**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

[Введение…………………………………………………………………………..3](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422145997)

Глава [1. Теоретические аспекты системы управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли …………………………](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422145998)11

* 1. [Регулятивные функции государства в создании условий развития](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422145999)

[индустрии туризма в РФ](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422145999) ………………………………………………………..11

* 1. [Основные проблемы развития внутреннего туризма в России ...20](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422146000)
	2. Направления совершенствания системы управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли……………….35

Глава 2. Анализ предпосылок разработки программ совершенствования управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли …………………………………………………………………….…….49

2.1 [Анализ финансово-экономической ситуации РФ в сфере туристической деятельности](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422146003) ……………………………………….………49

2.2 Оценка туристско-рекреационного потенциала субъектов Российской Федерации ……………………………………………………………...……60

Глава 3. Программа по совершенствованию системы управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли ……..…77

* 1. Оценка условий для совершенствования систем управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли ..77
	2. Мероприятия и оценка потенциальной эффективности совершенствования системы управления человеческими ресурсами предприятий туристско-рекреационного бизнеса ……………..………81

Заключение ………………………………………………………………………90

Список литературы и использованных источников …………..………………93

[Приложения](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D1%8B%D1%87%5CDesktop%5C%D0%9C%D0%9E%D0%AF%20%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%90%21%21%21%5C%D0%9C%D0%90%D0%93%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90%5C%D0%BA%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%5C%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0.docx#_Toc422146012) ………………………………………………..…………………..100

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы исследования*.***

Современная индустрия туризма является одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей мирового хозяйства. В течение последних десятилетий на услуги туризма сохраняется стабильно высокий потребительский спрос, достаточно устойчивый к неблагоприятным изменениям общеэкономической конъюнктуры. Мировая практика показывает, что развитие туристской отрасли имеет высокий мультипликативный эффект, стимулируя рост и развитие таких важнейших секторов экономики, как транспорт, связь, строительство, торговля, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления, машиностроение и др.

Между тем, с сожалением следует констатировать, что Россия, несмотря на свой колоссальный туристский потенциал, занимает весьма скромное место на мировом туристском рынке. Отечественный туристический бизнес в основном ориентируется на выездной туризм.

В современных условиях подавляющее большинство турфирм предпочитают заниматься направлением своих соотечественников за рубеж и лишь небольшая их часть работает на привлечение в Россию туристов из - за рубежа, а также развитие внутреннего туризма. Глубинной причиной такого положения является недооценка государственными органами туристской отрасли, ее значения для развития российской экономики и совершенствования социальной сферы. На текущий момент туристско-рекреационная сфера до сих пор не воспринимается как полноправная часть экономики, способная оказать значимое и позитивное влияние на весь воспроизводственный процесс в стране. В то же время следует отметить, что определенные сдвиги в отношении к этой сфере все-таки происходят.

Во-первых, развитие туристско-рекреационного бизнеса постепенно получает законодательно-правовое обеспечение.

Во-вторых, сам туристско-рекреационный бизнес стремится к объединению и определению ниши своей деятельности, общих интересов, прав и ответственности.

В-третьих, важным моментом появления полноценной сферы туристско-рекреационных услуг является формирование профессионального рынка труда для этого бизнеса. Если раньше специалисты для работы в области туризма, в том числе, для управления человеческими ресурсами на предприятиях данной отрасли готовились лишь в системе Интуриста, то сегодня образование по специальностям и направлениям профессиональной деятельности в сфере туризма можно получить в ряде высших и средних учебных заведений.

Достоверная оценка масштабов развития туристско-рекреационного бизнеса в России крайне затруднительна. По различным оценкам за год совершается 75–100 миллионов поездок, из них менее 20 % – самолетом. Данных о развитии внутреннего туризма крайне мало. По экспертным оценкам доля россиян, проводящих свой ежегодный отпуск внутри страны, составляет около 20 %. Это существенно ниже аналогичного показателя в советскую эпоху, когда туризм как часть общественной жизни был широко распространен, и государство экономически стимулировало его развитие. Отсутствие государственной поддержки, непрерывный рост стоимости поездок внутри страны привели к тому, что все больше граждан России предпочитают отдыхать за рубежом. Въезды иностранных граждан составляют около 75 % от общего въезда в Россию[[1]](#footnote-1). Можно отметить общую тенденцию к сокращению поездок иностранцев в нашу страну.

Туристический бизнес – это сложная система, состоящая из многочисленных самостоятельных взаимосвязанных структур, и только целенаправленная политика государства способна создать необходимые предпосылки и ориентиры для согласованного и динамического развития этой системы. Необходима объективная оценка проблем, в том числе, в существующей системе управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли, решение которых обеспечит развитие рекреационно-туристического бизнеса в России в целом.

**Актуальность исследования** подтверждается необходимостью разработки программ по совершенствованию системы управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли, что в свою очередь могло бы обеспечить создание механизма формирования современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса, обеспечивающего значительный вклад в экономику регионов. При наличии стратегического планирования в управлении можно будет избежать негативного влияния туристского сектора на местное сообщество и добиться ощутимых результатов в социально-экономическом развитии территорий.

**Степень изученности проблемы**.

Актуальные вопросы, раскрывающие теоретические и практические аспекты, отражаются в трудах многих отечественных и зарубежных ученых и специалистов. В частности проблемы эффективности управления персоналом изучались такими отечественными учеными, как: А.В. Александров, JI.M. Гатовский, А.Г. Журавлев, И.Н. Кирпа, Г.А. Ковалева, А.Э. Котляр, Н.В. Кочкина, В.П. Мазырин, А.Н. Неверовская, П.А. Папулов, JI.H. Пономарев, Г.Х. Попов, Н.Г. Рак, Я.Р. Рейльян, В.А. Розанова, В.П. Чичканов, A.M. Яновский и Др.

Наряду с работами российских исследователей, на формирование авторской позиции повлияли труды зарубежных ученых: Н. Бёма, Н. Диллера, Э. Дюркгейма, Р. Марра, Э. Мэйо, Т. Петерса, В. Хентце, А. Файоля, Г. Шмидта, Н. Штайнманна и др., где представлена методология управления персоналом как неотъемлемой части управления организацией, описаны современные проблемы развития систем управления персоналом и обобщается опыт различных организаций экономически развитых стран.

**Целью работы** является разработка программы по совершенствованию системы управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли РФ.

**В ходе выполнения работы решались следующие задачи:**

1. Изучены методологические основы управления персоналом и управления человеческими ресурсами;

2. Выявлены подходы к управлению человеческими ресурсами для предприятий туристско-рекреационного бизнеса;

3. Выявлены особенности управления человеческими ресурсами в туристической отрасли;

4. Проведена оценка привлекательности и стратегических возможностей предприятий туристско-рекреационного бизнеса (на федеральном и региональном уровнях);

5. Выявлены формы организации работы по управлению человеческими ресурсами на предприятиях туристско-рекреационного бизнеса;

6. Разработана программа внедрения маркетинговых технологий в управление человеческими ресурсами предприятий туристско-рекреационного бизнеса;

7. Предложены подходы к оценке потенциальной эффективности управления персоналом и развития предприятий туристско-рекреационного бизнеса;

8. Проведены: Анализ Федерального законодательства Российской Федерации, охватывающего сферу вопросов туристической деятельности; Анализ нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации (подзаконных нормативных правовых актов), охватывающих сферу вопросов туристической деятельности; Анализ финансово-экономической ситуации, в сфере туристической деятельности, а также налогового законодательства Российской Федерации в сфере туристической деятельности, с целью наделения органов местного самоуправления полномочиями в сфере туризма, для предоставления им возможности получения из областного бюджета межбюджетных трансферов; Анализ туристско-рекреационных возможностей различных регионов России с учетом форм и видов туризма, а также развития потенциала регионов;

9. Изучено общественное мнение населения дестинаций на предмет возможности эффективного использования туристических ресурсов территорий;

10. Сформулированы предложения по созданию необходимых условий для развития туристической деятельности на территориях муниципальных образований;

11. Проанализированы вопросы развития туризма на всех уровнях власти, включая органы местного самоуправления и внесение предложений для создания благоприятных условий развития туризма на территориях муниципальных образований.

**Объект диссертационного исследования***:* система управления человеческими ресурсами на предприятиях туристической отрасли.

**Предмет диссертационного исследования*:*** социально - экономические отношения, возникающие в процессе совершенствования системы управления человеческими ресурсами на предприятиях туристической отрасли.

**Теоретико-методологическая база диссертационного исследования**.

Исследования, проведенные по теме диссертации, основываются на общих теоретических положениях экономики труда, социологии труда, теории организаций, общей теории управления, общей теории систем, теории инновационного менеджмента и др. В ходе исследования автором применялись методы научного наблюдения, типологии, классификаций, логического, сравнительного и структурно-функционального анализа, социологические методы (интервью, экспертных оценок).

**Методологическую основу** исследования составили системный анализ в изучении экономических отношений, методы количественного и качественного анализа, научной абстракции, экономико-статистических моделей и расчетов, эволюционно-институционального анализа, экспертных оценок.

**Теоретической основой** диссертационного исследования стали труды отечественных и зарубежных авторов, выдающихся ученых и специалистов, изучавших проблемы совершенствования системы управления человеческими ресурсами на промышленных предприятиях; информационно-статистические материалы; материалы периодической печати; методические материалы научно-практических конференций по теме исследования; достижения и опыт ведущих российских и зарубежных предприятий.

**Научная новизна диссертационного исследования**.

Научная новизна результатов диссертационного исследования заключается в разработке и обосновании ряда предложений и рекомендаций по совершенствованию и формированию эффективной системы управления человеческими ресурсами на предприятиях туристической отрасли.

**Практическая значимость диссертационного исследования:**

В ходе исследования были предложены направления совершенствования системы управления человеческими ресурсами, удовлетворяющие запросам многих предприятий туристической отрасли, позволяющие повысить эффективность не только системы управления, но и общей эффективности деятельности туристско-рекреационного бизнеса.

 Основные положения и выводы диссертации могут быть использованы при разработке нормативно-методических документов и проведении анализа интеллектуального и человеческого капитала на макро и микроуровне.

Полученные в ходе исследования выводы и рекомендации могут быть внедрены в организационно-правовую практику органов власти, включая органы местного самоуправления, что позволит повысить качество туристического продукта, увеличить внебюджетные инвестиции в отрасль и создать благоприятные условия для развития туризма на конкретных территориях и совершенствования управления человеческим капиталом на предприятиях туристической отрасли РФ.

Основные положения магистерской диссертации были апробированы автором, что подтверждается справкой об апробации, и доложены в ходе выступления на научных конференциях регионального и международного уровня.

Некоторые материалы исследования могут быть использованы в учебном процессе при подготовке специалистов по управлению персоналом.

**Конкретные предложения, выносимые на защиту:**

1. Для успешного развития системы управления на предприятиях туристско-рекреационного бизнеса в условиях становления экономики знаний необходимо совершить переход от «управления персоналом» к «управлению человеческими ресурсами»

2. Для предприятий туристско-рекреационного бизнеса наиболее перспективными будут следующие подходы к управлению человеческими ресурсами: функциональный, процессный, системный, ситуационный, эвентуальный и ресурсосберегающий.

3. При управлении человеческими ресурсами на предприятиях туристско-рекреационного бизнеса необходимо учитывать их особенности и уделять большое внимание вопросам безопасности труда, сокращения текучести, приращению и развитию человеческого капитала, формированию ресурсосберегающего поведения сотрудников.

4. В настоящее время туристическая отрасль стабильно развивается и положительно влияет на развитие экономики в целом, оказывая хорошую конкурентоспособность на федеральном и региональном уровнях.

5. Для развития системы управления человеческими ресурсами на предприятиях туристско-рекреационного бизнеса необходим переход к инновационно-ориентированной модели управления

7. Развитие инновационной системы управления человеческими ресурсами должно осуществляться через следующие формы организации работы с персоналом: планирование и создание рабочих мест, привлечение и отбор сотрудников, оценка и управление эффективностью, мотивация и вознаграждение, управление знаниями, управление талантливыми сотрудниками, формирование корпоративной культуры.

**Объем и структура диссертации:**

Диссертация включает введение, три главы, заключение, библиографический список. Работа изложена на 97 страницах машинописного текста.

Проведенное исследование основывается на детальном изучении нормативно-правовой базы, лежащей в основе рассматриваемой проблематики; анализе статистических данных, полученных из открытых источников: Министерства экономического развития, Министерства здравоохранения и социального развития РФ, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям, Министерства природных ресурсов РФ, Министерства финансов РФ, Федеральной налоговой службы, Федеральной службы государственной статистики, Росстата, Федерального агентства по туризму.

1. План мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки» (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2012 г. № 2620-р). [↑](#footnote-ref-1)