

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра управління персоналом та економіки праці
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 051 “Економіка”
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
“Управління персоналом сучасної організації”
(назва магістерської програми)

на тему: **«Шляхи підвищення ефективності управління персоналом»**
(назва теми)

Виконавець:

студент факультету міжнародної економіки

Гусева Альона Ігорівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Сорока Олександра Володимирівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми пояснюється умовами жорсткої конкуренції на ринку. Відомо, що найважливіша складова конкурентоспроможності безпосередньо залежить і забезпечується персоналом фірми і системою управління персоналом.

Мета дослідження комплексна оцінка організації управління персоналом у ТОВ «Нова пошта», а також визначення основних шляхів вдосконалення управління персоналом.

Завдання дослідження:

- розглянути теоретичні аспекти організації системи управління персоналом організації, а також методи та систему управління персоналом;
- розкрити організаційно-економічну характеристику досліджуваного підприємства;
- зробити оцінку та провести аналіз кількісно-якісного складу персоналу;
- дослідити проблемні аспекти управління персоналом досліджуваного підприємства;
- визначити напрямки поліпшення системи управління персоналом на підприємстві;
- розробити заходи для підвищення ефективності управління персоналом у компанії.

Об'єкт дослідження: процес управління персоналом у ТОВ «Нова пошта».

Предмет дослідження: методи вдосконалення організації системи управління персоналом у ТОВ «Нова пошта».

Методи дослідження:

- економічний аналіз при оцінці фінансового становища підприємства;
- системний підхід при аналізі й характеристиці зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «Нова пошта»;
- порівняльний аналіз при здійсненні порівняння щодо господарської діяльності та діяльності в області управління персоналом за останні три роки;
- статистичний аналіз у дослідженні кількісно-якісного складу працівників підприємства;
- моделювання як спосіб передбачення результатів професіоналізації менеджменту праці.

Інформаційна база дослідження: наукові публікації Гурченкова О.П., Лисака В.Ю., Лелі Ю.Г., Пожуєва О.В., Табенської О.І., які розкривають сутність ефективності управління персоналом; монографія Ніколенко Н.П. «Менеджмент людських ресурсів»; книги та підручники за авторством Крушельницької О.В., Кібанова А.Я., Рогожина М.Ю., Сафронова Н.А. та ін.; а також положення Департаменту з персоналу, посадові інструкції фахівців Департаменту персоналу та річна звітність ТОВ «Нова пошта».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (29 найменувань) та

6-ти додатків. Загальний обсяг роботи становить 110 сторінок. Основний зміст викладено на 88 сторінках. Робота містить 28 таблиць, 20 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти системи управління персоналом на підприємстві»* розглянуто сутність процесу управління персоналом в організації, методи управління персоналом, визначено терміни «персонал», «управління персоналом», «система управління персоналом» та наведено ознаки ефективності системи управління персоналом.

У другому розділі *«Комплексний аналіз управління персоналом на ТОВ «Нова пошта»»* проаналізовано організаційно-економічний стан компанії «Нова пошта», якісний і кількісний склад персоналу та стан управління персоналом на ТОВ «Нова пошта».

У третьому розділі *«Шляхи удосконалення управління персоналом на ТОВ «Нова пошта»»* запропоновано впровадити комплексну систему пошуку та підбору персоналу та систему наставництва для якісної адаптації нових працівників компанії.

ВИСНОВКИ

Для досягнення мети роботи було проведено теоретичний та практичний аналіз управління персоналом відповідно до завдань роботи.

Розглянуто теоретичні аспекти управління персоналом. Визначено такі поняття, як «персонал», «управління персоналом», «методи управління персоналом», «система управління персоналом», «підсистема управління персоналом», «ефективність управління персоналом». Проаналізовано економічні, адміністративні та соціально-психологічні методи управління персоналом, виділено підсистеми системи управління персоналом, визначено складові ефективності управління персоналом, структуру та етапи формування ефективної системи управління персоналом.

Проведено аналіз організаційно-економічної характеристики ТОВ «Нова пошта». ТОВ «Нова пошта» - це логістична компанія, яка надає послуги експрес-доставки документів, посилок та вантажу для фізичних осіб та бізнесу. Компанія працює за 4 напрямками: «Склад-Склад», «Двері-Двері», «Склад-Двері» та «Двері-Склад».

Мережа «Нова пошта» складається з більш ніж 2300 відділень, понад 1400 поштоматів для видачі/прийому посилок та 40 сортувально-перевантажувальних терміналів. Географія мережі «Нова пошта» в Україні охоплює майже 1000 міст та сіл. Крім доставки у відділення, компанія здійснює адресну доставку у більш ніж 28000 населених пунктів. Автопарк «Нова пошта» налічує понад 3600 автомобілів. За 2016 рік компанія доставила по Україні понад 110 млн відправлень. Загальний штат працівників компанії перевищує 23 000 осіб.

Аналіз організаційно-економічних показників компанії показав, що прибуток ТОВ «Нова пошта» щороку зростає, що дозволяє компанії розширювати мережу відділень та створювати нові робочі місця.

Аналіз кількісного та якісного складу персоналу компанії показав, що середньооблікова кількість працівників зросла за аналізований період, при цьому в компанії переважає молодий колектив від 20 до 30 років. Більшість з працівників мають закінчену вищу освіту.

Аналіз заробітної плати показав, що середньомісячна оплата працівників щороку зростала. А рівень оплати праці в компанії значно перевищує рівень оплати в середньому по Одеській області та у галузі.

Аналіз виявив високий рівень плинності персоналу – 25,7%. Найбільша кількість звільнень припадає на нових співробітників, які попрацювали менше 1 місяця в компанії. Це пов'язано з невідповідністю очікувань працівників та реальних умов праці, з великим навантаженням нових працівників з перших робочих днів.

Проаналізувавши функціонування підсистем управління персоналом, виявлено, що слабкою ланкою в управлінні персоналом ТОВ «Нова пошта» є система пошуку та підбору персоналу і система адаптації. Не ефективність даних підсистем може призвести до зниження якості надання сервісу клієнтам, з одного боку, та зниженням якісних характеристик персоналу і зниженням лояльності співробітників до компанії, з іншого боку.

Відповідно до виявлених проблем у сфері управління персоналом було розроблено та запропоновано заходи для удосконалення діючої системи управління персоналом.

Розроблено детальну поетапну систему підбору персоналу. Запропоновано розширити канали пошуку нових працівників до компанії, використовувати як внутрішній, так і зовнішній пошук кандидатів, а саме:

- пошук серед працюючого персоналу;
- залучення персоналу до пошуку кандидатів;
- розміщення реклами у відділеннях «Нової пошти»;
- друк реклами про вакансії на ЕН;
- розміщення реклами у міському транспорті;
- відвідування Ярмарок вакансій та співпраця з ВУЗами.

Проаналізовано список вакансій, які постійно потребуються в компанію, відповідно до цих посад розроблено детальний перелік компетенцій та визначено рівень їх необхідності для кожної посади.

Наступним кроком є розробка програми адаптації для працівників. По-перше визначено наявні аспекти адаптації, а саме:

- організаційний;
- соціально-психологічний;
- професійний.

По-друге, виділено три рівні адаптації (для нового працівника, для працівника, який повернувся та для переведеного працівника) за наведеними вище аспектами. Нами зосереджено увагу на розроблені програми адаптації для новачків. Запропоновано впровадити систему наставництва.

У роботі розглянуто механізм реалізації системи наставництва, визначено цілі запропонованої системи, розроблено критерії за якими обираються наставники та детальна характеристика етапів адаптації нових працівників наставниками. Розроблено індивідуальні бланки проходження адаптації, оцінний лист стажиста та тестування для оцінки рівня задоволеності процесом адаптації.

Основними результатами введення запропонованої системи відбору та найму персоналу є:

- річна економія коштів підприємства у розмірі 17220,84 тис.грн.;
- забезпечення підприємства персоналом, здатним адаптуватися до організації;
- підвищення лояльності працівників до компанії;
- відчуття цінності для підприємства;
- зниження плинності кадрів;
- підвищення обґрунтованості кадрових рішень про прийом персоналу;
- зниження питомої ваги працівників, які пропрацювали на підприємстві менше одного року в зв'язку з нереалізованими очікуваннями;
- в результаті зменшаться витрати на найм персоналу.

АНОТАЦІЯ

Гусєва А.І., «Шляхи підвищення ефективності управління персоналом (на прикладі ТОВ «Нова пошта»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 051 «Економіка» за магістерською програмою професійного за спрямування «Управління персоналом сучасної організації»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2017.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти системи управління персоналом, її складових та шляхи визначення ефективності управління персоналом в організації.

Проаналізовано організаційно-економічний стан, якісний та кількісний аналіз чисельності персоналу та стан управління персоналом у ТОВ «Нова пошта».

Запропоновано впровадити систему пошуку та підбору персоналу та систему адаптації нових працівників для підвищення ефективності управління персоналом в компанії.

Ключові слова: управління персоналом, пошук персоналу, підбір персоналу, адаптація персоналу.

ANNOTATION

Husieva A.I., «Ways to improve the effectiveness of personnel management (on the example of "Nova poshta")»

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 051 «Economy» under the master's program « Personnel management of a modern organization ». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2017.

The work deals with the theoretical aspects of the personnel management system, its components and ways of determining the effectiveness of personnel management in the organization are considered in this paper.

The organizational-economical condition, qualitative and quantitative analysis of staff numbers and the status of personnel management at LLC Novaya Poshta are analyzed.

It is proposed to introduce a system of search and recruitment and a system of adaptation of new employees to improve the effectiveness of personnel management in the company.

Keywords: personnel management, personnel search, recruitment, staff adaptation.