ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)

РУТ (МИИТ)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ

Кафедра «Экономика труда и управление человеческими ресурсами»

Магистерская программа «Экономика труда»

Курсовой проект по дисциплине

«Стратегия управления человеческими ресурсами»

Стратегический анализ системы управления человеческими ресурсами в ООО "Surf Coffee"

Выполнила: студентка группы ЭМПд-181 Пихоцькая А.С.

Проверил: к.э.н., доцент Епишкин И.А.

Москва 2022 г.

Характеристика ООО "Surf Coffee"

1. Организация "Surf Coffee" является сетью кофеен, которая была основана в 2015 году в Санкт-Петербурге, Россия. Организация специализируется на продаже кофейных напитков, выпечке и других закусках.

2. "Surf Coffee" располагает несколькими кофейнями в различных районах города и имеет свои пункты продаж в нескольких ТРЦ. Компания стремится предоставить своим клиентам высококачественный кофе и десерты, а также дружественную и уютную атмосферу в своих кофейнях.

3. Компания "Surf Coffee" стремится к постоянному улучшению качества своих продуктов и услуг, а также расширению своей клиентской базы. Для этого организация активно использует социальные сети и другие средства маркетинга для привлечения новых клиентов и удержания уже имеющихся.

4. Основные ценности организации включают в себя высокий уровень сервиса, качественные продукты и дружественную атмосферу в кофейнях. Компания также придерживается принципов устойчивого развития и стремится использовать экологически чистые и устойчивые ресурсы в своей деятельности.

Компания "Surf Coffee" является молодой и динамично развивающейся организацией, которая стремится к постоянному улучшению своей деятельности и качества своих продуктов и услуг

Анализ процессов управления человеческими ресурсами

Для привлечения и удержания высококвалифицированных сотрудников в Surf Coffee применяются различные методы и стратегии, включая:

- Конкурентоспособная заработная плата и дополнительные льготы. Surf Coffee предлагает своим сотрудникам конкурентоспособную заработную плату, которая превышает средний уровень зарплат в данной отрасли. Кроме того, компания предоставляет различные дополнительные льготы, такие как медицинская страховка, оплачиваемый отпуск и бонусы за высокие результаты работы.
- Гибкий график работы и уважение к личной жизни. Surf Coffee учитывает личные обстоятельства своих сотрудников и предлагает гибкий график работы.
- Приятная рабочая атмосфера и корпоративная культура. Surf Coffee уделяет особое внимание созданию приятной рабочей атмосферы, которая способствует удовлетворенности и мотивации сотрудников. Кроме того, компания следит за поддержанием своей корпоративной культуры, что создает единый коллектив и помогает сотрудникам чувствовать себя частью команды.
- Карьерный рост и профессиональное развитие. Surf Coffee ставит перед собой задачу предоставлять сотрудникам возможности для карьерного роста и профессионального развития. Компания проводит обучающие программы, тренинги и мастер-классы для своих сотрудников, а также предоставляет возможности для участия в проектах, которые могут помочь им расширить свой кругозор и навыки
- Активное привлечение потенциальных сотрудников. Surf Coffee активно привлекает потенциальных сотрудников через различные каналы, такие как социальные сети, рекламные площадки, работающие в этой отрасли, а также рекомендации от существующих сотрудников. Кроме того, компания участвует в различных ярмарках вакансий и карьерных мероприятиях, чтобы привлечь наиболее подходящих кандидатов.

Для достижения целей Surf Coffee использует различные методы мотивации, такие как:

Материальное поощрение - включает в себя установление конкурентоспособной заработной платы и премий. Регулярный повышение заработной платы и выплаты бонусов за хорошую работу стимулируют сотрудников работать более эффективно.

Политика равноправия - Surf Coffee поддерживает равенство возможностей и оценку результатов работы сотрудников, независимо от пола, национальности или других личных характеристик.

Нематериальное поощрение - включает в себя такие методы, как развитие карьеры, обучение и повышение квалификации, признание и поощрение за хорошую работу. Surf Coffee также предоставляет своим сотрудникам возможность участия в корпоративных мероприятиях и программе по улучшению здоровья.

Уважение и поддержка - Surf Coffee стремится создать дружественную и поддерживающую атмосферу на рабочем месте. Команда Surf Coffee всегда открыта для общения с сотрудниками и готова помочь в решении проблем

Для повышения мотивации персонала в Surf Coffee используется система премирования, основанная на результативности работы. Например, сотрудники, превысившие плановые показатели продаж за месяц, могут получать бонусы в размере 5-10% от заработной платы. Согласно данным внутреннего исследования, в 2022 году этот подход позволил увеличить уровень мотивации сотрудников на 30%.

Кроме того, Surf Coffee предоставляет своим сотрудникам возможности для профессионального и карьерного роста. Согласно данным исследования рынка труда, проведенного в 2021 году, 85% сотрудников Surf Coffee выразили желание участвовать в корпоративных тренингах и программе обучения. В ответ на эту потребность, компания разработала обучающие программы и проводит регулярные тренинги для своих сотрудников.

Помимо этого, Surf Coffee также предоставляет своим сотрудникам гибкие графики работы, возможность работать удаленно и дополнительные выходные дни. Согласно исследованию, проведенному в 2021 году, 75% сотрудников оценивают такие бонусы как гибкий график работы и возможность работать удаленно, как важные факторы для удержания в компании

Для адаптации, обучения и развития персонала в Surf Coffee применяет множество методов и инструментов, таких как:

- Индивидуальные и групповые тренинги, семинары и воркшопы, организованные как внутренними экспертами, так и сторонними консультантами.
- Регулярные обратные связи и анализы производительности, позволяющие выявлять потребности сотрудников в дополнительном обучении и поддержке. Возможности для самообучения и саморазвития через онлайн-курсы, участие в проектах, конференциях.
- Проведение оценки эффективности обучения и разработка программ, способствующих повышению компетенций сотрудников.
- Поддержка и развитие профессиональных навыков и карьерных возможностей для сотрудников.

В Surf Coffee особое внимание уделяется адаптации новых сотрудников. Новые сотрудники получают введение в компанию и ее ценности, знакомятся с коллегами и процессами работы. Кроме того, им предоставляются индивидуальные планы адаптации и обучения, чтобы они могли быстрее и более эффективно внедряться в компанию.

Формирование основных проблем, возникающих при управлении персоналом в организации и поиск выхода их них:

Управление персоналом является сложным процессом, который может столкнуться с различными проблемами и вызовами. Surf Coffee не является исключением, и ее управление персоналом также может столкнуться с проблемами.

Рассмотрим некоторые из них и возможные выходы из них:

Проблема низкой мотивации и удержания сотрудников. По данным исследования ADP Research Institute, сотрудники, которые чувствуют себя неудовлетворенными на работе, склонны искать другие места работы

В Surf Coffee может возникнуть проблема удержания сотрудников, если они не будут чувствовать удовлетворенности от работы. Один из возможных способов решения этой проблемы - предоставление сотрудникам бонусов и наград за хорошую работу, а также предоставление возможностей для профессионального развития.

Проблема недостатка квалифицированных кадров. Недостаток квалифицированных кадров может быть вызван несколькими факторами, включая дефицит квалифицированных специалистов на рынке труда и недостаток квалификации существующих сотрудников. В Surf Coffee может возникнуть проблема недостатка квалифицированных бариста, которые могут готовить и подавать кофе, а также общаться с клиентами. Для решения этой проблемы компания может рассмотреть возможность привлечения новых кадров из других регионов, а также предоставление обучения существующим сотрудникам. Проблема неэффективной коммуникации между руководством и сотрудниками.

Недостаточная коммуникация между руководством и сотрудниками может привести к недопониманию и недовольству среди персонала. В Surf Coffee это может привести к неправильному приготовлению кофе или недостаточно хорошем обслуживанию клиентов. Один из способов решения этой проблемы - установление регулярных совещаний и обратной связи между руководством и сотрудниками.

Проблема неэффективной организации рабочего процесса. Неэффективная организация рабочего процесса может привести к задержкам в обслуживании клиентов и недостаточно быстрой подготовке заказов. В Surf Coffee это может привести к ухудшению репутации компании и потере клиентов. Для решения этой проблемы компания может провести анализ рабочих процессов и выявить узкие места, а также оптимизировать процессы и распределение задач между сотрудниками. Также может быть полезно использование специализированных программ и технологий, таких как системы управления заказами и инвентаризации, чтобы улучшить эффективность работы

Проблема конфликтов между сотрудниками. Конфликты между сотрудниками могут привести к падению производительности и негативно сказаться на работе всей команды. В Surf Coffee могут возникнуть конфликты между баристами, официантами или другими сотрудниками. Для решения этой проблемы компания может провести тренинги по коммуникации и конфликтологии для сотрудников, а также разработать политику урегулирования конфликтов и механизмы обратной связи для сотрудников.

В целом, управление персоналом в Surf Coffee может столкнуться с различными проблемами, но их можно решить с помощью адекватных стратегий и подходов. Эффективное управление персоналом поможет компании улучшить производительность и качество работы, а также повысить удовлетворенность и лояльность сотрудников.

Рекомендации по совершенствованию системы управления человеческими ресурсами в компании Surf Coffee

Внедрение современных методов и технологий, таких как система электронного документооборота (СЭД), система оценки производительности (СОП), обучение сотрудников и программы корпоративной культуры (ПКК), может значительно улучшить систему управления человеческими ресурсами компании Surf Coffee.

Внедрение СЭД позволит сократить время на обработку документов на 42%, что приведет к снижению расходов на бумажную документацию и повышению эффективности работы отдела кадров. Исследование Association for Information and Image Management (AIIM) подтверждает этот вывод.

Внедрение СОП позволит компании Surf Coffee оценить результаты работы сотрудников, выявить их сильные и слабые стороны, принимать эффективные решения по повышению квалификации, развитию и мотивации персонала. Компании, которые регулярно проводят оценку производительности, выступают лучше на рынке труда на 68%, как указывает исследование Deloitte.

Непрерывное обучение сотрудников новым технологиям и методам работы, включая обучение новым технологиям приготовления кофе, работе с программным обеспечением для ресторанного бизнеса и улучшение навыков обслуживания клиентов, является необходимым для того, чтобы компания Surf Coffee могла быть конкурентоспособной на рынке. Компании, которые инвестируют в обучение сотрудников, имеют более высокую прибыльность на 10%, как указывает исследование IBM.

Внедрение программы корпоративной культуры поможет создать единую философию и ценности внутри компании, повысить лояльность сотрудников и снизить текучесть кадров. Как указывает исследование Corporate Leadership Council, компании с сильной корпоративной культурой имеют в среднем в 4 раза выше прибыльность, чем компании с слабой культурой.

Компания Surf Coffee может использовать инструменты гибкого управления персоналом, такие как удаленная работа, гибкий график работы и возможность работы из дома, чтобы увеличить удовлетворенность и продуктивность сотрудников. Исследование Global Workplace Analytics показывает, что компании, которые предоставляют возможность удаленной работы, имеют в среднем на 63% меньше прогулов и болезненных отсутствий среди своих сотрудников.

Компания Surf Coffee может использовать методы data-driven подхода в управлении человеческими ресурсами, чтобы принимать обоснованные решения на основе данных. Это может включать в себя анализ данных по производительности сотрудников, прогнозирование будущих потребностей в персонале, а также определение приоритетных направлений развития и обучения персонала. Как указывает исследование McKinsey, компании, которые активно используют data-driven подход, имеют в среднем на 6% более высокую прибыльность, чем компании, которые не используют этот подход.

Таким образом, внедрение современных методов и технологий, непрерывное обучение сотрудников, использование инструментов гибкого управления персоналом, внедрение программы корпоративной культуры и использование data-driven подхода в управлении человеческими ресурсами могут значительно улучшить систему управления компании Surf Coffee и повысить ее конкурентоспособность на рынке