

**ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Г. КОРОЛЕНКА**

**факультет історії та географії
кафедра географії та методики її навчання**

**ГЛОСАРІЙ
ДЛЯ СТУДЕНТІВ ПЕРШОГО (БАКАЛАВРСЬКОГО) РІВНЯ ВИЩОЇ
ОСВІТИ
СПЕЦІАЛЬНОСТІ 242 ТУРИЗМ
ДО ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМІ»**

Укладачі:

к.геогр. наук, доцент

Єрмаков В. В.,

асист. Мелконян А. Г.

Полтава, 2020

УДК: 338.486.1:005.95

Рецензенти:

Шуканова Анжела Анатоліївна – завідувач кафедри географії та методики її навчання, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри географії та методики її навчання Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка

Тараненка Олександра Олексійовича – кандидат економічних наук, доцента кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Єрмаков В. В., Мелконян А. Г. *Управління персоналом в туризмі: глосарій* в .- Полтава: ПНПУ, 2020. – 7 с.

Даний документ містить словник-термінів з дисципліни «Управління персоналом в туризмі». Поняття розділені по темам модулів. До першого модулю використано 13 понять, до другого – 21 поняття.

УДК: 338.486.1:005.95

Рекомендовано до друку кафедрою географії та методикою її навчання ПНПУ імені В. Г. Короленка (протокол № 14 від 14.04.2020 року)

Публікується за рішенням ученої ради Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (протокол № 12 від 04.05.2020 року)

©В. В. Єрмаков, А. Г. Мелконян 2020

© ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2020

Модуль 1

Тема: Загальнотеоретичні засади управління персоналом організацій сфери послуг

Управління персоналом – систематично-організаційний процес відтворення і ефективного використання персоналу.

Система **управління персоналом** – сукупність органів управління й управлінських працівників з певними масштабами своєї діяльності, компетенцією та специфікою виконуваних функцій.

Модель управління людськими ресурсами – особливості реалізації основних функцій управління персоналом, специфіку кадрової роботи, яка в принципі може здійснюватися за різними сценаріями. Виділяють бюрократичну, ринкову та командну моделі.

Персонал – колектив працівників або сукупність осіб, що здійснюють трудові функції на основі трудового договору (контракту).

Трудовий потенціал організації – сукупна суспільна здібність до праці, потенційна дієздатність суспільства, його ресурси праці.

Трудовий колектив організації – усі громадяни, які своєю працею беруть участь у діяльності підприємства (установи, організації) на основі трудового договору (контракту, угоди), а також інших форм, що регулюють трудові відносини працівника з підприємством

Види колективів - трудові колективи підприємств різної форми власності:

- державних підприємств, установ, організацій;
- приватних підприємств, установ, організацій;
- акціонерних товариств тощо;
- згідно із структурою організації існує трудовий колектив:
- підприємства, установи, організації;
- цеху, відділу, бригади та інших підрозділів.

Оцінка персоналу – цілеспрямований процес встановлення відповідності якісних характеристик персоналу (здібностей, мотивацій і властивостей) вимогам посади або робочого місця.

Технології найму персоналу – система заходів, що передбачаються організацією для залучення працівників, які володіють необхідними професійними навичками та моральними якостями і здатних виконувати на виробництві всі посадові обов'язки. Виділяють такі технології: рекрутинг, executive search, head hunting, прелімінарінг

Технології адаптації персоналу – процес взаємного пристосування працівника до організації та організації до працівника. Виділяють такі технології: 1. первинна, тобто процес пристосування працівників, які не мають ніякого трудового досвіду. Як правило, це стосується випускників навчальних закладів; 2. вторинна, тобто процес пристосування працівників, які мають трудовий досвід, але переходять або на нове робоче місце, або в іншу організацію.

Трудова поведінка – комплекс певних послідовних учинків і дій людини, які спрямовані на перетворення предметів праці з метою досягнення відповідного результату і поєднують працівника

із трудовим процесом. Трудова поведінка складається з елементів вербальної (мовної) і реальної (трудові рухи, пози тощо) поведінки.

Результати діяльності – досягнення, впровадження, кількісні та якісні характеристики послуг.

Методи оцінки персоналу – мають відповідати структурі підприємства, характеру діяльності персоналу, цілям оцінки, бути простими і зрозумілими; включати 5-6 кількісних показників, поєднувати письмові та усні завдання. Методи оцінки діляться на традиційні і нетрадиційні. Перші сфокусовані на окремого працівника і ґрунтуються на суб'єктивній оцінці керівника або колег. Традиційні методи ефективні у великих ієрархічних організаціях. Нетрадиційні методи — розглядають робочу групу (підрозділ, бригаду, колектив) і ставлять акцент на оцінку працівника його колегами і здатність працювати в групі; оцінка окремого працівника і робочої групи проводиться з урахуванням результатів всієї організації, і до уваги береться не тільки успішне виконання сьогodнішніх функцій, а й здібності до професійного розвитку й освоєння нових професій і знань.

Модуль II

Тема: Управління персоналом у туристичних галузях

Соціально-трудові відносини – комплекс взаємовідносин між їх сторонами – найманими працівниками і роботодавцями, суб'єктами й органами сторін за участі держави і місцевого самоврядування, що пов'язані з наймом, використанням, відтворенням робочої сили і спрямовані на забезпечення високого рівня та якості життя .

Ринок праці – система суспільних відносин, пов'язаних з купівлею і продажем трудових послуг працівників (послуг праці).

Соціальна відповідальність в організації – зобов'язання організації, що враховують прийняту їй відповідальність за вирішення соціальних проблем свого персоналу, місцевого населення і суспільства в цілому.

Бізнес-проект – техніко-економічне обґрунтування діяльності підприємств у ринкових умовах, програма його діяльності; він характеризує модель підприємства в майбутньому.

Організаційна структура підприємства – склад відділів, служб і підрозділів в апараті управління, системна їх організація, характер підпорядкованості та підзвітності один одному і вищому органу управління, а також набір координаційних і інформаційних зв'язків, порядок розподілу функцій управління по різних рівнях

Корпоративна етика – культура поведінки співробітників компаній, їх переконання, традиції, рівень взаємовідносин між керівниками середньої ланки.

Розвиток персоналу – сукупність організаційно-економічних заходів служби управління персоналом організації у сфері навчання персоналу організації, його перепідготовки і підвищення кваліфікації.

Кадрова політика – система роботи з персоналом, що об'єднує різні форми діяльності й має на меті створення згуртованого й відповідального високопродуктивного колективу для реалізації можливостей підприємства адекватно реагувати на зміни в зовнішньому і внутрішньому середовищах.

HR-менеджер – співробітник, галузь діяльності якого – людські ресурси.

Кадрове планування – система комплексних рішень і заходів з реалізації цілей організації і кожного працівника, яка дозволяє: забезпечити організацію персоналом відповідно до кількості і вимог робочих місць; підібрати таких людей, які могли б вирішувати поставлені завдання як у поточному, так і в майбутньому періодах; забезпечити високий рівень кваліфікації працівників; забезпечити активну участь працівників в управлінні організацією.

Кадрове діловодство – визначається як діяльність, що охоплює питання документування та організації роботи з документами стосовно особового складу підприємства (чи системи) з питань приймання, переведення, звільнення, обліку працівників.

Мотивація трудової активності – бажання працівника задовольнити свої потреби через трудову діяльність. В структуру мотиву праці входять: потреби, які хоче задовольнити працівник; цінності, що здатні задовольнити цю потребу; трудові дії, які необхідні для одержання благ; ціна — витрати матеріального і морального характеру, що пов'язані з трудовою діяльністю.

Корпоративна культура – це система цінностей та переконань, які розділяє кожен працівник фірми та передбачає його поведінку, обумовлює характер життєдіяльності організації^[1]. Корпоративна культура — це також спосіб і засіб створення організації, яка самостійно розвивається.

Стилі управління – гнучка манера поведінки керівника, щодо співробітників, яка змінюється в часі залежно від ситуації і виявляється в способах виконання управлінських робіт, підпорядкованих керівнику співробітників. Виділяють: авторитарний, демократичний, ліберальний, змішаний стилі управління.

Професійна кар'єра- послідовність професійних ролей, статусів і видів діяльності в житті людини, її просування ступенями (щаблями) виробничої, соціальної, адміністративної чи іншої ієрархії.

Кар'єрограма – інструмент управління кар'єрою: опис оптимального розвитку співробітника для заняття їм бажаної позиції в організації.

Конкурентоспроможність персоналу – здатність реалізації сукупності природних, освітньо-професійних, ділових, соціальних та моральних якостей працівника для забезпечення ринкової потреби в якісних товарах та послугах, що суттєво впливає на ефективну діяльність підприємства в цілому.

Атестація персоналу – процедура визначення рівня, кваліфікації знань, практичних навиків, ділових якостей працівників і встановлення їх відповідності (не відповідності) робочим місцям, посадам, які вони займають, виявлення їх потенціальних можливостей.

Продуктивність роботи – обсяг робіт, що виконується за рік; визначається змінною **продуктивністю** і числом робочих змін протягом року.

Тайм-менеджмент – сукупність методик оптимальної організації часу для виконання поточних задач, проектів та календарних подій. Типовими підходами в керуванні часом є постановка пріоритетів, розбиття великих завдань та проектів на окремі дії та делегування іншим людям.

Інформатизація управління – сукупність організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб колективу.

Використана література:

1. Александрова С. А. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства: конспект лекцій / С.А. Александрова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 86 с.
2. Мальська М. П. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика [текст] Навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун, І.З. Жук - К.: Центр учбової літератури, 2013. - 234 с.
3. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. – Харків: Фактор, 2008. – 544 с.
4. Хміль Ф.І. Управління персоналом: підручник / Ф.І. Хміль. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.
5. Школа І.М. Менеджмент туризму: підручник / І.М. Школа, О.П. Корольчук. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. – 464 с.