

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Выпускная квалификационная работа на тему:

Совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия

Выполнил:

Студент группы ЗСРд-114 Сунчилов Д.С.

Научный руководитель:

Каваджа А.Н.



Владимир 2019

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью ВКР является совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия на примере ООО «Спелая вишенка».

Задачи:

- изучить теоретические аспекты управления персоналом на сервисном предприятии,
- проанализировать систему управления персоналом сервисного предприятия ООО «Спелая вишенка» (отель «Александров»),
- разработать рекомендации для совершенствования системы управления персоналом сервисного предприятия

ДИНАМИКА ДОХОДОВ, РАСХОДОВ И ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ООО «СПЕЛАЯ ВИШЕНКА», ТЫС. РУБ.

Элемент доходов, расходов или финансовых результатов	Год			Абсолютное отклонение, +, -		Относительное отклонение, %		
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017	2017/ 2016	2018/ 2017	2018/ 2016
Выручка	48413	46827	43696	-1 586	-3 131	-3,28	-6,69	-9,74
Себестоимость продаж	37 068	37 377	37 487	309	110	0,83	0,29	1,13
Валовая прибыль (убыток)	11 345	9 450	6 209	-1 895	-3 241	-16,7	-34,3	-45,27
Управленческие расходы	3 685	7 074	4 766	3 389	-2 308	91,97	-32,63	29,34
Прибыль (убыток) от продаж	7 660	2 376	1 443	-5 284	-933	-68,98	-39,27	-81,16
Проценты к уплате	231	0	0	-231	0	-100	-	-100
Прочие доходы	25	0	0	-25	0	-100	-	-100
Прочие расходы	7 350	2 185	1 223	-5 165	-962	-70,27	-44,03	-83,36
Прибыль (убыток) до налогообложения	104	191	220	87	29	83,65	15,18	111,54
Текущий налог на прибыль	39	40	44	1	4	2,56	10	12,82
Прочее	-325	-44	-2	281	42	-86,46	-95,45	-99,38
Чистая прибыль (убыток)	-260	107	174	367	67	-141,2	62,62	-166,9

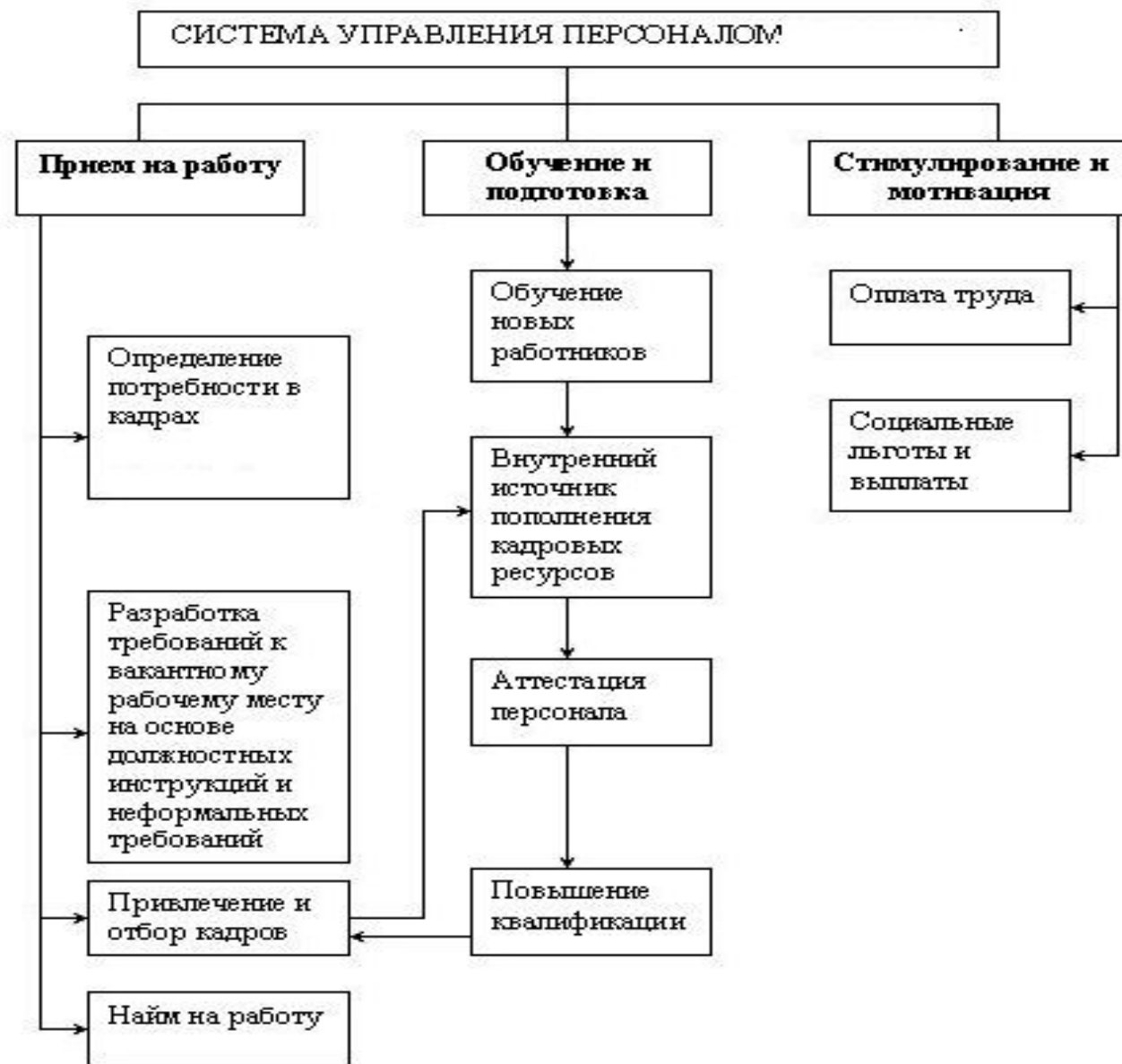
ПОКАЗАТЕЛИ ДВИЖЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ООО «СПЕЛАЯ ВИШЕНКА»

Показатели	Год			Абсолютное отклонение, + , -		Относительное отклонение, %		
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017	2017/ 2016	2018/ 2017	2018/ 2016
Численность персонала	20	22	16	+2	-6	110,0	72,2	80,0
Коэффициент общего оборота	0,1	0,18	0,5	0,08	0,32	81,82	175	400
Коэффициент оборота по приему	0,05	0,14	0,06	0,09	-0,07	172,73	-54,17	25
Коэффициент оборота по выбытию	0,05	0,05	0,44	-0	0,39	-9,09	862,5	775
Коэффициент текучести кадров	0	0	0	0	0	-	-	-
Коэффициент восполнения работников	1	3	0,14	2	-2,86	200	-95,24	-85,71

ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ МОТИВАЦИЕЙ И ПЕРСОНАЛОМ ООО «СПЕЛАЯ ВИШЕНКА»

Показатели	Год			Абсолютное отклонение, +,-		Относительное отклонение, %		
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017	2017/ 2016	2018/ 2017	2018/ 2016
Производительность труда, тыс. руб.	1548,1	1306,8 2	1640,2 5	-241,2 8	333,43	-15,59	25,51	5,95
Рентабельность расходов на оплату труда, %	-10,78	3,83	7,99	14,61	4,16	-135,5 3	108,51	-174,0 8
Зарплатоотдача	12,84	10,29	12,04	-2,55	1,75	-19,84	17,05	-6,17
Зарплатоемкость	0,05	0,06	0,05	0,01	-0,01	19,76	-16,42	0,09

СХЕМА УПРАВЛ ЕНИЯ ПЕРСОН АЛОМ



НЕДОСТАТКИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ООО «СПЕЛАЯ ВИШЕНКА»

Область	Характеристика недостатка
1. Структура системы	Недостаточная четкость распределения функциональных обязанностей в области управления персоналом; дублирование одних функций, недостаточное внимание другим
2. Подбор персонала	Большая трудоемкость при оценке кандидатов из-за длительной системы собеседований; недостаточное внимание уделяется личностным характеристикам (таким, как способности к выполнению тех или иных функций, черты характера), во многом определяющим успешность выполнения должностных обязанностей и взаимодействия с окружающими
3. Система обучения и развития персонала	<p>Деятельность по созданию резерва "на выдвижение" не эффективна, поскольку она предполагает только продвижение по вертикали, которому способствует проведение мероприятий по оценке сотрудников и повышению квалификации;</p> <p>не используется возможность качественного (личностного) роста работников, который предполагает создание возможностей для проявления инициативы и развития способностей каждого отдельного сотрудника, зачисленного в резерв.</p> <p>Другими словами, отсутствуют разработки программ карьерного роста сотрудников.</p>
4. Мотивация труда	Повременно-премиальная система оплаты (должностные оклады) выполняет уравнительную функцию. Данная система оплаты труда ориентирует работников на «внешний карьерный рост», выражающийся в получении вышестоящей должности и, собственно, более высокой зарплаты. В действительности, не происходит развитие внутренних способностей, очень значимых для руководящего работника, - умение принять на себя ответственность, проявить инициативу, координировать деятельность подчиненных, завоевывать доверие коллег

ДИАГРАММА ИСИКАВЫ ПО ОТЕЛЮ «АЛЕКСАНДРОВ» ООО «СПЕЛАЯ ВИШЕНКА»



Рекомендации, предложенные для совершенствования системы управления персоналом

Внедрение автоматизированной системы управления предприятием **Комендант** —

многомодульный аппаратно-программный комплекс с реализацией методологий ERP, объединяющий в единую систему управления внешним оборудованием и автоматизацию внутренних бизнес процессов предприятия

Ежегодная аттестация сотрудников

РАСЧЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Статья	Сумма , р.
Затраты на повышение квалификации персонала:	549,5 т. р.
- внедрение автоматизированной системы	500,0 т.р.
- затраты на аттестацию	49,5 т.р.12,0 т.р
Рассчитаем срок окупаемости предложенных мероприятий, представим, что планируемый доход при внедрении мероприятий вырастет на 2748,0 т.р. за счет сокращения затрат и повышения уровня обслуживания.	549,5/2748,0 *360= 72 дня



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ...**