

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/356362>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент туризма

ВВЕДЕНИЕ 5

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФУНКЦИЙ И ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 8

1.1 Функции менеджмента 8

1.2 Общие и частные принципы менеджмента 12

1.3 Функции и принципы менеджмента в сервисном предприятии 16

2. ПРИМЕНЕНИЕ ФУНКЦИЙ И ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРИМЕРЕ ООО «ПЕГАС» 22

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Пегас» 22

2.2 Анализ технологии управления в ООО «Пегас» 23

2.3 Примеры мотивации как функции менеджмента в ООО «Пегас» 25

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 36

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 38

ПРИЛОЖЕНИЕ 40

Следует иметь в виду, что туристические группы обычно имеют только одну главную цель поездки. В то же время каждый член группы может идти своим собственным путем, в отличие от туристической группы. В связи с этим очень важно, чтобы менеджеры получили ответы на вопрос о том, как систематизировать мотивацию путешествий [10, с. 88-91].

Опыт российских сервисных предприятий позволил выработать те принципы, которые необходимо учитывать руководству фирмы в ходе создания эффективной системы безопасности своего бизнеса:

- комплексный подход, т.е. всестороннее действие всех звеньев системы безопасности: соблюдение режима входа и выхода в помещение фирмы, лояльность кадров, конфиденциальность документов, исправность техники, соблюдение коммерческой тайны и т.п.;
- предупреждающий характер мер обеспечения безопасности;
- непрерывность действия системы безопасности - она должна действовать как во время работы, так и после закрытия фирмы;
- активность и использование нестандартных методов защиты;
- соблюдение законности, т.е. использование только разрешенных методов обнаружения и пресечения правонарушений;
- экономическая целесообразность и сопоставимость затрат с возможным ущербом;
- дисциплина и координация действий работников, четкое взаимодействие всех заинтересованных подразделений и служб.

Особая забота руководителей сервисного предприятия - сплочение коллектива работников, их общая мотивация, а также создание общих условий для ротации и карьерного роста наиболее способных и ответственных сотрудников.

Поэтому можно сделать вывод, что рациональное управление сервисным предприятием требует постоянного компромисса между ограниченностью финансовых ресурсов, а значит и низким уровнем финансовой «прочности» предприятия и необходимостью обеспечения необходимой гибкости и эффективности процесса оказания услуг.

2. ПРИМЕНЕНИЕ ФУНКЦИЙ И ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРИМЕРЕ ООО «ПЕГАС»

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Пегас»

ООО «Пегас» - туристическая компания, созданная в 2008 году. Компания сотрудничает с ведущими организациями российского бюро во всех регионах России и странах ближнего зарубежья.

ООО «Пегас» сегодня – это современная универсальная туристическая компания, которая предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов, активно участвует в социальной и экономической жизни страны (см. табл. 1).

Таблица 1 - SWOT-анализ ООО «Пегас»

Сильные стороны Слабые стороны

1. Открыто несколько офисов в других городах
 2. Высокий профессионализм менеджеров по обслуживанию туристов
 3. Все офисы компании отвечают последним тенденциям офисного дизайна, а также оснащены современными технологиями.
1. Не во всех офисах есть комната отдыха для туристов, где каждый может отдохнуть, выпить чай или кофе и обдумать предложения
2. Не везде есть места для курения, что не маловажно
 3. В офисах очень мало наглядных материалов, которые можно взять с собой домой
- Возможности Угрозы
1. Уход с рынка конкурирующих компаний.
 2. Снижение цен на авиабилеты приведет к снижению расходов на поездки
 3. Упрощение визовой системы стран (например, стран Шенгенского соглашения).
1. Низкое качество работы туроператоров привело к негативному мнению о туристических компаниях
 2. Уровень цен конкурирующих компаний снизился
 3. Плохие экономические, политические, военные условия в стране

Соответственно, можно выделить преимущества компании ООО «Пегас»:

1. Отправление на отдых из 51 города РФ;
2. Отдых в 250 отелях в 25 странах мира;
3. Работа с ведущими авиакомпаниями России;
4. Организация групповых, индивидуальных, корпоративных, спортивных и VIP туров;
5. Качественное обслуживание в более чем 650 фирменных офисах продаж в 256 городах.

2.2 Анализ технологии управления в ООО «Пегас»

Организационная структура управления - взаимосвязанные элементы системы, формирующие степень непрерывности их состава, взаимодействия и отношений, обеспечивающие их функционирование и развитие как целостной системы. Организационная структура управления туристической компанией ООО «Пегас» представлена на рисунке 2.1.

Рисунок 2.1 - Организационная структура ООО «Пегас»

Как видно из рисунка 2.1, управление имеет функционально-линейную структуру.

В целом можно отметить, что эта компания является демократической с единым лидером. Руководитель ООО «Пегас» старается сделать задачи подчиненных более привлекательными, помогает им понять большинство проблем, которые им приходится решать, помогает создать атмосферу открытости и доверия, чтобы они не смогли понять большинство проблем, которые необходимо решать, не обращаясь за помощью. Персонал как фактор повышения эффективности управления. Особое место в деятельности ООО «Пегас» занимает работа с людьми. Это одна из важнейших функций управления, которая во многих случаях определяет успех мероприятия. В ООО «Пегас» эта деятельность налажена очень эффективно. Компания принимает кадровую политику, включая политику найма, обучение персонала и политику развития сотрудников.

Однако система стимулирования, применяемая предприятием, заслуживает особого внимания. Это сочетание физической и умственной стимуляции. Основными материальными стимулами ООО «Пегас» являются заработная плата, премии, надбавки и отпускные. Заработная плата сотрудников будет пересмотрена и может быть изменена два раза в год.

Следующий механизм материального стимулирования - премирование (выплаты, связанные с результатами

производства). Таким образом, ООО «Пегас» преследует следующие цели мотивации персонала со стороны своих сотрудников:

- повышение заинтересованности работников в результатах своей деятельности (когда материальные и конкретные финансовые результаты работников напрямую связаны с доходами);
- стимулирование и поощрение здоровой конкуренции (мотивация не должна быть анонимной);
- содействие повышению эффективности подразделения (увеличение продаж, привлечение новых клиентов и т.д.);
- поддержание клиентов, привлеченных ранее для улучшения качества обслуживания.

Кроме того, компания также внедряет системы оплаты труда в индивидуальном порядке. Это стимул для сотрудников, привлечение новых клиентов. Таким образом, структура экспертной компенсации, привлекающей новых клиентов, выглядит следующим образом: 10% комиссии нового покупателя распределяется в виде премии:

- 1% (включая единый социальный налог) получает начальник отдела;
- 1% (включая ЕС) - начальник отдела;
- 1% (включая ЕСН) - предприниматели, сотрудники, которые находят новых клиентов.

Этическая мотивация ООО «Пегас» основывается на социальном благосостоянии, что обеспечивает дополнительные преимущества, а также дает возможность совершенствовать самоконтроль сотрудников, участвующих в управлении компанией.

2.3 Примеры мотивации как функции менеджмента в ООО «Пегас»

Проведем анализ существующей в организации системы мотивации сотрудников ООО «Пегас».

Одним из самых главных этапов мотивирования команды сотрудников выступает составление плана работы на год, плана на месяц. Благодаря наличию плана работники ясно представляют, что от них требуется. Мотивация работников, которая рассчитана на длительный период, состоит из следующих мер [15, с. 15-42].

- выплаты, ориентированные на стратегические результаты реализации деятельности;
- доплаты за выслугу лет;
- бонусы.

Проведем исследование отношения работников различных категорий обязанностей ООО «Пегас» к формам и методам мотивации (удовлетворенность трудом). В исследовании приняли участие 25 сотрудников. Форма проведения опроса – лично, в письменной форме (заполнение распечатанной анкеты). Опрос каждый сотрудник проходил отдельно и анонимно.

Исследование проводилось с помощью анкеты для определения уровня удовлетворенности персонала организаций [7, с. 7-15].

Стимульный материал к данной методике представлен в Приложении 1.

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 08.12.2020).
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
3. Бабаева Д.Г. Регулярный менеджмент в туризме: современный подход к управлению организацией // УЭПС: управление, экономика, политика, социология. – 2021. - №4. – С.65-68.
4. Басюк А.С., Волков А.В. Теоретические аспекты методов оценки эффективности менеджмента организации // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ «Нацразвитие». – 2021. – С.183-185.
5. Бусыгин А.В. Кризис менеджмента в туристической отрасли. Очерки современной теории и текущей практики / А.В. Бусыгин. – М.: Проспект, 2021. – 256с.
6. Вицелярова К.Г., Захарова Ю.Н., Савицкая А.Н. Характеристика системы менеджмента организации социально-культурной сферы // Естественно-гуманитарные исследования. – 2020. - №28. – С.79-87.
7. Генкин Е.В., Великороссов В.В. Компоненты системы менеджмента коммерческой организации на примере туризма // Инновации в управлении социально-экономическими системами (RCIMSS-2019): материалы конференции. – 2020. – С.50-55.
8. Делова Д.Н. Менеджмент в медицинских организациях // Студенческий. – 2021. - №42-2. – С.63-64.
9. Джабраилов Д.Х., Ильясова К.Х., Саркаров А.М. Роль менеджмента в управлении человеческими и групповыми отношениями в организации // Экономика и предпринимательство. – 2021. - №8. – С.819-822.

10. Живенкова А.А. Менеджмент организации. Выстраивание системы мотивации // Студенческий вестник. – 2022. - №30-2. – С.29-31.
11. Казанцева С.Ю. Архитектура системы менеджмента при создании и развитии организации // Менеджмент в России и за рубежом. – 2021. - №1. – С.10-16.
12. Ковалева К.Ю. Роль менеджмента в туристической организации // Современная экономика: проблемы, пути решения, перспективы: сборник научных трудов. – Кинель: СамГАУ, 2020. – С.117-120.
13. Коллинз Р. Переосмысление менеджмента: какого цвета ваша организация? // Методы менеджмента качества. – 2021. - №8. – С.42-45.
14. Комаров М.А. Менеджмент организации: к вопросу о роли навыков самоуправления в процессе командообразования // Экономика и управление: материалы конференции. – Новочеркасск: Новочеркасский инженерно-мелиоративный институт им. А.К. Кортунова ФГБОУ ВПО «Донской государственный аграрный университет», 2021. – С.117-120.
15. Лукина Е.М., Мартынова Ю.А. Менеджмент в туристической организации в условиях перехода к цифровой экономике // Актуальные проблемы экономики и управления. – 2021. - №1. – С.77-81.
16. Маховикова, Г.А. Туристский менеджмент / Г.А. Маховикова. - М.: Эксмо, 2021. - 208 с.
17. Мухамедьяров, А.М. Услуги туристической России / А.М. Мухамедьяров. - М.: Дрофа, 2020. - 192 с.
18. Просветов, Г.И. Управление туристическими услугами / Г.И. Просветов. - М.: Альфа-пресс, 2020. - 208 с.
19. Тебекин А.В. Теория менеджмента: Учебник / А.В. Тебекин. – М.: КноРус, 2021. – 696 с.
20. Тимофеев К.И., Исламутдинов В.Ф. Менеджмент некоммерческих организаций // Экономика и социум. – 2020. - №5-2. – С.413-414.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/356362>