

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»

Факультет экономики, управления и права

Кафедра «Экономика и управление»

ИЛЛЮСТРАТИВНЫЙ МАТЕРИАЛ К БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЕ
на тему:

Совершенствование маркетинговой деятельности в области персонала предприятия на примере ООО «ЭККО-РОС»

МОСКВА 2015 год



Актуальность темы выпускной квалификационной работы

обусловлена тем, что в условиях рыночной экономики качество персонала стало главнейшим фактором, определяющим выживание и экономическое положение российских организаций. Тщательность отбора гарантирует качество людских ресурсов, которое во многом определяет возможность и эффективность дальнейшего использования.

Работа любой организации неизбежно связана с необходимостью комплектования штата. При этом одной из центральных задач является отбор кадров. Отбор новых работников не только призван обеспечить режим нормального функционирования, но и закладывает фундамент будущего успеха организации.



Целью выпускной квалификационной работы
является разработка мероприятий по совершенствованию
маркетинговой деятельности в области персонала
в ООО «ЭККО-РОС».



Задачи выпускной квалификационной работы:

- изучить теоретические аспекты маркетинговой деятельности в области персонала;
- провести анализ деятельности ООО «ЭККО-РОС», его экономических показателей, количественных и качественных характеристик персонала;
- изучить маркетинговую деятельность в области персонала;
- на основе выявленных недостатков предложить мероприятия по совершенствованию маркетинговой деятельности в области персонала.



Основные структурные элементы маркетинга персонала как направление деятельности HR-менеджера

разработка профессиональных требований к кандидатам с учетом общих компетенций и результатов, требующихся организации

определение качественной и количественной потребности в персонале

расчет затрат на приобретение и использование кандидатов

выбор оптимальных источников и путей покрытия потребности в персонале

стимулирование персонала



ООО «ЭККО-РОС»

- Организация ООО «ЭККО-РОС» зарегистрирована в 2002 году по адресу Новгородская область, РП Парфино.
- Общество занимается розничной торговлей обуви и изделий из кожи. Продукция ECCO представлена в 88 странах мира и неизменно популярна у покупателей.
- Одной из важнейших причин хороших результатов в организации называют стратегию контроля развития, которая работает в ECCO последние три года. Стратегия помогает сокращать расходы и улучшать качество товаров и обслуживания.



Организационная структура управления ООО «ЭККО-РОС»



Организационная структура Департамента управления



Анализ основных экономических показателей деятельности предприятия

Показатели	2012 год	2013 год	2014 год	Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
				Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (%)
Товарооборот, тыс. руб.	20365,7	50912	101822	30546,3	140	50910	150
Выработка на 1 работника, руб.	188070	263298	394947	475228	140	131649	150
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	33810	38148	42035	4338	113	3887	110
Среднесписочная численность персонала	1127	1156	1201	29	102	45	104
Среднемесячная зарплата на 1 работника	30000	33000	35000	3000	110	5000	106
Затраты на 1 руб. реализации	0,24	0,27	0,30	0,3	113	0,3	111
Прибыль, тыс. руб.	1221,9	2868,6	3069,4	1646,7	234	200,8	106
Рентабельность	14,9	15	17	-	-	-	-



Состав и структура персонала по гендерному признаку

Пол	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (%)
Мужчины	421	37	442	39	501	42	21	105	59	113
Женщины	706	63	714	61	700	58	8	101	-14	98
Итого:	1127	100	1156	100	1201	100	29	103	45	104



Состав и структура персонала по образованию

Образование	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (%)
Высшее	729	64	886	76	955	80	157	122	69	108
Среднее специальное	393	35	270	24	246	20	-123	69	-24	91
Среднее	11	1	0	0	0	0	-11	0	0	0
Итого:	1133	100	1156	100	1201	100	23	102	45	104



Состав и структура персонала по стажу работы

Стаж работы	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (%)
10-12 лет	211	19	211	18	210	17	0	100	-1	100
5-9 лет	185	16	185	16	183	15	0	100	-2	99
1-4 года	699	62	733	63	770	64	34	105	37	105
менее 1 года	32	3	27	3	38	4	-5	84	11	141
Итого:	1127	100	1156	100	1201	100	29	103	45	104



Состав и структура персонала по возрасту

Возраст	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (%)
> 60 лет	12	1	4	0,3	0	0	-8	33	-4	0
30-55/60 лет	625	55	615	53	610	51	-10	98	-5	99
до 29 лет	490	44	537	46,7	591	49	47	10740	54	0
Итого:	1127	100	1156	100	1201	100	29	103	45	104



Данные о движении персонала на ООО «ЭККО-РОС» за 2012-2014 гг.

Критерий	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 к 2012 г.		Отклонение 2014 к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (+/-)
Количество принятого на работу персонала, чел.	52	4	71	6	88	7	19	137	17	124
Количество выбывших по собственному желанию	34	3	58	5	97	8	24	171	39	167
по сокращению	29	2	37	3	76	6	8	128	39	205
за нарушение трудовой дисциплины	0	0	0	0	7	0.6	0	0	7	0
Количество работников про-работавших весь период, чел.	1113	98	1126	97	1117	93	13	101	-9	99
Среднесписочная численность персонала чел.	1127	100	1156	100	1201	100	29	103	45	104
Коэффициент оборота по прибытию	4,61	-	6,14	-	7,33	-	1,53	125	1,19	116
Коэффициент оборота по выбытию	3,02	-	5,02	-	8,68	-	2	140	3,66	143



Рынок подбора персонала

Рынки подбора персонала	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (+/-)
Внешний рекрутинг	35	67	49	69	62	70	14	140	13	127
Внутренний рекрутинг	17	33	22	31	26	30	5	129	4	118
Всего прибыло	52	100	71	100	88	100	19	137	17	124



Источники рекрутинга

Источник рекрутинга	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (+/-)
Газеты и журналы	11	21	20	28	28	32	9	182	8	140
Интернет	38	73	50	70	60	68	12	132	10	120
Кадровые агентства	4	6	1	2	0	0	-3	25	-1	0
Всего принято	52	100	71	100	88	100	19	137	17	124



Критерии отбора персонала

Критерий	2012 год		2013 год		2014 год		Отклонение 2013 г. к 2012 г.		Отклонение 2014 г. к 2013 г.	
	Чел.	Уд. Вес, %	Чел.	Уд. Вес, %	Чел. л.	Уд. Вес, %	Абс. (+/-)	Отн. (%)	Абс. (+/-)	Отн. (+/-)
Опыт и образование	21	60	29	59	37	60	8	138	8	128
Поведение (манера держаться)	7	20	10	20	12	19	3	143	2	120
Манера общения	5	15	7	14	9	15	2	140	2	129
Целеустремленность	2	5	3	7	4	6	1	150	1	133
Всего принято	35	100	49	100	62	100	14	140	13	127



Сводная таблица мероприятий

№ п\п	Наименование мероприятия	Краткая характеристика
1	Мероприятие по внедрению единого стандарта подбора персонала	Разработка единого стандарта подбора персонала
2	Мероприятие по разработке схемы отбора персонала	Разработка схемы отбора персонала
3	Мероприятие по совершенствованию процесса анкетирования	Разработка новой усовершенствованной анкеты
4	Мероприятие по совершенствованию процесса собеседования	Внедрение новой методики проведения собеседования



Система этапов отбора и набора персонала

Система этапов отбора и набора персонала



Разработка требований к должности



Работа с рекрутинговыми агентствами



Внутренний отбор посредством собеседования и анкетирования



Основные экономические показатели после реализации мероприятий

Показатели	2014 год	После мероприятий	Отклонения	
			Абс.	Отн.
Объем реализации услуг, тыс. руб.	474331	488560,93	14229,93	103
Численность работающих, чел	1201	1201	-	100
Производительность труда на работника, тыс. руб.	394,97	406,82	11,85	103
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	42035	44136,75	2101,75	105
Средняя годовая заработная плата, тыс. руб.	35	36,75	1,75	105
Затраты на рубль реализации, руб.	0,30	0,28	-0,02	95
Прибыль, тыс. руб.	3069,4	335,46	276,25	109
Рентабельность деятельности	17	17,5	-	-



Экономическая эффективность предлагаемых мероприятий

Наименование мероприятия	Ожидаемый результат
<p>Мероприятие по внедрению единого стандарта подбора персонала</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка единого Стандарта подбора персонала. 2. Снижение «разношерстности» персонала организации. 3. Унифицирование корпоративной культуры. 4. Увеличение степени управляемости и прогнозируемости процессов внутри компании. 5. Рост производительности труда составит 0,03%.
<p>Мероприятие по разработке схемы отбора персонала</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка схемы отбора и подбора персонала. 2. Повышение качества отбора и набора персонала. 3. Наем на вакантную должность персонал с необходимой квалификацией. 4. Снижение ошибок допускаемых новыми сотрудниками. 5. Снижение затрат на набор персонала. 6. Отслеживание полного процесса взаимодействия организации с рекрутинговыми агентствами. 7. Эффективность от внедрения данного мероприятия составит 0,25%.



Экономическая эффективность предлагаемых мероприятий

Наименование мероприятия	Ожидаемый результат
Мероприятие по совершенствованию процесса анкетирования	<ol style="list-style-type: none">1. Разработка анкеты.2. Экономия рабочего времени специалиста отдела подбора и адаптации.3. Увеличение процента точности подбора кандидата на вакантную должность.4. Рост производительности труда по данному мероприятию в целом по предприятию составит 2,47%
Мероприятие по совершенствованию процесса собеседования	<ol style="list-style-type: none">1. Введение новой методики проведения собеседования - CASE-интервью.2. Совершенствование отбора кандидатов на вакантные должности.3. Максимальная приближенность отобранного кандидата к требованиям вакантной должности.4. Эффективность данного мероприятия составит 0,1%.



Спасибо за внимание!

