

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ  
ВІДНОСИН ІМ. Б. Д. ГАВРИЛИШИНА

кафедра міжнародного бізнесу і туризму

**КУРСОВА РОБОТА**

з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМІ»  
на тему: «**Інформаційні технології в управлінні персоналом  
туристичного підприємства**»

Студентки 3 курсу групи Т-31  
напряму підготовки бакалавр  
спеціальності "Туризм"  
Тарадай О.В.  
Керівник: канд. екон. наук, доцент кафедри  
міжнародного бізнесу і туризму  
Камінський Б.А.

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_  
Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії

_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)

## План

Вступ

РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи використання інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства.

- 1.1. Сутність та основні функції інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства.
- 1.2. Використання інформаційних технологій на різних рівнях управління.
- 1.3. Особливості застосування сучасних інформаційних технологій українськими туристичними підприємствами.

РОЗДІЛ 2. Дослідження впливу інформаційних технологій на процес управління персоналом туристичного підприємства «Pegas Touristic».

- 2.1. Коротка характеристика туристичного підприємства «Pegas Touristic».
- 2.2. Оцінка впливу інформаційних технологій на ефективність діяльності системи управління персоналом туристичного підприємства.
- 2.3. Аналіз інформаційної системи підприємства.

РОЗДІЛ 3. Рекомендації по вдосконаленню використання інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства «Pegas Touristic».

- 3.1. Розробка напрямів подальшого розвитку і вдосконалення інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства «Pegas Touristic».

Висновки

Список використаних джерел

## Вступ

Управління персоналом є одним із найважливіших складових менеджменту підприємства, оскільки трудові ресурси завжди мали стратегічне значення для будь-якої, організації. Комплексне вирішення кадрових проблем, впровадження нових і удосконалення існуючих форм і методів кадрової роботи є запорукою ефективності функціонування підприємства в цілому.

Сьогодні одним із основних факторів підвищення ефективності управління персоналом на туристичному підприємстві є використання сучасних інформаційних технологій. Інформаційні технології – це сукупність методів, виробничих і програмно-технічних засобів, об'єднаних в технологічний ланцюжок, що забезпечує збір, зберігання, обробку, вивід і поширення інформації для зниження трудомісткості процесів використання інформаційних ресурсів, підвищення надійності та оперативності [1, с. 136].

Їх розвиток відбувається надзвичайно швидкими темпами і захоплює все більше сфер діяльності таким чином, що будь-яка конкурентоспроможна діяльність у майбутньому не може бути сформована без подальшого детального аналізу можливостей застосування інформаційних технологій. Інформаційні технології управління персоналом, які використовуються в організації повинні відповідати її цілям та завданням, забезпечувати виробництво надійної, точної, достовірної та своєчасної інформації. Перспективи розвитку інформаційних технологій на туристичному полягають у відкритості і сприйнятливості фахівців даної сфери до інновацій, до автоматизованих систем управління і автоматизації виробничих процесів як таких.

**Актуальність** даної теми полягає в тому, на сучасному етапі використання інформаційних технологій на туристичних підприємствах набуло широкого розголосу, їх провадження та використання в процесі управління персоналом відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних проблем, що виникають в процесі організаційної діяльності на туристичному підприємстві, значно поліпшує продуктивність праці та дозволяє отримати

більш якісну, своєчасну та актуальну інформацію на всіх рівнях управління для прийняття управлінських рішень.

**Метою** даної роботи є розкриття особливостей застосування сучасних інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- Розкрити сутність процесу управління персоналом туристичного підприємства.
- Дослідити вплив інформаційних технологій на процес управління персоналом.
- Розробити напрями подальшого розвитку і вдосконалення інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства.

**Предметом** дослідження є система управління персоналом на туристичному підприємстві.

**Об'єктом** дослідження в даній роботі є туристичне підприємство «Pegas Touristic».

Використання інформаційних технологій в управлінні не лише істотно змінює бізнес-процеси, які відбуваються на підприємстві та дозволяє зберігати конкурентоспроможність бізнесу, але й допомагає в усуненні таких проблем, як відбір, аналіз та набір персоналу, і значно прискорює цей процес, крім того використання інформаційних технологій дозволяє керівнику проводити атестацію і просувати по службі співробітників, складати посадові інструкції, анкетувати персонал в різних цілях, отримувати звіти та порівнювати їх без часових і фінансових витрат, що значно полегшує управління персоналом на підприємстві.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА.**

### **1.1. Сутність та основні функції інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства.**

На сьогоднішній день одним із основних елементів підвищення ефективності функціонування персоналу на туристичному підприємстві є використання сучасних інформаційних технологій в їх управлінській діяльності. Вплив інформаційних технологій на управління туристичним підприємством є доволі значним, оскільки він є прямо пов'язаним з підвищенням ефективності роботи як кожного працівника окремо, так і підприємства в цілому.

Сучасна індустрія туризму – це одна з найпріоритетніших галузей в національній економіці, бізнесі, культурному і духовному житті країни. Одним з напрямів розвитку туристичної галузі на нашу думку, є підвищення просування регіонального туристичного продукту на внутрішньому і на міжнародному ринках туристичних послуг [5, с. 57].

На сучасному етапі в Україні здійснення управлінської діяльності на туристичних підприємствах вимагає ретельного пошуку нетрадиційних підходів і нових поглядів. Беручи до уваги специфіку створення та реалізації туристичного продукту, варто зауважити, що без необхідних знань та навичок працювати у галузі туризму практично неможливо. Одним із основних елементів підготовки фахівців туризму має бути принцип зв'язку між теорією і практикою, що є обов'язковим характером в різноманітних формах організації навчального процесу. Сучасні умови соціально-економічного розвитку пред'являють нові вимоги до фахівців сфери туризму. Вони повинні мати не лише суто професійні знання, а й практичні навички. Саме тому, з нашої точки зору, розвиток персоналу туристичної організації становить одну з її основних стратегічних цілей та забезпечує зміцнення конкурентних позицій на туристичному ринку.

Оскільки, туристичний ринок розвивається надзвичайно швидкими темпами, є динамічним, та диверсифікованим, то лише систематичний та безперервний розвиток знань працівників та перетворення їх на навички зможе забезпечити адаптивність та гнучкість туристичної організації. Саме тому, одним із способів вдосконалення функціонування персоналу на підприємстві є впровадження комп'ютерних інформаційних технологій, які дають змогу не лише збільшити ефективність роботи персоналу, а відповідно і ефективність діяльності самого підприємства, адже на сучасному етапі розвиток туристичного бізнесу стає неможливим без впровадження сучасних інформаційних технологій, які в свою чергу спрямовані на досягнення ефективної діяльності персоналу.

Управління персоналом є складовою частиною менеджменту та загалом пов'язане з відносинами людей в середині підприємства, адже саме люди відіграють одну із найважливіших ролей у формуванні успішного підприємства будучи джерелом творчості, енергії для досягнення цілей, що стоять перед підприємством. Проте ефективної діяльності підприємства не можливо досягнути без досвідченого керівництва туристичного підприємства, завдяки якому туристичне підприємство в подальшому і буде процвітати.

Основними функціями керівників туристичної сфери є - планування, організація діяльності, мотивація, контроль, комунікації, прийняття рішень і лідерство. Керівники повинні піклуватися про продуктивність та здійснення ефективності у функціонуванні підприємством. Управління персоналом складається з таких важливих елементів, як: визначення загальної стратегії підприємства; залучення, відбір та оцінка персоналу; підвищення кваліфікації та перепідготовка персоналу, тощо [8, с.41].

Процес управління персоналом традиційно складається з дев'яти основних напрямків діяльності:

- 1) кадрове планування, що здійснюється з урахуванням потреб туристичного підприємства та його зовнішніх умов;
- 2) пошук і відбір кадрів;

- 3) адаптація нових працівників;
- 4) аналіз роботи та нормування праці;
- 5) система стимулювання праці;
- 6) навчання та розвиток, яке покликане збільшити потенціал працівників, їхній внесок у досягнення цілей;
- 7) оцінка виконання: порівняння результатів роботи з наявними стандартами або з цілями, встановленими для конкретних посадових позицій;
- 8) внутрішньоорганізаційні переміщення працівників: підвищення і пониження в посаді, переміщення, що відображають цінність співробітників для ресторанного господарства;
- 9) формування і підтримка організаційної культури: традицій, порядків, норм, правил, стандартів поведінки і цінностей, що забезпечують ефективне функціонування [ 2, с. 84-88].

Управління персоналом туристичного підприємства передбачає здійснення певної сукупності дій, які полягають у виробленні управлінських рішень та доведенні даних рішень до виконавців із подальшим виявленням результатів його виконання.

Сьогодні, сучасні науковці визначають основні критерії ефективності застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства, задля подальшої їх оптимізації та оцінки:

функціональні – що характеризуються ступенем досягнення бажаних характеристик інформаційного процесу, які необхідні користувачу, а саме: об'ємно-часові (швидкість передання даних, обсяг пам'яті для зберігання інформації та ін.); характеристики надійності (ймовірність правильного передання або перетворення інформації тощо); ступінь досягнення основного кінцевого результату інформаційного процесу (якість сформованої графічної або текстової інформації та ін.);

ресурсні - характеризують кількість і якість різних ресурсів, які необхідні для реалізації цієї інформаційної технології, а саме: матеріальні ресурси (устаткування); енергетичні (витрати енергії); людські (чисельність і рівень

підготовки персоналу); часові (кількість часу); інформаційні (склад даних і знань) [9, с. 61-64].

У даний час діяльність менеджерів зосереджена на використанні у своїй діяльності новітніх інформаційних технологій, у зв'язку з тим, що організація та реалізація управлінських функцій вимагають радикальних змін як самих технологій управління, так і технічних засобів обробки інформації. Сучасний підхід до управління підприємством ґрунтується на здійсненні інтеграції інформаційних та управлінських технологій. Класики менеджменту Хамер, Чампі, Давенпорт, Джонсон, Моріс, Брендон та інші дотримувалися думки, що автоматизація управління в організації та процес впровадження інформаційних систем тісно пов'язані з перебудовою самої системи управління – оптимізацією організаційної структури, процесів і функцій, а також із змінами мотивації персоналу [1, с. 28-30].

Автоматизація управління зосереджується в реалізації інформаційних технологій у сфері управління при спільній роботі управлінського персоналу і комплексу технічних засобів. Основним чином процес управлінської діяльності на туристичному підприємстві характеризується багатофункціональністю та ієрархією рівнів управління.

Використання автоматизованих методів управління персоналу забезпечує набагато вищий рівень достовірності інформації стосовно аналізу ринку, конкуренції, кон'юнктури, альтернативних варіантів пошуку стратегії розвитку підприємств; середній рівень – вирішення завдань з розрахунку планових показників, контролю за їх виконанням; оперативний рівень – оброблення фактичних результатів діяльності в реальному масштабі часу в міру їх виникнення. Вітчизняні науковці класифікують автоматизовані інформаційні системи за типом підтримки, яку вони забезпечують підприємству [5, с. 41-43].

У результаті всі системи поділяють таким чином:

Системи першого класу – їх важливість полягає в обробці інформації, що генерується та застосовується під час ділових операцій: системи оброблення операцій, які проводяться способами пакетного оброблення даних або в режимі



реального часу; автоматизовані системи управління технологічними процесами; системи співробітництва на підприємстві, використовують комп'ютерні мережі для забезпечення координації, зв'язку та співробітництва між відділами, робочими групами, спеціалістами, що беруть участь у процесі. Співробітництво здійснюється за допомогою різноманітних мережевих ресурсів таких як електронна та голосова пошта; аудіо-, відеоконференції; програмні засоби управління; системи автоматизації документообороту та ін.;

Системи другого класу – полягають в наданні допомоги менеджерам у прийнятті рішень: інформаційні менеджерські системи – системи забезпечення менеджменту, що вдосконалюють заздалегідь визначені звіти, надають дані та відображають результати вжитих заходів періодично або за запитом; системи підтримки прийняття рішень – використовують моделі прийняття рішень, базу даних і особисті міркування в кожному конкретному випадку для здійснення аналітичного процесу прийняття певного рішення; управлінські інформаційні системи – це системи з додатковими можливостями для управління, зокрема такими, як аналіз даних, використання засобів підтримки прийняття рішень, інструментарію підвищення особистої продуктивності [4, с. 68].

Загалом, одним із основних результатів автоматизації управлінських процесів підприємства є так званий синергетичний ефект, який отримується колективом через використання інформаційних технологій. Основним проявом синергетичного ефекту є можливість отримувати всю необхідну для прийняття рішень інформацію за рахунок створення на підприємстві інтегрованої управлінсько-інформаційної системи метою якої є забезпечення керівництва й персоналу підприємства необхідною актуальною і правдивою інформацією про стан підприємства, а також надання можливості уповноваженим особам без перешкод здійснювати вплив на рівні виконавців, не дивлячись на їх територіальну віддаленість.

## **1.2. Використання інформаційних технологій на різних рівнях управління.**

Інформаційні технології в управлінні - це комплекс методів переробки розрізнених вихідних даних у надійну та оперативну інформацію механізму прийняття рішень за допомогою апаратних і програмних засобів з метою досягнення оптимальних ринкових параметрів об'єкта управління [5, с.75].

В процесі діяльності будь-якого підприємства, на його функціонування впливають чинники, як зовнішнього так і внутрішнього середовища, які основним чином є ухваленням того чи іншого управлінського рішення. Процес ухвалення управлінських рішень є чи не основним видом управлінської діяльності, в який входить сукупність послідовних, взаємопов'язаних і цілеспрямованих дій, що забезпечують реалізацію усіх управлінських завдань.

Характер і мета діяльності будь-якої організації визначають її основну інформаційну систему і автоматизацію її інформаційної технології, а також вид інформаційного продукту, на основі якого приймаються усі оптимальні управлінські рішення. Ефективність прийняття та ухвалення усіх управлінських рішень в умовах функціонування інформаційних технологій на підприємствах зумовлюється використанням різноманітних інструментів аналізу фінансово-господарської діяльності підприємств. Виділяють кілька основних завдань управління, які розв'язуються організацією, перш за все це: оперативне управління економічним об'єктом, ухвалення тактичних рішень, вироблення стратегічних управлінських рішень розвитку бізнесу.

Однією із найпопулярніших систем в управлінні персоналом є – Human Resources, що являється комплексом технологій, які автоматизують і полегшують роботу з персоналом на всіх рівнях від оперативного – сюди зокрема відноситься, повсякденний облік даних на підприємстві, до стратегічного – це прийняття важливих рішень, щодо подальшого розвитку компанії. Кожен із цих рівнів вимагає певної інформаційної підтримки, яка реалізується на базі інформаційних технологій [6, с. 46].

Оперативний рівень в управлінні персоналом полягає в забезпеченні вирішення багаторазово повторюваних завдань та операцій і швидко реагує на

зміни вхідної поточної інформації. На даному рівні зосереджується досить великий обсяг виконуваних операцій та динаміка прийняття управлінських рішень. Цей рівень управління часто називають оперативним через необхідність його швидкого реагування на зміну ситуації.

На рівні оперативного управління значний обсяг займають облікові завдання (наприклад, облік кількості проданої продукції). Функціональний (тактичний) рівень управління забезпечує вирішення багатьох завдань, що вимагають попереднього аналізу інформації, яка була підготовлена на першому рівні. На цьому рівні велике значення набуває така функція управління, як аналіз. Звісно, обсяг вирішуваних завдань зменшується, проте їх складність зростає. При цьому не завжди вдається виробити потрібне рішення оперативно, і необхідний додатковий час на аналіз, осмислення, збір відсутніх відомостей і т.п. Управління пов'язується з деякою затримкою від моменту надходження інформації до моменту прийняття управлінських рішень та їх реалізації, а також від моменту реалізації даних рішень та до отримання реакції на них. Стратегічний рівень полягає в забезпеченні вироблення управлінських рішень, які спрямовуються на досягнення довгострокових стратегічних цілей підприємства [8, с. 31-34].

Оскільки результати прийнятих рішень можуть виражатися лише через тривалий час, особливе значення на цьому рівні займає така функція управління, як стратегічне планування. Часто стратегічний рівень управління називають стратегічним або довгостроковим плануванням. Правомірність прийнятого на цьому рівні рішення може бути підтверджена через досить тривалий час. Відповідальність за прийняття управлінських рішень надзвичайно велика і визначається не тільки результатами аналізу. З використанням математичного та спеціального апаратів, а й професійної інтуїцією менеджерів.

У правильно та якісно побудованій системі, робота даних технологій буде підпорядкована загальній логіці управління персоналом відповідно до прийнятої стратегії, що виражається в бізнес-процесах, які автоматизовані за

допомогою електронного документообігу. HR-система може ефективно взаємодіяти з фінансовими, виробничими і т.п. системами, що використовують в своїх процесах дані персоналу. Кожна зі служб персоналу використовує HR-систему для вирішення різноманітних завдань:

- керівники підприємств – як інструмент розвитку бізнесу, задля забезпечення підтримки в розробці та реалізації успішної кадрової політики;
- менеджери по персоналу, інспектори відділів кадрів – для ефективності ведення облікових кадрових процедур і документообігу, зберігання даних, швидкого отримання практично будь-якої звітності по персоналу;
- головні бухгалтери та бухгалтери розрахункової частини – для підвищення швидкості і спрощення процедури оперативного розрахунку заробітної плати, формування бухгалтерських проводок, надання стандартної звітності, точного обліку витрат на оплату праці персоналу в собівартості продукції;
- інспектори відділів праці та заробітної плати - для виконання всіх функцій з планування та обліку праці, структури підприємства, штатного розкладу, витрат;
- лінійні керівники - для оцінки рівня розвитку підлеглих, планування кар'єри і заходів з розвитку підлеглих, обґрунтування мотиваційних схем;
- самі працівники - для аналізу відповідності займаній посаді і порівняння з вимогами до інших посад з метою планування кадрового зростання на підприємстві [6, с. 110]. Зважаючи на динамічність туристичної галузі, швидкий розвиток туризму в світі та прагнення України інтегруватися в світові економічні процеси, максимальна кількість зусиль повинна бути спрямована на посилення конкурентоспроможності туристичних підприємств та покращення іміджу України як туристичної країни. Основним чинником, який формуватиме цей імідж, можуть бути працівники індустрії туризму. Для того, щоб працівники були справжніми професіоналами, слід неперервно та методично проводити заходи щодо розвитку персоналу туристичних організацій на різних рівнях управління використовуючи при цьому інформаційні технології.

### **1.3. Особливості застосування сучасних інформаційних технологій українськими туристичними підприємствами.**

Ефективність управління та підвищення конкурентоспроможності підприємств туристичної сфери безпосередньо залежить від активного впровадження та використання різноманітних сучасних інформаційних технологій. Застосування сучасних інформаційних технологій у здійсненні управлінських операцій перш за все, 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.

Усі завдання управління персоналом повинні відображатися в інформаційній системі, що створюється на підприємствах з метою підвищення ефективності управлінських функцій. Автоматизація системи управління персоналом значно полегшує роботу для керівництва організації і саме у зв'язку з цим, вона набула широкого розголосу серед українських туристичних підприємств.

Прикладом автоматизації загальних завдань управління персоналом можуть бути модулі «Парус-Персонал», «Парус-Заробітна плата», системи Парус 7.

«Парус-Персонал» забезпечує:

- реєстрацію анкет працівників у системі;
- складання штатного розпису;
- ведення в системі стандартних кадрових наказів;
- ведення табелів працівників, розширеного обліку відпусток, який передбачає можливість реєстрації встановлених (планових) відпусток за певний період, доповнення довільними відпустками;
- здійснення операцій щодо особових рахунків працівників, а також пов'язаних з переміщенням працівників, прийомом на роботу, поєднанням посад, оплатою праці, звільненням тощо;

- ведення обліку інформації про перепідготовку, підвищення кваліфікації, атестації, догани і заохочення, наукові роботи, наукові ступені та вчені звання, облік по військовозобов'язаним, а також про зарахування до кадрового резерву.

Модуль «Парус-Заробітна плата» забезпечує:

- розрахунок заробітної плати, з урахуванням норм робочого часу і виробітку;
- облік виплат за відомостями;
- перерахунок заробітної плати за минули місяці;
- розрахунок відпусток, допомоги по тимчасовій непрацездатності й допомоги на дітей;
- розрахунок податку на доходи фізичних осіб, пенсійних внесків,
- утримання по судам та іншим утриманням, виплат по виконавчим листам;
- ведення особових рахунків працівників;
- розрахунок нарахувань на заробітну плату і утримання із заробітної плати;
- формування і відпрацювання в бухгалтерському обліку господарських операцій по заробітній платі;
- ведення табеля працівника;
- облік виплаченої (невиплаченої) заробітної плати;
- ведення наказів.

Дані модулі дозволяють формувати і друкувати різноманітні кадрові звіти зокрема такі, як штатний розпис, звіт з праці, про використання робочого часу та звіти щодо отриманої заробітної плати та ін. Одне із найважливіших місць в управлінні відіграє система обліку праці й заробітної плати. У комплексній системі BS Integrator також передбачено модуль «БС Персонал», який крім повного кадрового обліку, виконує ще й розрахунок заробітної плати на основі алгоритмів. Система легко адаптується до такої схеми оплати праці, яка є найбільш вигідною підприємству. Функціональність даного модуля дозволяє автоматизувати кадровий документообіг, ведення календаря і табелювання робочого часу. Крім того, в модулі використовується функція для організації підбору персоналу на підприємстві й автоматизації всього документообігу.

Деякі сучасні компанії проводять перевірку працівників на лояльність до компанії з використанням технічних засобів. Новітньою розробкою вчених, що поєднує в собі останні досягнення у сфері психології і біометрії, є безконтактний аналіз психоемоційного полягання людини – система Vibralmage. Дана технологія безконтактно проводить моніторинг рівня емоцій, визначає рівень стресу, тривоги й агресивності людини, а також здійснює детекцію брехні в режимі реального часу. Безконтактність системи дає змогу перевіряти благонадійність співробітників, не принижуючи їх власної гідності і не заподіюючи їм жодної шкоди [6, с. 42-44].

Також для перевірки персоналу на лояльність можна використовувати сучасну технологію Mystery Shopping. Методика припускає залучення ряду агентів, завданням яких є імітація зовнішнього контакту, і оцінки дій персоналу в процесі здійснення операції. За допомогою даної технології можна дізнатися, наскільки лояльний персонал щодо свого роботодавця, наскільки співробітники чесні і надійні, чи не здійснюють вони протиправних та аморальних дій, здатних спричинити шкоду благополуччю бізнесу [10].

## **РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «PEGAS TOURISTIC».**

### **2.1. Коротка характеристика туристичного підприємства «Pegas Touristic».**

Якісний підбір персоналу на туристичне підприємство, є одним із основних кроків до подальшого його успіху. Велику роль в управлінні персоналом таких підприємств відіграє використання інформаційних технологій, які останнім часом інтегрувалися майже у всі сфери людського життя та суспільства в цілому, не є виключенням і управління персоналом, діяльність кадрових служб підприємств та організацій.

Для автоматизації управління персоналом в рамках організації використовується – інформаційна система.

Загалом, дана система охоплює всі рівні управління підприємством – операційний, тактичний та стратегічний, а в функціональному плані – облік кадрів, розрахунки з персоналом, та систему управління трудовими ресурсами, що включає в себе підбір та найм персоналу, оцінку, навчання, розвиток і мотивацію персоналу. З одного боку інформаційні технології, які використовуються в управлінні персоналу на підприємстві призначені для своєчасного забезпечення певних підрозділів організації спеціальною інформацією, і іншого інформаційними технологіями можна назвати і багато інших програм, які виключені з бази даних багатьох інших спеціалізованих програм [ 3, с. 88].

Всі інформаційні технології, які тісно пов'язані з персоналом, можна розділити на 3 групи:

1. Інтернет-технології.
2. Техніко-апаратне забезпечення.
3. Спеціалізоване програмне забезпечення.

До інтернет-технологій відносяться програмне забезпечення, веб-сайти, електронна пошта, програми швидкого обміну повідомленнями.



Техніко-апаратне забезпечення включає в себе телефонний зв'язок.

До складу спеціалізованого програмного забезпечення входять інформаційно-правові системи, окремі програми авторизації, ERP-системи, які використовують спеціалісти по управлінню персоналом.

Застосування підприємством «Pegas Touristic» сучасних інформаційних технологій включаючи і інтернет ресурси дозволяє формувати більш повну інформаційну базу про кадри підприємства по всіх аспектах, що є більш ефективніше порівняно із інформаційною базою, яка представлена на даний момент більшості підприємствам по управлінню персоналом, які обмежуються в основному первинною інформацією [6, с. 87].

Таким чином, складаються умови для вирішення принципово нових завдань, зокрема до них можна віднести планування і розподіл роботи в рамках проектів туристичного підприємства, а також формування робочих груп на їх виконання.

Залучення повної бази даних про кадри, дозволяє підбирати персонал відповідно до специфіки робіт, які необхідно буде виконати, виходячи з об'єктивних професійних та соціально-психологічних характеристик персоналу.

Інформаційні технології, що використовуються на підприємстві представляють собою набір певних технологій та програмного забезпечення, що дозволяє вдосконалити і автоматизувати бізнес-процеси в таких сферах, як документообіг, табельний обіг, управління кадрами, розрахунок заробітної платні.

Дані програмні забезпечення дозволяють координувати дії різноманітних департаментів, а також каналів між персоналом та керівництвом, також вони дають змогу для персоналу мати доступ до повної інформації про працівника, яка необхідна для найкращого контролю та планування бюджетів по заробітній платні, навчанню персоналу, відрядженням.

Підприємство розпочало свою діяльність ще у 1994 році і на сьогодні його повноправно можна вважати лідером у сфері організації міжнародного

туризму. Постійне зростання кількості відпочиваючих через дане туристичне підприємство є підтвердженням високоякісного обслуговування та професіоналізму робітників [ 4, с. 214].

На сьогоднішній день туристичний оператор представляє свої підрозділи у багатьох країнах, таких як Білорусія, Грузія, Казахстан та Україна зокрема. На території України «Pegas Touristik» функціонує з 2004 року. Головний офіс знаходиться в місті Києві. Туристичне підприємство «Pegas Touristik» розмістило свої відділення у найбільших містах України, що дозволяє відпочиваючим, без особливих зусиль обрати для себе відповідний вид відпочинку.

Туристичний оператор займається міжнародним туризмом і пропонує відпочинок на найкращих курортах та в готелях 22 країн світу – Болгарії, Єгипту, Тунісу, Іспанії, Кіпру, Туреччини, Греції, Індії, Таїланду, Індонезії, Андорри, Китаю, ОАЕ, Мексики, В'єтнаму, Куби та Кенії. Така велика кількість маршрутів дозволяє, будь-якому, клієнту обрати саме те, що його влаштовує по ціні та набору послуг.

Крім того, працівники «Pegas Touristik» постійно працюють в напрямку вдосконалення турів та налагоджують співпрацю із новими країнами, відкриваючи свої офіси по всьому світу.

Туроператор організовує групові, індивідуальні, корпоративні, спортивні та VIP-тури, сімейний, молодіжний та активний відпочинок, а також дорогі ексклюзивні тури використовуючи власні чартерні програми та регулярні рейси оскільки з 2009 року має свій авіапарк, також туроператор займається он-лайн продажем авіаквитків та надає якісне обслуговування в будь-якому місці, в будь-який час. На даний момент туристичне підприємство надає повний пакет пропозицій для туристів: бронювання номерів в готелях, трансфер та різноманітні екскурсії.

Внутрішнє середовище на підприємстві відіграє дуже велику роль, адже якщо організаційна структура побудована нераціонально, та співробітники постійно конфліктують, то про ніяку ефективність не можна говорити, якщо ж

все навпаки і діяльність підприємства є ефективною, то відповідно його робота побудована раціонально. Для успішного функціонування підприємства на ринку туристських послуг кваліфікація менеджерів повинна бути, безсумнівно, високою. Крім гарного знання комп'ютера, офісних програм, Інтернет та оргтехніки, менеджери повинні володіти всією необхідною інформацією про продаваних послугах, знати психологію продажів і відповідати іміджу фірми в цілому.

Проаналізувавши кадровий склад «Pegas Touristik», можна зробити висновки, що на сьогоднішній день система підбору кадрів на підприємстві є дуже розвиненою, на роботу приймаються особи, які мають необхідну професійну кваліфікацію, в основному – це вища освіта менеджера, і найчастіше саме в сфері туризму.

Основним завданням керівництва даного підприємства є формування команди, яка прагне, отримати найбільший ефект в своїй діяльності, і орієнтація всього колективу на досягнення довгострокових планів.

Рівень освіти, професійна грамотність спеціалістів і згуртованість трудового колективу, говорять про достатньо хороші перспективи просування підприємства на туристичному ринку.

## **2.2.Оцінка впливу інформаційних технологій на ефективність діяльності системи управління персоналом туристичного підприємства.**

Впровадження автоматизованих систем управління набуває неабиякого значення в нинішніх умовах діяльності підприємств. Впорядкування даних про бізнес процеси, автоматизація документообігу значно спрощує роботу персоналу. Це є одним із найважливіших факторів, що впливають на оперативність прийняття рішень керівниками всіх рівнів і відповідно на збільшення ефективності функціонування підприємства в цілому. .

Автоматизація різних процесів діяльності туристичного підприємства досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, метою яких є підвищення ефективності і продуктивності роботи працівників туристичної фірми, і дає величезні потенційні можливості для підвищення ефективності управління туристичною фірмою.

Результатом впровадження автоматизованих інформаційних технологій управління в туристичному комплексі є підвищення ефективності роботи, високий рівень сервісу для клієнтів і суворий фінансовий контроль. Модульність та інтеграція ІТ дозволяє нарощування їхньої функціональності зі зміною потреб туристичного комплексу. Використання інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства «Pegas Touristic» дозволяє отримати організаційні, економічні та соціальні ефекти, зокрема організаційні ефекти полягають:

- у скороченні часу прийняття рішень на всіх рівнях управління підприємством;
- підвищенні якості кадрових рішень;
- оперативності підготовки звітності для органів державного управління відповідно до українських законодавчих і нормативних вимог.

Економічні ефекти зводяться до таких складових:

- зниження витрат на управління персоналом;
- підвищення продуктивності праці персоналу;

- оптимального використання професійних якостей конкретного співробітника підприємства.

Соціальними ефектами є:

- ведення повної індивідуальної трудової історії персоналу підприємства;
- підготовка кадрового резерву та просування по службі найбільш перспективних співробітників підприємства;
- планування кар'єрного зростання та підвищення кваліфікації [4, с. 31].

Перевагами впровадження інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства є перш за все, не лише скорочення витрат на робочу силу, але і підвищення якості і розширення асортименту послуг, скорочення термінів підготовки нових послуг і підвищення гнучкості процесу обслуговування.

Загалом, вплив інформаційних технологій на управління персоналом туристичного підприємства «Pegas Touristik» величезний, оскільки він є прямо пов'язаним з підвищенням ефективності роботи, як кожного працівника окремо, так і підприємства в цілому. Це прямо впливає на конкурентоздатність фірми на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів туристичного бізнесу, сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

### 2.3. Аналіз інформаційної системи підприємства.

Система управління персоналом на сучасному туристичному підприємстві є наймогутнішим інструментом забезпечення його конкурентоздатності і подальшого розвитку, тому виникає необхідність у розробці та підвищенні ефективності новітньої системи управління персоналом з урахуванням вимог ринкової економіки. Задля цього, на туристичному підприємстві «Pegas Touristik» використовуються автоматизовані системи управління зокрема така система, як «Парус». Система використовується для комплексного вирішення основних завдань підприємства, автоматизації служб бюджетних організацій та установ, що займаються обліком персоналу. Використання сучасних технологій та досвіду, дозволяє зробити управління персоналом досконалим інструментом в руках фахівців. Система «Парус – Персонал» інтегрована з системою розрахунку заробітної плати (Парус - Заробітна плата), електронною прохідною (Парус - Пропускний режим) та системою бухгалтерського обліку для бюджетних установ і організацій (Парус - Бухгалтерія), для комплексного управління персоналом шляхом автоматизації бізнес-процесів HR-департаменту та відділу кадрів. (jПарус – Персонал).

Використання системи «Парус – Персонал» дозволяє:

- реєструвати в системі анкети співробітників з можливістю подальшого їх виведення на друк;
- створювати штатний розклад по співробітниках з можливістю створення вкладених (підлеглих) підрозділів;
- вести в системі стандартні кадрові накази по персоналу (прийом, звільнення, переміщення, відпустка тощо), проводити їх відпрацювання (і анулювання) в обліку, друкувати як у звичайному текстовому варіанті, так і у вигляді стандартних форм (П-1, П-3, П-4), вести реєстр наказів;
- вести таблиці співробітників, з формуванням типової форми (П-5);
- вести розширений облік відпусток персоналу, який передбачає можливість реєстрації встановлених (планових) відпусток за вказаний період, додавання довільних відпусток, а також надання відпусток на підставі встановлених

відпусток або невикористаних раніше. При цьому може здійснюватися автоматичне внесення інформації про перебування у відпустці в таблиць співробітника;

- проводити дії над співробітниками і їх особовими рахунками, пов'язані з переміщенням, прийомом на роботу, сумісництвом, оплатою праці, звільненням тощо. Інформація про ці дії автоматично зберігається в історії, дані з якої аналізуються під час друку звітів про рух персоналу. Дані по співробітниках автоматично відображаються в історії призначень і переміщень, до якої завжди можна звернутися;
- вести облік інформації про перепідготовку персоналу, підвищення кваліфікації персоналу, атестації персоналу, стягнення і заохочення, про наукові праці, наукові ступені і звання;
- вести облік за військовозобов'язаними, а також про зарахування до кадрового резерву;
- вести облік анкет потенційних працівників.

Система дозволяє формувати і друкувати такі кадрові звіти:

- штатний розклад у розрізі посад і співробітників;
- звіт про рух співробітників;
- звіт про стаж роботи;
- звіт за вакантними посадами (форма 3-ПН);
- перелік дітей для надання допомоги;
- в системі також передбачена можливість друку статистичних звітів: звіт за формами 1-ПВ, 3-ПВ, 6-ПВ, 10-ПІ, 9-ДС тощо;
- формувати відомості про військовозобов'язаних, укомплектованості і вакантним посадам на підприємстві та багато інших;
- система також дає можливість отримувати звіти користувача на підставі відібраних співробітників по тим чи іншим умовам відбору. Слід зазначити, що поля, які включаються в такий звіт, обираються користувачем самостійно, що робить систему більш гнучкою та функціональною.

Налаштовані користувачем звіти зберігаються в базі даних і при подальшому їх виклику достатньо вказати ім'я звіту для виводу на друк;

- шаблони для друку документів містяться у форматі Excel, OpenOffice чи LibreOffice, тому, при необхідності, є можливість їх редагування.

Додаткові функції:

- забезпечена можливість оперативного відбору співробітників за заданими критеріями, що дозволяє отримувати оперативні зведення по різних напрямках діяльності персоналу;
- в системі реалізована функція розмежування прав доступу до окремих розділів, що є необхідною умовою при роботі в системі декількох користувачів.

Використання системи значно підвищує ефективність управління персоналом і полегшує HRM-процеси (Human Resource Management), в т.ч. завдання рекрутингу, мотивації, підвищення кваліфікації та ін

Функціонал системи дозволяє автоматизувати:

Рекрутинг:

- реєструвати в системі анкети співробітників з можливістю подальшого їх виведення на друк;
- формувати добірку анкет згідно вказаними параметрами;
- автоматизувати процес прийому на роботу кадрів на підставі вже наявних анкет

Кадровий облік:

- створювати штатний розклад по співробітниках з можливістю створення вкладених (підлеглих) підрозділів;
- вести в системі стандартні кадрові накази з їх автоматичною відпрацюванням (на прийом, звільнення, переміщення, відпустки тощо) і можливістю друку як в стандартному текстовому варіанті так і у вигляді деяких стандартних форм (форма розпорядження на відпустку і т.д.);
- вести табеля співробітників;



- виконувати дії, пов'язані з переміщенням співробітників, прийомом на роботу, звільненням, виведенням за штат, наданням відпустки тощо. Дані по співробітниках автоматично відображаються в історії призначень і переміщень, до якої завжди можна звернутися;
- вести облік інформації про курсову підготовку, атестації і відпустки співробітників, виконання ними посад і переміщення усередині організації, а також облік про військовозобов'язаних.

#### HRM:

- ведення обліку стягнень та заохочень;
- можливість інтеграції з системами контролю доступу в приміщення і системою нарахування заробітної плати.

#### Звітність:

- штатний розпис у розрізі посад і співробітників;
- звіт по руху співробітників;
- звіт за стажем роботи;
- звіт за вакантними посадами (форма 3-ПН);
- перелік дітей для надання допомоги.
- У системі також передбачена можливість друку статистичних звітів: звіт за формами 1-ПВ, 3-ПВ, 6-ПВ, 10-1, 9-ДС;

Система «Парус-Персонал» дає можливість отримувати користувацькі звіти облікового характеру на підставі відібраних співробітників по тим чи іншим умовам відбору, слід зазначити, що поля, що включаються в такий звіт, вибираються користувачем самостійно, що робить систему більш гнучкою та функціональною. Налаштовані користувачем звіти зберігаються в базі даних і при подальшому їх виклику досить вказати ім'я звіту для виведення на друк. Шаблони для друку документів містяться у форматі Excel, тому при необхідності є можливість їх редагування [11].

Додаткові функції: забезпечена можливість оперативного відбору співробітників за заданими критеріями, що дозволяє отримувати оперативні зведення з різних напрямків діяльності персоналу;

- в системі реалізована функція розмежування прав доступу до окремих розділів, що є необхідною умовою при роботі в системі декількох користувачів.
- Система Парус-Персонал знаходиться в єдиному інформаційному середовищі з іншими модулями Парус-Підприємства 7, зокрема, вона може використовуватися спільно з «Парус-Заробітна плата» для формування більш повної звітності та для полегшення розрахунку заробітної плати.

«Парус-Заробітна плата» — інформаційна система, що дозволяє автоматизувати облік заробітної плати (розрахунок та нарахування заробітної плати). За допомогою системи здійснюється процес автоматизації нарахування заробітної плати на всіх його етапах - від ведення особових рахунків співробітників до розрахунку заробітної плати і всіх супутніх їй податків, виплат і утримань з формуванням та печаткою всіх необхідних документів.

Система забезпечує автоматизацію наступних процесів:

- ведення особових рахунків співробітників;
- облік штатної структури на рівні підрозділів і посад;
- ведення таблицю робочого часу, облік наказів з оплати праці, нарахування заробітної плати на підставі виправдувальних документів таблиця;
- розрахунок заробітної плати, в тому числі з урахуванням норм робочого часу і виробітку;
- облік виплат за відомостями та ВКО;
- перерахунок заробітної плати за минулі місяці;
- розрахунок відпусток, допомоги з тимчасової непрацездатності та допомоги на дітей;
- розрахунок з податків, пенсійного внеску, виплат за виконавчими листами, утримань за позиками інших утримань;
- розрахунок нарахувань на заробітну плату (податки, фонди тощо);
- облік виплаченої і невиплаченої заробітної плати;

Звітність та документи:

- формування та друк списків допомоги, лікарняних, відпускних та інших виплат, зводів (накопичувальних відомостей) по заробітній платі в різних розрізах;
- друк ВКО на одержання заробітної плати, розрахунково-платіжних і платіжних відомостей нарахування заробітної плати та інших виплат, формування та друк списків і платіжних доручень з перерахувань до банку і поштою;
- формування, друк і відпрацювання в обліку господарських операцій по заробітній платі 5-го меморіального ордера (5-й проводки);
- друк різного виду довідок по заробітній платі;
- формування звітних форм до податкової інспекції (1ДФ) та в пенсійний фонд (персоніфікований облік);
- задача звітності у форматі .xml;

Для роботи з системою «Парус-Заробітна плата» на першому етапі необхідно провести її настройку, яка дозволить врахувати специфіку нарахування заробітної плати, а також чинні законодавчі вимоги та інструкції. В системі основна частина параметрів вже має необхідну настройку. Вам необхідно буде тільки перевірити існуючі дані і при необхідності внести зміни [11].

Основна робота з нарахування заробітної плати складається з таких операцій:

- ведення особових рахунків - облік змін в особових рахунках, обумовлених наказами, тощо;
- автоматичний розрахунок заробітної плати з особових рахунків співробітників. Система проводить розрахунок на підставі постійних виплат і утримань кожного співробітника (окладу, надбавки), ґрунтуючись на припущенні про те, що всі співробітники відпрацювали рівно місячну норму часу або виконали місячну норму виробітку;

- редагування отриманих результатів розрахунку, тобто перерахунок нарахувань і утримань з урахуванням фактично відпрацьованого часу або виробітку, тривалості лікарняних і відпусток, разових виплат т.д.;
- формування проводок по заробітній платі (5-й меморіальний ордер) і друк звіту по проводках;
- друк відомостей, платіжних документів, різноманітних довідок і списків по заробітній платі.

Таким чином, використання автоматизованої інформаційної системи «Парус» в управлінні персоналом, значно полегшує роботу .

Створення конкурентоспроможного підприємства завжди пов'язане з його працівниками. Сучасні інноваційні технології організації управління персоналом , оптимальні системи та процедури відіграють дуже важливу роль, але реалізація всіх можливостей, які закладені в нових методах управління, залежить уже від конкретних працівників та їхніх знань, компетентності, кваліфікації, дисципліни, мотивації, здатності розв'язувати проблеми та сприймати навчання. Із подальшим розвитком системи управління персоналом відбуватиметься подальший розвиток інноваційних технологій. Успішне впровадження інноваційних технологій управління персоналом має супроводжуватися відповідно до мети системою оцінки і розвитку працівників.

### **РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ВДОСКОНАЛЕННЮ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «PEGAS TOURISTIC».**

#### **3.1. Розробка напрямів подальшого розвитку і вдосконалення інформаційних технологій в управлінні персоналом туристичного підприємства «Pegas Touristic».**

Реалізація інформаційних технологій в управлінні туристичним підприємством виступає як інструмент у підвищенні ефективності управління. Проаналізувавши використання інформаційних технологій в управлінні персоналом «Pegas Touristic», можна зробити висновки про те, що управління на даному підприємстві здійснюється належним чином, адже спостерігається мала плинність кадрів, а керівництво, зацікавлене в періодичному навчанні працівників. Для подальшого розвитку і вдосконалення функціонування туристичного підприємства основну увагу слід звернути не лише на кваліфікацію та навчання працівників в сфері туризму, але і в сфері інформаційних технологій, адже на підприємстві спостерігається недостатній рівень підготовки менеджерів з інформаційних технологій та низька інформаційна грамотність. Не дивлячись на те, що на підприємстві ефективно функціонують інформаційні системи, які значно полегшують роботу всіх працівників та дають змогу зекономити час, змінюють бізнес-процеси та дозволяють зберігати конкурентоспроможність бізнесу усуваючи такі проблеми, як відбір, аналіз та набір персоналу, необхідно постійно розробляти напрями подальшого розвитку підприємства та не зупинятися на досягнутому.

Перш за все, ми б звернули увагу керівництва підприємства, на впровадження новітніх інформаційних систем управління персоналом, які використовують їх закордонні колеги, такі як: BS Integrator, «Turwin».

Використання даних інформаційних систем дозволить значно раціональніше використовувати час та збільшить ефективність, як працівників, так і підприємства в цілому.

## ВИСНОВКИ

У сучасних умовах практично неможливо забезпечити якісне та ефективне функціонування туристичного підприємства без застосування інформаційних технологій, а у зв'язку з тим, що останнім часом туристична сфера є інформаційно насиченою, ефективність функціонування усіх підприємств даної сфери залежить від ефективного управління інформацією.

Перераховані вище інформаційні системи, які використовуються туристичним підприємством «Pegas Touristik» при управлінні персоналом перш за все, спрямовані і використовуються для вирішення основних завдань управління та мають в собі такі переваги, як зниження витрат за рахунок оптимізації бізнес-процесів, гарантоване виконання усіх поставлених завдань в зазначені терміни, забезпечення якості туристичного продукту через високу якість виробничих і управлінських технологій.

Автоматизація процесу управління персоналом забезпечує якісно новий підхід до прийняття управлінських рішень та сприяє підвищенню продуктивності праці персоналу, зниженню окремих категорій витрат.

Використання комп'ютерних інформаційних технологій в умовах жорсткої конкуренції на туристичному ринку дозволяє налагодити ефективну роботу та облік всередині компанії, а також спростити взаємовідносини в колективі. Програми, які використовуються туристичними підприємствами розраховуються у зв'язку з бізнес процесами сегменту ринку. Окрім того, програмне забезпечення інформаційних продуктів постійно оновлюється та вдосконалюється на основі досвіду великих туристичних підприємств, зворотнього зв'язку, який отримується від клієнтів, шляхом відгуків та пропозицій, щодо вдосконалення підприємства.

Проведення даного дослідження говорить про доцільність та практичну цінність використання сучасних інформаційних технологій в діяльності туристичного підприємства, адже ефективність управління та підвищення конкурентоспроможності підприємства напряму залежить від активного впровадження та використання різноманітних сучасних засобів автоматизації.

Менеджмент, кваліфікований персонал та автоматизація, дають куди більші шанси обійти своїх конкурентів та забезпечити туристичному підприємству успіх в умовах ринкових відносин.

Підводячи підсумки всього вищесказаного, слід зазначити, що стрімке входження вітчизняних підприємств в умови ринкових відносин вимагає від них мобільності й оперативності при прийнятті рішень, адже при затримці необхідної інформації, або її недостовірності підприємству завдаються суттєві збитки. Саме через це за сучасних умов інформаційні технології відіграють провідну роль у функціонуванні підприємства і вносять істотний вклад у побудову ефективної системи внутрішніх бізнес-комунікацій, як основи прийняття рішень на туристичних підприємствах.

Впровадження в практику управління персоналом автоматизованих інформаційних систем дозволяє домогтися підвищення продуктивності праці працівників, краще використовувати засоби зв'язку і автоматизувати бізнес-процеси скорочуючи усі операційні витрати, знижуючи собівартість та підвищуючи якість управління та прийняття управлінських рішень, а також підвищуючи оперативність роботи апарату управління туристичного підприємства, що у сукупності, забезпечить йому одержання необхідних переваг у конкурентній боротьбі на ринку.

Управління людськими ресурсами є одним з найважливіших напрямків діяльності організації і вважається основним критерієм її економічного успіху, навіть попереду вдосконалення технічного процесу. Можна мати відмінну технологію, але при некваліфікованому персоналі робота буде втрачена.

Користуючись всіма перевагами комп'ютерних інформаційних технологій, сучасна туристична компанія може отримати всі шанси успішно та впевнено працювати сьогодні, закладаючи фундамент завтрашнього процвітання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біловодська О. А. Механізм стратегічного управління інноваційним розвитком : монографія / [За заг. ред. О. А. Біловодської]. – Суми : Університетська книга, 2010. – 432 с.
2. Домашенко М. В. Сучасні інформаційні технології в розвитку ринку туристичних послуг / М. В. Домашенко. – Київ: Кондор, 2013. – 243 с.
3. Ільєнко Ю. І. Інноваційно-інформаційні аспекти розвитку підприємств туристичної галузі / Ю. І. Ільєнко, Г. В. Шершньова // Інноваційна економіка. – Тернопіль : СМП «ТАЙП», 2013. – Вип. 6 (44). – С. 81 – 85.
4. Мельниченко С. О. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної діяльності / С. О. Мельниченко. // Вісник КНЕУ. – 2012. – №2. – С. 131–141.
5. Новіков В. С. Інновації в туризмі / В. С.Новіков. – Київ: Академія, 2007. – 208 с.
6. Пономаренко М. І. Інформаційні системи і технології в економіці / М. І. Пономаренко. – Київ: Академія, 2002. – 521 с.
7. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. – Київ: Кондор, 2005. – 301 с.
8. Татіна О.О. Системи управління персоналом // Computerworld. – 2000. – № 18.
9. Шаповалова О. М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг: туризму / О. М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – № 4 (193), ч. 2. – 246 с.
10. The Travel & Tourism Competitiveness Report [Електронний ресурс] // WEF\_TT\_Competitiveness\_Report. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <http://www3.weforum.org/docs/>.
11. CRM-рішення для туристичних агентств і агентств ділового туризму [Електронний ресурс]. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <http://parus.ua/ua/>.



