

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Кафедра международного туризма

АННОТАЦИЯ дипломной работы

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА ТУРИСТСКОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ООО «ПУТЕШЕСТВУЙ С НАМИ»)**

ИВАТОВИЧ Анастасия Ивановна

Научный руководитель доктор экономических наук, профессор Л.Н.Давыденко

Минск, 2016

АННОТАЦИЯ

1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работасостоит из задания на дипломную работу, оглавления, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 9 иллюстраций, 6 таблиц, 3 приложений, списка использованных источников. Общий объем работы составляет60 страниц. Список использованных источников занимает 5 страниц и включает 49 позиций.

2. Перечень ключевых слов

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА, ТУРИСТСКОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, ОБЪЕМ ПРОДАЖ, МЕТОДЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ.

3. Содержание работы

Объект исследования – персонал ООО «Путешествуй с нами».

Предмет исследования – эффективность работы персонала ООО «Путешествуй с нами».

Цель исследования – оценка и анализ эффективности работы персонала в ООО «Путешествуй с нами», разработка мероприятий по ее повышению.

Методы исследования: обобщение, анализ, синтез, сравнение, наблюдение, анкетирование, опрос.

Полученные итоги и их новизна. Работа является одной из первых попыток исследования специфики работы персонала в туристических фирмах, а также оценки ее эффективности. В работе изучены и применены инструменты анализа экономических результатов работы персонала в туристической фирме, производительности труда, а также качества обслуживания. Практическая новизна работы заключается в разработке и возможности использования рекомендаций по повышению эффективности работы персонала в фирме.

Достоверность материалов и результатов дипломной работы. Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно.

Рекомендации по использованию результатов работы. Итоги работы могут быть использованы для продолжения исследования эффективности работы персонала на туристских предприятиях, а также для разработки мероприятий по повышению эффективности работы персонала.

АНАТАЦЫЯ

1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай працы, уводзінаў, трох глаў, заключэння, 9 ілюстрацый, 6 табліц, 3 дадаткаў, спісу выкарыстаных крыніц. Агульны аб'ём працы складае 60 старонак. Спіс выкарыстаных крыніц займае 5 старонак і ўключае 49 пазіцый.

2. Пералік ключавых слоў

ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ РАБОТЫ ПЕРСАНАЛУ, ЯКАСЦЬ АБСЛУГОЎВАННЯ, ПРАДУКЦЫЙНАСЦЬ ПРАЦЫ, ТУРЫСЦКАЕ ПРАДПРЫЕМСТВА, АБ'ЁМ ПРОДАЖУ, МЕТАДЫ СТЫМУЛЯВАННЯ.

3. Змест працы

Аб'ект даследавання—персанал ТАА «Вандруй з намі».

Прадмет даследавання – эфектыўнасць работы персаналу турыстычнай фірмы ТАА «Вандруй з намі».

Мэта даследавання—ацэнка і аналіз эфектыўнасці работы персаналу ў ТАА «Вандруй з намі», распрацоўка мерапрыемстваў па яе павышэнні.

Метады даследавання: абагульненне, аналіз, сінтэз, параўнанне, назіранне, анкетаванне, апытанне.

Атрыманыя вынікі і іх навізна. Праца з'яўляецца адной з першых спроб даследавання спецыфікі работы персаналу ў турыстычных фірмах, а таксама ацэнкі яе эфектыўнасці. У працы вывучаны і выкарыстаны інструменты аналізу эканамічных вынікаў работы персаналу ў турыстычнай фірме, прадукцыйнасці працы, а таксама якасці абслугоўвання. Практычная навізна працы складаецца ў распрацоўцы і магчымасці выкарыстання рэкамендацый па павышэнні эфектыўнасці работы персаналу ў фірме.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы. Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна.

Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў працы. Вынікі працы могуць быць выкарыстаны для працягу даследавання эфектыўнасці работы персаналу на турысцкіх прадпрыемствах, а таксама для распрацоўкі мерапрыемстваў па павышэнні эфектыўнасці работы персаналу.

ANNOTATION

1. The structure and volume of the graduate work

Thesis consists of tasks on the graduate work, a table of contents, an abstract of the graduate work, an introduction, three chapters, conclusions, 9 illustrations, 6 tables, 3 addendums and a list of references. The total amount of work is 60 pages. The list of references takes 5 pages and includes 49 products.

2. The list of keywords

STAFF PERFORMANCE, QUALITY OF SERVICE, LABOUR PRODUCTIVITY, TRAVEL COMPANY, SALES VOLUME, INCENTIVES.

3. The text of the abstract

The object of study – the personnel of «Travel with us» LLC.

The subject of study – staff performance in «Travel with us» LLC.

The purpose of research – evaluation and analysis of staff performance in the travel company «Travel with us» LLC, the development of measures for its improvement.

Methods: analysis, synthesis, generalization, comparison, observation, questionnaire and survey.

The results of the work and their novelty. The work is one of the first attempts to research the specifics of staff activity in travel companies, as well as to evaluate its performance. The tools for analysis of economic performance, labor productivity and quality of service in a travel company are studied and applied. Practical novelty of this work is the development of and the possibility of using the recommendations for staff performance improvement in the company.

Authenticity of the materials and results of the thesis. The materials used and the results of the work are authentic. The work was composed independently.

Recommendations for the usage. The results of the work can be used for further research on staff performance in travel companies, as well as for the development of measures to improve staff performance.