

Оглавление

Введение

Глава 1. Управление персоналом предприятий сферы туризма.....	5
1.1. Сущность и значение кадровой политики	5
1.2. Особенности управления персоналом на предприятиях туриндустрии	13
1.3. Трудовая мотивация и стимулирование труда в организации	22
 Глава 2. Анализ управления персоналом «Континент-Тур».	26
2.1. Общая характеристика предприятия.....	26
2.2.Организационная структура управления и финансовое положение предприятия.....	27
2.3. Анализ методов управления персоналом.....	34
2.4. Анализ устойчивости персонала.....	39
2.5. Анализ мотивации персонала	43
 Глава 3. Рекомендация мероприятий по совершенствованию управления персоналом	54
3.1. Совершенствование организационной структуры предприятия.....	54
3.2. Рекомендации по совершенствованию процесса мотивации персонала....	58
 Заключение.....	73
Список использованных источников	
Приложения	

Введение

Туризм на сегодняшний день представляет собой одну из наиболее интересных современных форм досуга, играющих заметную роль в расширении общих знаний и, в частности, эрудиции человека. В системе туризма тесно переплетены интересы экономики и культуры, безопасности и международных отношений, экологии и занятости населения, гостиничного бизнеса и транспортных организаций. Развитие туризма имеет большое значение как для государства в целом, так и для отдельной личности в частности.

Каждая организация стремится выглядеть наиболее привлекательно и выгодно для клиента по сравнению с другими аналогичными предприятиями. Эффективность деятельности компании во многом определяется эффективностью ее персонала.

Персонал в индустрии туризма является одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации, и, следовательно, качество обслуживания в туристских организациях зависит от знаний, мастерства и сознательности их служащих. Наиболее передовые организации индустрии туризма в мире в настоящее время признают, чтобы быть конкурентоспособными на рынке, необходимо иметь профессионально подготовленных сотрудников и серьезно заниматься вопросами управления персоналом.

Динамичное развитие отрасли требует соответствующего кадрового обеспечения. Одной из проблем сферы туризма на сегодняшний день является низкий уровень качества сервиса, а причиной тому – слабый уровень подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров.

Все вышеизложенное обуславливает актуальность выбранной темы дипломной работы.

Объектом исследования является туристическая фирма

Предметом исследования является система управления персоналом туристической фирмы.