**Введение**

Цель ООО "Интур" - в наибольшей степени удовлетворить запросы клиента по организации различных видов отдыха в максимально большем количестве стран, климатических зон и т.д.

Для этих целей на предприятии существует отдел маркетинга призванный выявлять:

- на какие отели существует наибольший спрос,

- какие туры наиболее популярны,

- какие категории людей, и в каком количественном составе пользуются услугами туристических фирм,

- в какое время года (месяцы) и куда именно люди предпочитают ездить отдыхать.

Работники этого отдела занимаются данными исследованиями, на базе которых впоследствии заключаются контракты с иностранными туроператорами.

В этом работникам отдела маркетинга помогает юридический отдел, который разрабатывает контракты, и следит за правильностью их заключения согласно желанию сторон, как с иностранными турфирмами, так и с частными клиентами.

Для привлечения большего числа клиентов существует рекламный отдел. Также эту роль выполняют высококвалифицированные туроператоры, работающие непосредственно с клиентом. От того, как они подберут тур их клиенту и как оперативно сработают после заключения контракта зависит процветание фирмы. Для поставленной задачи необходимо тщательно отбирать претендентов на роль туроператоров, курьеров и маркетологов, необходимо регулярное повышение квалификации персонала, так как от этого зависит успех компании. Этими вопросами занимается отдел по управлению персоналом.

**1. Структура организации и функции отделов**

ООО "Интур", понимая особую важность в подборе кадров, разрабатывает собственные тесты для оценки претендентов по следующим параметрам:

- профессиональная пригодность к выполнению определенных видов работ;

- способность претендента к адаптации в коллективе сослуживцев и отношения с клиентами (коммуникабельность, работа в команде, и т.д.);

-личные качества (организованность и др.).

Подбор кадров осуществляется в процессе собеседования с претендентом, с учетом результатов тестирования.

Также проверяется профессиональный уровень при приеме на испытательный срок.

Приветствуется опыт работы в данной сфере деятельности, уровень образования.

Обучение и развитие текущего профессионального уровня сотрудников предприятия

Для того чтобы фирма была конкурентоспособна, ей необходимо проводить повышение квалификации сотрудников. Для этого на фирме организуются курсы повышения квалификации с приглашением сотрудников из других фирм подобного рода деятельности (профессиональный обмен знаниями). Проводятся ежемесячные совещания по вопросам технологического характера с привлечением службы маркетинга, финансового отдела, отдела по управлению персоналом; на которых выясняется, какие необходимо предпринять меры по улучшению качества обслуживания клиентов:

- привлечение новых сотрудников;

- повышение уровня сотрудников работающих на предприятии;

- разработка новых видов контрактов, туров;

- заключение новых контрактов с иностранными турфирмами.

Оценка персонала в организации

Оценка персонала в организации производится для выявления текущего уровня сотрудников организации.

Определяется необходимость в повышении квалификации.

Оценка персонала организации производится для наиболее полного и качественного планирования финансового результата.

Производится оценка персонала для повышения психологической совместимости сотрудников организации, что в конечном итоге ведет к улучшению коммуникаций и обеспечению более качественного информационного потока внутри предприятия.

Производится принятие решений о вознаграждении, продвижении, увольнении.

Компенсация за выполненную работу в соответствии с трудовым кодексом

На этом этапе определяется необходимый уровень заработной платы.

Выясняются методы определения ставок оплаты труда, в согласованности с действующим законодательством. Учитывается, также, необходимость в удовлетворении потребности персонала в ожидаемой компенсации за их усилия. В переплетении с методами мотивации, определяются материальные стимулы за особые успехи в работе.

Также предоставляются отпуска и льготы по всем предоставляемым услугам (особенно сильно это заметно в отношении авиабилетов). Предприятие заключает договор со страховой организацией о медицинском страховании персонала. Оплачиваются листки временной нетрудоспособности на уровне определенном законом.

**2. Должностные обязанности заместителя генерального директора по работе с персоналом**

Заместитель генерального директора по персоналу имеет следующие обязанности:

Организует управление развитием персонала Общества.

Руководит кадровой политикой, определяет ее основные направления в соответствии со стратегией развития Общества и принимает меры по ее реализации.

Принимает участие в разработке бизнес-плана Общества, в части обеспечения его трудовыми ресурсами.

Формирует и контролирует выполнение Программы развития персонала Общества.

Организует работу по обеспечению подбора, расстановки и использования кадров, по оформлению найма, перевода, увольнения работников.

Обеспечивает создание резерва кадров, в том числе для выдвижения на руководящие должности на основе политики планирования карьеры, создания системы непрерывной подготовки персонала.

Участвует в перспективном кадровом планировании, обеспечивает подготовку и своевременное предоставление аналитических материалов по кадровым и социальным вопросам Общества, составление прогнозов развития персонала, выявление возникающих проблем и подготовку возможных вариантов их решения.

Организует работу по профессиональному развитию работников Общества на основе единой персонал-технологии, включающей подбор кадров, профессиональную адаптацию вновь принятых работников, производственное обучение, повышение квалификации персонала, научно-информационное обеспечение работников, аттестацию и ротацию кадров, профориентационную работу в регионе.

Координирует работу по повышению трудовой мотивации работников всех категорий на основе реализации гибкой политики материального и морального стимулирования, улучшения условий труда, повышения его содержательности и престижности, рационализации структур и штатов, укрепления дисциплины труда.

Координирует проведение исследований по созданию нормативно-методической базы управления персоналом, изучению и обобщению передового опыта в области организации труда, оценки персонала, профотбора и профориентации, внедрение методических разработок в практику, участвует в подготовке проектов локальных нормативных актов, касающихся персонала, разрабатываемых в Обществе.

Руководит разработкой и применением системы материального стимулирования персонала Общества с учетом специфики мотивации труда различных категорий работников; обеспечивает организацию заработной платы персонала Общества.

Руководит социальными процессами с целью создания в Обществе благоприятного социально-психологического климата, стимулирования и развития форм участия работников в управлении производством.

Руководит предоставлением персоналу Общества и членам их семей социальных и трудовых гарантий и льгот, условий для утверждения здорового образа жизни, повышения содержательности использования свободного времени.

Совершенствует процессы управления персоналом Общества на основе внедрения социально-экономических методов управления, передовых технологий кадровой работы, создания и ведения банка данных персонала, стандартизации и унификации кадровой документации, применения средств вычислительной техники, коммуникаций и связи.

Осуществляет методическое руководство и координацию деятельности структурных подразделений в части развития персонала.

От лица Общества (как Работодателя) руководит процедурой согласования условий коллективного договора; осуществляет взаимодействие по вопросам своей компетенции с трудовыми коллективами, профсоюзным комитетом и другими представительными органами работников (если таковые имеются в Обществе).

Обеспечивает издание внутрифирменной газеты.

Руководит работой Службы, обеспечивает подбор, расстановку, повышение квалификации руководителей и специалистов Службы.

Представляет генеральному директору предложения по организационной структуре и штатам Службы, по найму и увольнению работников Службы.

Организует проведение необходимого учета и составления отчетности о деятельности Службы.

Соблюдает требования инструктивных документов Общества к работе на персональных компьютерах.

**3. Мотивация персонала**

В 000 "Интур" осуществляется мотивация, основанная на внутреннем мире человека (так называемая внутриличностная теория). Каждый сотрудник организации, проявивший инициативу, поощряется материально. Также постоянно обращается внимание на качество условий труда. Таким образом, можно сказать, что применяется двухфакторная теория Херцберга.

В основе этой теории лежит положение о том, что существует два типа факторов, влияющих на трудовое поведение работников - факторы, связанные с внешними условиями (контекстом).

Создание условий на рабочем месте

Для обеспечения действия двухфакторной модели мотивации необходимо создание комфортных условий на рабочем месте сотрудников предприятия.

Это, тем более необходимо, когда речь идет о постоянной работе за компьютером. А это происходит, поскольку большая часть информации содержится в компьютере или в интернете.

Производится анализ эргономики рабочих мест. Устанавливаются перерывы необходимые для обеспечения устойчивости к усталости и, соответственно, уменьшении вероятности совершения сотрудниками ошибок.

Производится необходимое обновление основных средств, наиболее соответствующих самым строгим показателям эргономики и электромагнитной безопасности.

В помещении фирмы существует специально оборудованная комната отдыха.

Организация коммуникации

Внутри фирмы существует внутренняя телефонная связь. Связь с внешним миром осуществляется посредством сотовых телефонов, которые сотрудникам оплачивает фирма, обычная телефонная связь с многоканальными тел. аппаратами и через интернет.

Приветствуется инициатива, исходящая от непосредственных исполнителей поручений, проводится контроль со стороны руководителей отделов, для улучшения отношений внутри коллектива часто приглашается психолог, производится организация совместного отдыха и досуга для обеспечения сплоченности коллектива фирмы, когда сотрудник чувствует себя частью целого, членом семьи.

**Заключение**

Руководство 000 "Интур" в целом, можно сказать, ведет правильную политику управления персоналом в организации, что помогает долгое время держаться и процветать на конкурентоспособном рынке туристического бизнеса.

На предприятии применяются методы организации управления персоналом, дающие ощутимый результат среди сотрудников фирмы. Престижность работы в 000 "Интур" подтверждает всегда высокий конкурс среди претендентов на вакансии, что, конечно, дает много преимуществ при отборе наиболее квалифицированных кадров для работы на фирме.

Рекомендации, которые можно дать, касаются расширения ассортимента предоставляемых услуг, что конечно, может потребовать увеличение персонала на предприятии, быть может появления новых отделов, новых видов деятельности, связанных с сотрудничеством с внешними организациями, потребует тактических изменений в управлении персоналом. В остальном менять, видимо, ничего не надо.