

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный горный университет»
(ФГБОУ ВПО «УГГУ»)

Дипломная работа

Тема: «**Оптимизация стимулирования
вовлеченности персонала, как способ повышения
эффективности в АЦ «Британия»**»

Шершнева Алена

ЦУПТо-12

Руководитель работы:

доцент,

Полянок О.В.

Екатеринбург - 2016

**Объект исследования - эффективность организации
АЦ «Британия».**

**Предмет исследования - условия, влияющие
эффективность организации.**

**Цель исследования: разработка рекомендаций по
оптимизации стимулирования вовлечённости
персонала.**

Задачи исследования:

- 1) определить место и роль эффективности, ее критерии и факторы;
- 2) обосновать вовлеченность персонала: функции и уровни приверженности к компании; показать методику оценки уровня вовлеченности;
- 3) осуществить анализ эффективности стимулирования персонала АЦ «Британия»; провести анализ вовлеченности персонала в АЦ «Британия»;
- 4) разработать пути оптимизации стимулирования вовлеченности персонала в АЦ «Британия».

Преимущества высокого уровня вовлеченности сотрудников, положительно влияющих на эффективность бизнеса:

1

- вовлеченные сотрудники реже увольняются, а также являются яркими защитниками компании, ее услуг и продукции;

2

- вовлеченные сотрудники более продуктивны и мотивированы;

3

- вовлечённые сотрудники чувствуют эмоциональную связь со своей компанией, что положительно влияет на их отношение к работе и клиентам, что в свою очередь способствует улучшению клиентского обслуживания и повышению удовлетворённости клиентов;

4

- вовлеченность формирует доверие сотрудников к своей организации;
- вовлеченность формирует лояльность сотрудников, что является немаловажным фактором стабильности развития бизнеса в конкурентной среде;
- вовлеченность способствует формированию энергичной рабочей атмосферы;

5

- вовлеченность способствует стремительному развитию бизнеса.

Факторы, влияющие на эффективность деятельности коммерческой организации:

Категория показателей	Примеры
Народохозяйственные	Инвестиционная политика, научно-технический прогресс, общие социально-экономические тенденции развития народного хозяйства
Отраслевые	Конъюнктура отраслевого рынка, общие и структурные характеристики отрасли в структуре народного хозяйства
Территориальные	Географическое местоположение, природно-климатические условия, потенциал рынка и инвестиционный рынок
Экстенсивные	Рост объема используемых материалов, сырья, электроэнергии, топлива, трудовых ресурсов
Интенсивные	Рост производительности труда, материалоотдачи, фондоотдачи, капиталотдачи и снижение капиталоемкости, фондоемкости, трудоемкости
Общие	Характер производства и его отраслевые особенности, состояние материально-технической базы
Структурно-организационные	Организационная структура снабжения, сбыта, производства, управления и производственно-экономических связей
Особые	Факторы неопределенности и риска
Специфические	Соотношение между формами организации управления, степень соответствия структуры аппарата управления, соотношение между формами управления и методами управления, уровень механизации и автоматизации управленческих работ, уровень квалификации работников и эффективность их труда

Направления деятельности АЦ «Британия»

Слайд 6

- 1) реализация автомобилей;
- 2) сопровождение продаж ;
- 3) техническое обслуживание;
- 4) установка дополнительного оборудования;
- 5) кузовной ремонт;
- 6) продажа аксессуаров;
- 7) полировка автомобилей.



SWOT- анализ деятельности АЦ «Британия»

Силы (strength)

1. Глубокое знание руководством специфики выполняемых работ.
2. Деловые связи руководства.
3. Наличие необходимых торговых фондов.
4. Контроль качества выполняемых работ.
5. Наличие высококвалифицированных работников (постоянный состав).

Возможности (opportunity)

1. Надежный и постоянный контингент покупателей, высокая лояльность к бренду.
2. Возможности работы на условиях франшизы.
3. Положительные общеэкономические тенденции развития области.
4. Возможности расширения сферы деятельности (дополнительная деятельность).

Слабости (weakness)

1. Отсутствие аналитической работы.
2. Недостаток опыта в области маркетинга, финансов, управлении ресурсами.
3. Отсутствие составления перспективных и годовых планов.
4. Отказ от покупки дорогостоящего торгового оборудования.

Угрозы (threat)

1. Высокая степень контроля бизнеса со стороны государства.
2. Дефицит специалистов.
3. Наличие «агрессивных» конкурентов.

Технико-экономические показатели АЦ «Британия» за 2012-2014 гг.

Показатели	2012 г.	2013 г.	2014 г.	Отклонение	
				Абсолютное	%
1. Выручка от реализации продукции (работ, услуг), тыс. руб.	41217	55292	70715	15423,00	27,89
2. Прибыль от реализации продукции (работ, услуг), тыс. руб.	2648	2902	3948	1046,00	36,04
3. Чистая прибыль тыс. руб.	1863	2062	2476	414,00	20,08
4. Себестоимость продукции (работ, услуг), тыс. руб.	30007	41914	53007	11093,00	26,47
5. Среднегодовая стоимость основных фондов, тыс. руб.	2175	2989,5	3535	545,50	18,25
6. Фонд заработной платы, тыс. руб.	5045	5245,64	7336,13	2090,49	39,85

Организационная структура АЦ «Британия»



Формирование и использование кадрового резерва

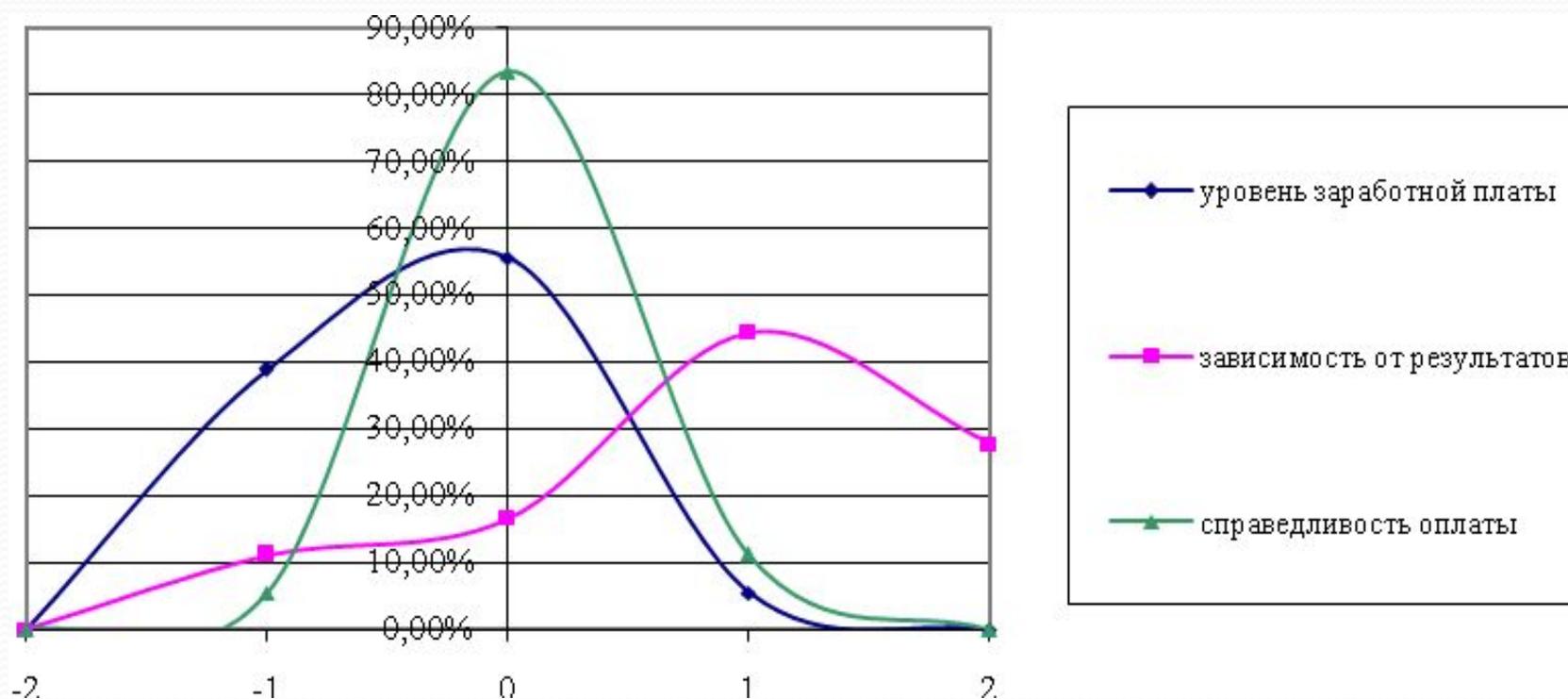
АЦ «Британия» за 2012-2014 гг.

Показатель	2012		2013		2014	
количество лиц, состоящих в кадровом резерве	12	100	21	100	16	100
количество назначенных из резерва	5	83,3	2	66,6	0	0
количество назначенных на вакантные должности не из резерва	1	16,6	1	33,3	0	0
количество закрытых вакансий за год	6	100	3	100,00	0	0

Оценка оплаты труда сотрудниками АЦ «Британия» (% от численности)

Вопрос	Степень оценки				
	-2	-1	0	1	2
Уровень заработной платы	Очень низкая 0,00 %	Низкая 38,89%	Средняя 55,56%	Не очень высокая 5,56%	Высокая 0,00%
Зависимость от результатов работы	Не зависит от вклада 0,00%	Скорее не зависит от вклада, чем зависит 11,11%	Зависит от отношения руководства 16,67%	Скорее зависит от вклада, чем не зависит 44,44%	Прямая зависимость от результатов работы 27,78%
Справедливость оплаты	Всегда ниже, чем у других 0,00%	Чаще всего ниже, чем у других 5,56%	Так же как у других 83,33%	Чаще всего выше, чем у других 11,11%	Всегда выше, чем у других 0,00%

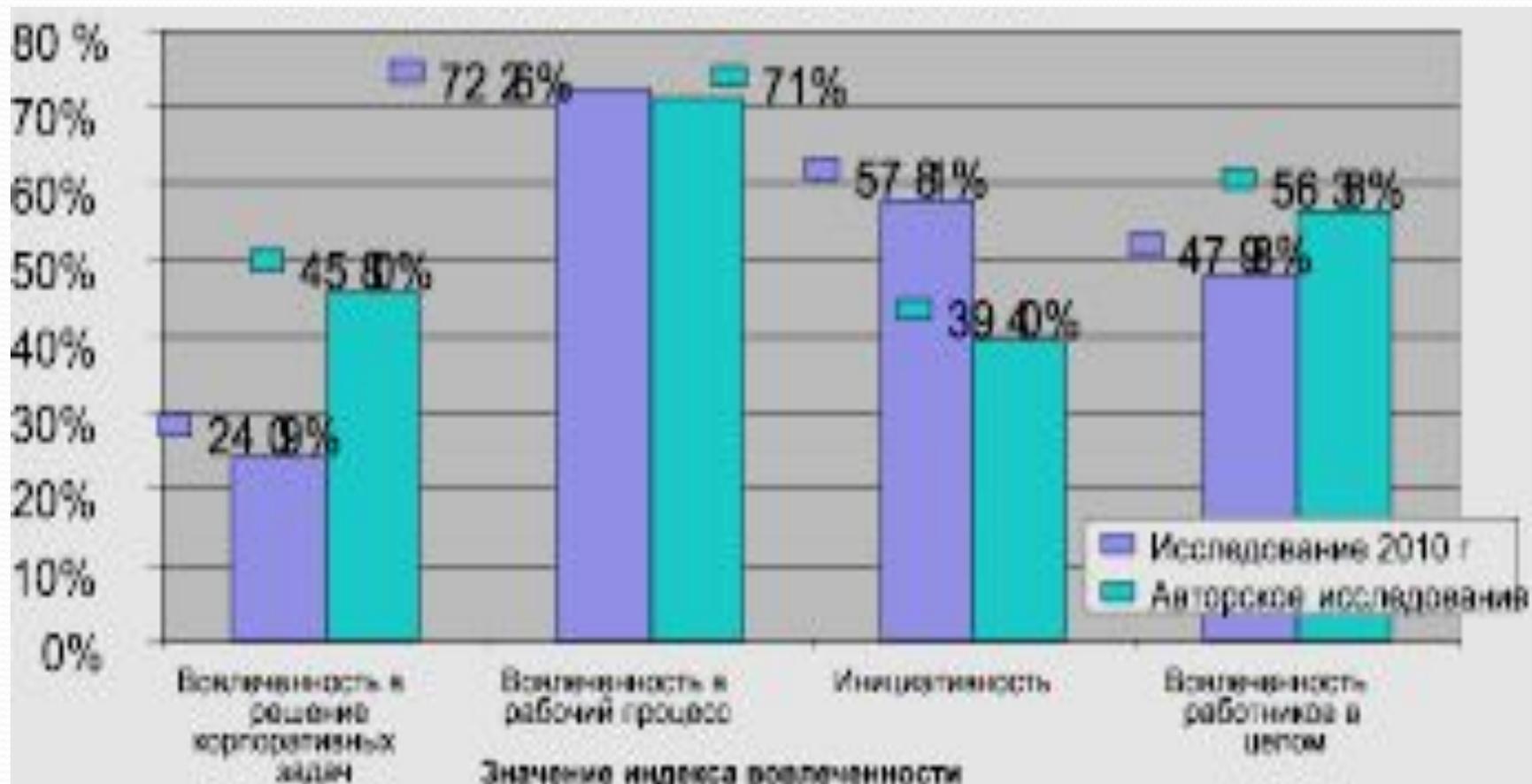
Оценка сотрудниками АЦ «Британия» факторов оплаты труда



Оценка сотрудниками АЦ «Британия» составляющих психологического климата коллектива

Оцениваемый параметр	Средний балл
1. Отношения внутри подразделения	4,11
2. Отношения с непосредственным руководителем	3,61
3. Отношения с администрацией	3,33
4. Возможная степень участия в жизни направления	4,00
5. Возможная степень участия в жизни организации	2,67

Характеристика уровня вовлеченности сотрудников видам вовлеченности



Выявленные причины, оказывающие влияние на уровень вовлеченности персонала АЦ «Британия»

Варианты ответов	Распределение ответов, %
1. Наличие информации (о требованиях к Вам, задачам организации)	14,12
2. Стиль руководства организацией	26,51
3. Неуважение личности работника	38,27
4. Внимание руководителя к Вашим заслугам, талантам	7,05
5. Корпоративная культура	1,45
6. Ваше чувство ответственности за работу	12,6
7. Другое	0

Затраты на мероприятия по совершенствованию системы управления персоналом

Мероприятие	Затраты, тыс. руб./год	Период
Разработка кодекса корпоративной культуры	5	2016 г
Проведение психологического мониторинга и тренингов	35	2016 г
ИТОГО	40	

Спасибо за внимание!