

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента в образовании

**Роль управления персоналом в деятельности предприятия  
(на примере «ООО Интернет решения»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 421 группы

направления 38.03.02 «Менеджмент»

Института дополнительного профессионального образования

**Черновой Алены Алексеевны**

Научный руководитель

доцент экономических наук,

профессор \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. / Н.В. Манохина /

Зав. кафедрой

д-р эк.н., профессор \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. /Н.В. Митяева/

Саратов 2024

**Введение.** В современном мире, где конкуренция между предприятиями достигает высокого уровня, важность управления персоналом становится ключевым фактором успеха любой организации. Управление персоналом – это не просто набор технических процедур, связанных с наймом, обучением и развитием сотрудников, но и стратегическая задача, направленная на максимальное раскрытие потенциала каждого работника в интересах достижения общих целей предприятия. Эффективное управление персоналом обеспечивает стабильность работы компании, способствует её развитию и конкурентоспособности. Основываясь на глубоком понимании потребностей как сотрудников, так и организации, оно позволяет адаптироваться к изменениям внешней среды, стимулировать инновационную деятельность и укреплять корпоративную культуру. В своей работе я постараюсь раскрыть ключевые аспекты управления персоналом и их влияние на деятельность предприятия.

Целью данной работы является систематизация опыта по управлению персоналом и разработка мероприятий по его совершенствованию в деятельности организации «ООО Интернет решения».

Задачи работы:

- 1) рассмотреть содержание понятия и процесс управления персоналом, методы управления персоналом;
- 2) рассмотреть инструменты, используемые в процессе управления персоналом;
- 3) проанализировать систему управления персоналом «ООО Интернет решения»;
- 4) разработать и обосновать мероприятия по совершенствованию управлением персоналом в деятельности предприятия на примере «ООО Интернет решения».

Объект исследования – ООО «2ГИС-Саратов».

Объект исследования: персонал «ООО Интернет решения».

Предметом исследования является процесс управления персоналом в деятельности предприятия (на примере «ООО Интернет решения»).

Границы исследуемой проблемы – 2023-2024 гг.

Исследование опирается на современные концепции управления человеческими ресурсами, а также на теоретические и практические аспекты, изложенные в научных публикациях, касающихся управления персоналом.

В процессе исследования были применены такие методы исследования, как изучение управленческой литературы по теме исследования, изучение нормативно-правовой базы, аналитический и комплексный методы

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Практическая значимость работы заключается в том, что применение изложенных в ней предложений и рекомендаций обеспечит возможность более эффективного управления персоналом в организации и минимизирует текучесть кадров. Это положительно отразится на качестве работы с персоналом, что впоследствии повысит качество его работы.

**Основное содержание работы.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

*Анализ теоретических подходов к организации деятельности в сфере управления персоналом* позволил раскрыть понятие термина «управление и управление персоналом», определить классификацию персонала в организации. Описаны общие компоненты управления персоналом.

*Анализ деятельности «ООО Интернет решения»* позволил сделать следующие выводы:

- Рассматриваемая компания «ООО Интернет решения» была создана в конце 90-х годов, на протяжении всего периода деятельности компания активно развивалась.

- В ходе анализа деятельности отделов компании «ООО Интернет решения» были изучены показатели результативности и эффективности, в частности направления Fresh, их сравнение. Исследованы нормативные акты, которые регламентируют работу внутри отделов фирмы. Основными причинами неэффективности оказались недостаточная интеграция процессов, низкая адаптивность к изменениям на рынке, а также проблемы с логистикой и управлением человеческими ресурсами.

В перспективном анализе данных о росте численности сотрудников предприятия можно заметить, что общий объем персонала значительно увеличился. За период с 2020 по 2024 год количество работников возросло в три раза и более. Организация заботится о своих работниках, обеспечивая им комфортные и продуктивные условия для выполнения своих обязанностей.

Выявлены проблемы такие как проблема недостаточной интеграции процессов, которая заключается в том, что различные подразделения организации работают изолированно друг от друга, что приводит к затруднениям в коммуникации и координации действий, увеличивает время на выполнение задач и снижает общую производительность. Такое положение дел существенно увеличивает возможность появления ошибок и недопонимания, что может отражаться на качестве предоставляемых компанией услуг и уровне удовлетворенности клиентов. Проблемы с логистикой также занимают значительное место в списке вызовов, стоящих перед компанией. Неэффективное управление складом, задержки в доставке товара, высокие расходы на транспортировку – все это напрямую влияет на стоимость и качество предлагаемых услуг. Клиенты ожидают быстрой и качественной доставки, и любые отклонения от этих ожиданий могут привести к увеличению недовольства и, как следствие, к уходу клиентов к конкурентам.

Обнаруженные трудности в области управления кадрами нуждаются в создании и аргументации путей для улучшения управленческих процессов в этой области.

Выявлены направления совершенствования управленческой деятельности в области развития управления персоналом.

Внедрение совершенствования управлением персоналом в деятельности предприятия должно быть ориентировано на выполнение следующих задач:

- роста продаж и качества обслуживания клиентов;
- повышение общей результативности управления;
- повышение эффективности работы всей организации;
- создание мероприятий для повышения заинтересованности штатного персонала в работе.

*Разработан комплекс мероприятий, направленных на совершенствование управления персоналом:*

- оптимизация рабочих процессов;
- внедрение системы ключевых показателей эффективности (KPI) для объективной оценки работы персонала;
- внедрение точного распределения обязанностей между сотрудниками различных уровней;
- создание прозрачной и эффективной структуры управления в рамках растущей организации;
- разработка и внедрение эффективной системы внутренних коммуникаций.

Так же к мероприятиям по совершенствованию управления персоналом можно в дальнейшем добавить импринтинг и внедрение искусственного интеллекта при подборе персонала. Это позволит предупредить возможную текучесть кадров. Реализация всех этих предложений требует системного подхода и вовлеченности всех уровней управления в "ООО Интернет решения". Только через совместные усилия можно добиться осуществления амбициозной цели не только лидировать на рынке, но и создать для своих сотрудников уникальную корпоративную культуру и эффективную систему управления персоналом.

Внедренные изменения привели к результатам в нескольких ключевых направлениях. Рост продаж и качества обслуживания клиентов наглядно продемонстрировал существенное повышение эффективности работы всей организации. Сотрудники, получившие больше свободы в принятии решений и систему мотивации на основе персональных показателей, стали проявлять более высокую заинтересованность в работе. Особенно заметным оказалось сокращение временных затрат менеджмента - управленцам больше не требовалось постоянно вникать в текущие рабочие процессы, что позволило им сосредоточиться на стратегических задачах.

По результатам анализа предложенных мероприятий наблюдалось улучшение производительности, следствие изменения оплаты труда сотрудников в большую сторону. Введение системы SMART, направленной на обеспечение ясности задач для команды, способствовало повышению их заинтересованности и мотивации. Это, в свою очередь, привело к уменьшению ошибок в работе, что улучшило качество и ускорило процесс сборки заказов, что способствовало увеличению объемов продаж и снижению уровня показателя дефекта по складу. Реорганизация управленческих процессов в этой компании привела к заметной оптимизации внутреннего взаимодействия и документооборота. Успех данного кейса подтверждает важность индивидуального подхода к выбору методов делегирования с учетом специфики конкретного бизнеса. Эффективное делегирование начинается с ясного определения ожидаемых результатов и конечных целей. Существует множество способов оптимизировать передачу полномочий, чтобы избежать ошибок и неточностей в работе. Прежде чем передавать задачи, необходимо детально проработать все аспекты и требования к их выполнению. Это позволит не только улучшить взаимопонимание между руководителем и подчиненными, но и обеспечит гармоничное развитие каждого члена коллектива.

**Заключение.** В теоретической части работы были рассмотрены вопросы совершенствования управлением персоналом в деятельности

предприятия (на примере «ООО Интернет решения»). На основании рассмотренного материала можно сделать следующие выводы:

- Управление человеческими ресурсами направлено на повышение эффективности деятельности организации путем создания благоприятных психофизиологических, социально-психологических и организационных условий трудовой деятельности ее персонала;

- Управление персоналом- процесс не только обеспечения кадрами компании (набор) и организация эффективного и рационального использования (отбор), но и их профессиональное и социальное развитие, так же оно занимает центральное место в деятельности любой организации, поскольку затрагивает самый важный ее ресурс - человеческий капитал;

- комплексное и эффективное управление персоналом требует от организации выработки четких правил и процедур, а также внедрения отдельных систем для каждого из компонентов процесса;

- успех современного бизнеса во многом определяется тем, насколько эффективно организация вкладывает ресурсы в своих сотрудников;

- компании, которые делают ставку на развитие персонала и создание сильной корпоративной культуры, не только привлекают лучшие кадры, но и существенно укрепляют свое положение среди конкурентов;

- программы поддержки сотрудников, включающие баланс работы и личной жизни, а также заботу о здоровье, значительно повышают лояльность коллектива;

- современные методы управления человеческими ресурсами позволяют бизнесу гибко реагировать на рыночные изменения и формировать эффективные долгосрочные планы.

В рамках предпринятого исследования были определены направления мероприятий по совершенствованию управления персоналом данной организации:

- 1) ключевым элементом трансформации стало внедрение системы делегирования полномочий;
- 2) новая стратегия предполагала внедрение системы ключевых показателей эффективности (KPI) для объективной оценки работы персонала;
- 3) был разработан механизм точного распределения обязанностей между сотрудниками различных уровней, что позволило создать прозрачную и эффективную структуру управления в рамках растущей организации.

Внедрение методологии, основанной на четко определенных, количественно измеримых и реалистичных задачах с установленными сроками выполнения, существенно повысило продуктивность как отдельных работников, так и организации в целом. Этот подход сделал процесс распределения обязанностей более ясным и эффективным. Внедренные изменения привели к впечатляющим результатам в нескольких ключевых направлениях. Рост продаж и качества обслуживания клиентов наглядно продемонстрировал существенное повышение эффективности работы всей организации. Сотрудники, получившие больше свободы в принятии решений и систему мотивации на основе персональных показателей, стали проявлять более высокую заинтересованность в работе.