаційну систему, яка значно полегшує роботу всіх співробітників, усуваючи такі проблеми, як вибір, аналіз та підбір персоналу, та економить час, змінює бізнес-процес та підтримує конкурентоспроможність бізнесу, її все ще потрібно постійно розвивати та розвивати Сфера розвитку. Підприємства, не зупиняйтеся на досягнутому. Перш за все, ми хотіли б звернути увагу керівництва компанії на впровадження новітньої інформаційної системи управління персоналом, що використовується іноземними колегами, наприклад:

1. Інтегратор BS
2. «Турвін».

Використання цих інформаційних систем зробить використання часу більш ефективним та підвищить ефективність роботи працівників та всієї компанії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм»: (офіційний текст: за станом на 15 січня 2015 р.)/ Верховна Рада України – К.: Парламентське вид-во, 2015 р.- 96с.
2. Про страхування: [закон України: від 07.03.1996 р. № 85/96- ВР]// Відомості Верховної Ради України – 2015р.- №22.-
3. Проектирование туристских услуг. ГОСТ 28681.1-95 - МГС.- 14 с.
4. Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ 28681.2-95 - МГС.
5. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. ГОСТ 28681.3-95 - МГС.
6. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Академия, 2010. – 304 с.
7. Богоявленська Ю.В. Маркетинг персоналу як інструмент розвитку соціальної відповідальності підприємств / Ю.В. Богоявленська, Г.І. Олійник // Вісник ЖДТУ. – 2014. – №67. – С. 68- 74.
8. Волгин В.В. Управління персоналом малого підприємства (попередження проблем): практичний посібник / В.В.Волгин. – М.: Маркетинг, 2015. – 176 с.
9. Василенко, В. О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
10. Данюк В.М. Грейдинг у системі управління персоналом / В.М. Данюк, О.О. Чернушкіна // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – №4. – С. 70-73.
11. Запесоцкий О.С. Стратегічний маркетинг у туризмі: Навчальний посібник. - СПб.: СПбГУП, 2013. – 331 с.
12. Иванкина Л.И. Управление персоналом : учеб.пособ. / Л.И. Иванкина. – Томск: Изд-во Томского политех. Ун-та, 2009. – 190 с.

13. Карчевская О.Н. Організація міжнародного туризму: Практичне посібник /
14. Лобза А.В. Сучасні персонал-технології як засіб забезпечення ефективності системи найму та адаптації персоналу: вітчизняний та зарубіжний досвід / А.В. Лобза, К.А. Юрченко // Молодий вчений. – 2015. – №26. – С. 74-80.
15. Мажник Л. О. Стратегічний розвиток технології управління персоналом підприємства / Л. О. Мажник // Управління розвитком. – 2011. – № 22. – С. 95-96.
16. Осипенко А.М. Значення та розвиток хедхантингу на вітчизняних підприємствах / А.М. Осипенко // Управління розвитком. – 2014. – №3. – С. 87-89.
17. Скляр Є.П. Застосування методу асесментцентру в оцінюванні професійних спроможностей персоналу / Є.П. Скляр, А.О. Скляр // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – №205. – С. 82-85.
18. Третьяк О. П. Сучасні персонал-технології у системі управління персоналом на підприємстві / О. П. Третьяк // Науковий вісник НЛТУ України. – 2014. – Вип. 24.4. – С. 389-397
19. Чорненька, Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
20. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Академия, 2010. – 304 с.
21. Богоявленська Ю.В. Маркетинг персоналу як інструмент розвитку соціальної відповідальності підприємств / Ю.В. Богоявленська, Г.І. Олійник // Вісник ЖДТУ. – 2014. – №67. – С. 68- 74.
22. Волгин В.В. Управління персоналом малого підприємства (попередження проблем): практичний посібник / В.В.Волгин. – М.: Маркетинг, 2015. – 176 с.

23. Василенко, В. О. Конкуренентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
24. Данюк В.М. Грейдинг у системі управління персоналом / В.М. Данюк, О.О. Чернушкіна // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – №4. – С. 70-73.
25. Запесоцкий О.С. Стратегічний маркетинг у туризмі: Навчальний посібник. - СПб.: СПбГУП, 2013. – 331 с.
26. Иванкина Л.И. Управление персоналом : учеб.пособ. / Л.И. Иванкина. – Томск: Изд-во Томского политех. Ун-та, 2009. – 190 с.
27. Карчевская О.Н. Організація міжнародного туризму: Практичне посібник /
28. Лобза А.В. Сучасні персонал-технології як засіб забезпечення ефективності системи найму та адаптації персоналу: вітчизняний та зарубіжний досвід / А.В. Лобза, К.А. Юрченко // Молодий вчений. – 2015. – №26. – С. 74-80.
29. Мажник Л. О. Стратегічний розвиток технології управління персоналом підприємства / Л. О. Мажник // Управління розвитком. – 2011. – № 22. – С. 95-96.
30. Осипенко А.М. Значення та розвиток хедхантингу на вітчизняних підприємствах / А.М. Осипенко // Управління розвитком. – 2014. – №3. – С. 87-89.
31. Скляр Є.П. Застосування методу асесментцентру в оцінюванні професійних спроможностей персоналу / Є.П. Скляр, А.О. Скляр // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – №205. – С. 82-85.
32. Третьяк О. П. Сучасні персонал-технології у системі управління персоналом на підприємстві / О. П. Третьяк // Науковий вісник НЛТУ України. – 2014. – Вип. 24.4. – С. 389-397

33. Чорненька, Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
34. Тени и друзья: методы обучения персонала, которых у нас пока нет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/teni-idruzya-metody-obucheniya-personala-kotoryh-u-naspoaka-net>.
35. Стародубцева Е. Это заставит поколение Y работать лучше [Электронный ресурс] / Е. Стародубцева. – Режим доступа: <http://rb.ru/opinion/lu4she/>.
36. Тени и друзья: методы обучения персонала, которых у нас пока нет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/teni-idruzya-metody-obucheniya-personala-kotoryh-u-naspoaka-net>.
37. Стародубцева Е. Это заставит поколение Y работать лучше [Электронный ресурс] / Е. Стародубцева. – Режим доступа: <http://rb.ru/opinion/lu4she/>.
38. ДСТУ 9000-2007 “Системи Управління Якістю. Основні положення та словник”. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: document.ua/sistemiupravlinnja-jakisty.-osnovni-polozhennja-ta-slovnik-nor14237.html
39. ISO 9001:2008 Quality management systems [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=46486
40. ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014
41. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України - <http://www.mfa.gov.ua/>
42. Все о туризме - туристическая библиотека - <http://tourlib.net/>
43. Туристический портал - <http://tour.com.ua/>
44. Турсервер - <http://www.tourserver.com.ua>

ДОДАТКИ

Додаток А

Аналіз розподілу функцій відділів всередині туристичного підприємства «Анга Тревел».

Назва підрозділу підприємства	Основні функції підрозділу підприємства	Праці вники
Директор	<ul style="list-style-type: none">- Загальне керівництво діяльністю фірми- Організація взаємодії всіх структурних підрозділів.- Забезпечення виконання всіх прийнятих фірмою зобов'язань, включаючи зобов'язання перед бюджетами різних рівнів і позабюджетними фондами.- Контроль за дотриманням законності в діяльності всіх служб.	1
Заступник директора	Допомагає з питаннями та керуванням компанією директору компанії, слідкує за ефективністю та якістю виконання роботи всіх працівників підприємства.	
Фінансовий відділ (бухгалтерський)	<ul style="list-style-type: none">- Забезпечує раціональну організацію бухгалтерського обліку і звіту;- здійснює контроль за економічним використанням матеріальних, трудових і фінансових ресурсів;- вживає заходів щодо попередження нестач, контролює додержання фінансової і касової дисципліни, законності списання з бухгалтерських балансів нестач;- бере участь у проведенні економічного аналізу фінансово-господарської діяльності;- погоджує вартість турів та обраховує їх дохідність- Впровадження сучасних технічних засобів та інформаційних технологій- Контроль за своєчасним і правильним оформленням бухгалтерської документації.	2

Відділ маркетингу	<ul style="list-style-type: none"> - Формування рекламної стратегії, заснованої на перспективних напрямках подальшого організаційного розвитку, інноваційної та інвестиційної діяльності. - Планування робіт із проведення рекламних кампаній: <ul style="list-style-type: none"> - Вивчення сегментів ринку, на яких планується рекламувати товар. Визначення цілей рекламної кампанії. - Вироблення основної ідеї рекламної кампанії. Визначення типів конкретних носіїв реклами (газети, журнали, рекламні ролики й ін.) і їхнього оптимального сполучення. - Вибір форм і методів реклами в засобах масової інформації, їх текстового, колірною і музичного оформлення. <ul style="list-style-type: none"> - Прогнозування термінів дії реклами. - Визначення витрат, необхідних для проведення рекламної кампанії. - Підготовка рекламних та інформаційних матеріалів. <ul style="list-style-type: none"> - Проникнення на ринок: 	1
Відділ організації	<ul style="list-style-type: none"> - Функції менеджера з туризму: представляє інтереси підприємства з питань туристичної діяльності перед партнерами; - проводить переговори (перемовини), а також укладає угоди із закордонними та вітчизняними партнерами; - узгоджує кінцевий варіант турів по Україні та за кордоном і передає їх для реалізації на рецепцію; - контролює забезпеченість документами, необхідними для успішного проведення турів; - займається розвитком нових напрямів туристичної діяльності, розробляє нові тури. - Забезпечення і підготовка туристичних маршрутів, контроль за виконанням усіх послуг, зазначених у програмі турів - підтримка контактів з партнерами, реалізація туристичного продукту, консультує туристичні агентства, інформує про зміни в роботі. 	5
Відділ продажу	Керівництво, контроль і координація робіт з продажу товарів, складання плану продажу та проведенням заходів щодо розширення ринків збуту і збільшення обсягів продажу.	4

Фінансова звітність підприємства «Анга Тревелл»

Додаток
до Положення
(стандарту)
бухгалтерського обліку
3

Підприємство ТОВ «Анга тревелл» Дата (рік, місяць, число)
за ЄДРПОУ
Територія за КОАТУУ
Орган державного управління за СПОДУ
Організаційно-правова форма господарювання за КОПФГ
Вид економічної діяльності за КВЕД
Одиниця виміру: тис. грн Контрольна сума

КОДИ		
		01

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за 2019 рік

І. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	18235	15638
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	13258	11258
Валовий: прибуток	2090	4977	4380
збиток	2095	()	()
Інші операційні доходи	2120	231	92
Адміністративні витрати	2130	1025	754

Витрати на збут	2150	996	726
Інші операційні витрати	2180	24	32
Фінансовий результат від операційної діяльності:			
прибуток	2190	3163	2960
збиток	2195		
Дохід від участі в капіталі	2200	25	18
Інші фінансові доходи	2220	-	-
Інші доходи	2240	884	456
Фінансові витрати	2250	-	53
Втрати від участі в капіталі	2255	-	-
Інші витрати	2270	-	-
Фінансовий результат до оподаткування:			
прибуток	2290	4072	3381
збиток	2295		
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	753	676
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		-
Чистий фінансовий результат:		3319	2705
прибуток	2350		
збиток	2355		

Дата (рік, місяць, число)	01
Підприємство	ТОВ «Анга Тревел»
Територія	за ЄДРПОУ
Організаційно-правова форма господарювання	за КОАТУУ
Вид економічної діяльності	за КОПФГ
Середня кількість працівників	за КВЕД
Адреса, телефон	
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака	
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):	
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку	
за міжнародними стандартами фінансової звітності	

Баланс (Звіт про фінансовий стан)

на 31.12.2019 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005		
Основні засоби:	1010	3220	3719
первісна вартість	1011	6070	6943
Знос	1012	(2850)	(3224)
Довгострокові біологічні активи	1020	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0
Усього за розділом I	1095	3220	3719
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	379	476
у тому числі готова продукція	1103	0	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0

Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	937	1276
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	0	0
у тому числі з податку на прибуток	1136	0	0
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	49	57
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	232	357
Витрати майбутніх періодів	1170	0	0
Інші оборотні активи	1190	197	255
Усього за розділом II	1195	1794	2421
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0	0
Баланс	1300	5014	6140
Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	550	550
Додатковий капітал	1410	0	1338
Резервний капітал	1415	79	80
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	52	67
Неоплачений капітал	1425	(0)	(0)
Усього за розділом I	1495	681	2035
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	0	0
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600		
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	3108	2401
товари, роботи, послуги	1615	860	1250
розрахунками з бюджетом	1620	25	22
у тому числі з податку на прибуток	1621	0	0
розрахунками зі страхування	1625	125	153

розрахунками з оплати праці	1630	36	29
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	182	250
Усього за розділом III	1695	4336	4105
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0	0
Баланс	1900	5014	6140

**Свідоцтво про державну реєстрацію туристичного підприємства «Анга
Тревел»**

Серія А01	СВІДОЦТВО	№ 625125
ПРО ДЕРЖАВНУ РЕЄСТРАЦІЮ ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ		
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "АНГА ТРЕВЕЛ"		
Ідентифікаційний код юридичної особи	36948829	
Місцезнаходження юридичної особи	01033, М.КИЇВ, ВУЛИЦЯ ВОЛОДИМИРСЬКА, БУДИНОК 69, ОФІС 411	
Місце проведення державної реєстрації	ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА У МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ	
Дата проведення державної реєстрації	15.02.2010	
Підстава (підстави) заміни свідоцтва про державну реєстрацію	зміна місцезнаходження юридичної особи	
Дата заміни свідоцтва про державну реєстрацію	30.03.2010	

Номер запису в Єдиному
державному реєстрі юридичних
осіб та фізичних
осіб-підприємців про заміну
свідoctва про державну
реєстрацію

1 074 107 0002 035827

Державний реєстратор



М.П.

В. О. Полякова
ПОЛЯКОВА В. О.

Ліцензія туристичного підприємства «Анга Тревел»



Серія АВ № 566591

ЛІЦЕНЗІЯ

**Міністерство культури і туризму України
Державна служба туризму і курортів**

Вид господарської діяльності **туроператорська діяльність**

Найменування юридичної особи **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "АНГА ТРЕВЕЛ"**

Ідентифікаційний код юридичної особи **36948829**

Місцезнаходження юридичної особи **01033, м.Київ, вул.Володимирська, буд.69, офіс 411**

Дата прийняття та номер рішення про видачу ліцензії **25.03.2011 №11-ліц**

Переоформлення ліцензії від 09.04.2010 серії АВ №505892

Строк дії ліцензії **з 25.03.2011 необмежений**

Номер в ліцензійному реєстрі - **157/2011**

В.о. Голови Держтуризмкурортів М.П.  **С.В.Сьомкін**

Дата видачі ліцензії **29 БЕР 2011**

