

Колпакова (Кремзукова) Я. А.

г. Минск,
Международный университет «МИТСО»,
студентка экономического факультета

Иванова Ю. В.

г. Минск,
Международный университет «МИТСО»,
старший преподаватель

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Аннотация: В современных условиях, когда человеческий ресурс становится основным ресурсом предприятия, особо важное значение приобретает деятельность каждого члена коллектива. Основу концепции управления персоналом в настоящее время составляют возрастающая роль личности работника, знание его мотивационных установок, умение их формировать и направлять в соответствии с задачами, стоящими перед предприятием.

Ключевые слова: персонал, система управления персоналом, набор персонала, мотивация, методы управления персоналом.

Важнейшей задачей теории управления персоналом в современных условиях является формирование новой модели постановки и исследования управления персоналом. Современная парадигма управления персоналом должна строиться с учетом новых условий функционирования предприятий и решаемых персоналом задач. Основными методами и приемами решения задач управления персоналом являются: системный подход, отказ от административной модели руководства кадрами, формирование системы управления персоналом как открытой системы, создание социальной структуры взаимодействий совместной продуктивной деятельностью руководителя и подчиненных, когда осваиваемая деятельность приобретает продуктивный характер.

Изучению проблем, связанных с совершенствованием управления персоналом, форм и методов построения систем организации, практической реализацией их теоретических положений, посвятили свои работы многие отечественные и зарубежные ученые, на трудах которых базировалось выполненное исследование. Среди них наиболее известные: Архипова Н. И., Бабосов Е. М., Базаров Т. Ю., Брасс А. А., Дементьева А. Г., Кибанов А. Я., Михайлина Г. И. и др.

В свете изложенного, проведение исследования, связанного с выявлением особенностей и направлений развития управления персоналом в современных условиях, обоснование и отработка положений системы управления персоналом, увязывающей социальные и экономические аспекты

в создании гибкой системы управления персоналом, оптимизирующей структуру организации, ориентирующейся на требования потребителей, представляется актуальным и имеющим важное значение для предприятий общественного питания.

Обзор литературных источников по теме исследования позволил сделать следующие выводы:

1. Система управления персоналом организации – система, в которой реализуются функции управления персоналом, и которая включает подсистему общего и линейного руководства, а также ряд функциональных подсистем, специализирующихся на выполнении однородных функций. При этом наибольший эффект и качество системы управления персоналом достигаются в том случае, когда применяется система методов в комплексе. Применение методов позволяет взглянуть на совершенствования со всех сторон, что помогает избежать просчетов.

2. Все принципы построения системы управления персоналом реализуются во взаимодействии. Их сочетание зависит от конкретных условий функционирования системы управления персоналом предприятия.

3. Методы управления персоналом представляют собой совокупность приемов и способов осуществления функций управления персоналом. Поэтому непосредственно зависят от характера функций управления персоналом. Методы управления персоналом разнообразны по своей природе, но несмотря на это должны все-таки находиться в постоянном динамическом равновесии в зависимости от реальных условий на каждом этапе развития социально-экономической системы.

4. Функции управления персоналом представляют собой относительно стабильные, характеризующиеся определенной однородностью и сложностью, виды деятельности, объектом которых является воздействие на персонал. Именно в функциях раскрывается содержание управления как процесса. Принято выделять несколько функциональных блоков по управлению персоналом: планирование потребности в персонале, маркетинг персонала, набор и отбор персонала, адаптация персонала, мотивация персонала, формирование кадрового резерва [1].

Компания YUM! Brands Inc. – самая крупная международная компания в сфере ресторанов быстрого обслуживания (QSR). Она открыла более 40 000 ресторанов в 130 странах мира. В настоящее время в компании представлены три всемирно известных бренда: KFC, Pizza HUT, Taco Bell. История бренда KFC началась в 1930 году, когда Харланд Сандерс открыл кафе на бензозаправке в штате Кентукки, где он разработал новый способ жарки курицы под давлением.

На территории Республики Беларусь существует две франшизы KFC: ООО «БелФуд Сервис» и «Креатив ФудС-Восток». У «Креатив ФудС-Восток» в Минске находятся 8 Ресторанов «КФС»: «КФС-Экспобел», «КФС-Куйбышева», «КФС-Бобруйская», «КФС-Спектр» «КФС-Сурганова», «КФС-Дана Молл», «КФС-Момо» «КФС-Гиппо», а также по одному ресторану в Витебске, Могилеве и Мозыре.

В данной работе будет рассмотрена система управления персоналом на примере одного из ресторанов – «КФС-Бобруйская».

Ресторан «КФС» предлагает следующие услуги: обслуживание гостей; доставка на дом с помощью доставки «Меню бай»; обеденное меню; еда на вынос т. д.

Одним из направлений деятельности Ресторана «КФС» является обслуживание гостей, предоставление им незабываемого сервиса, проведение праздничных мероприятий в рамках Ресторана, участие в благотворительных акциях, массовых спортивных мероприятиях, флэшмобах и международных соревнованиях в рамках компании.

В современном обществе за последние годы существует тенденция к открытию ресторанов питания быстрого обслуживания. Так, долгие годы монополистом в Беларуси среди сетей быстрого обслуживания был McDonald's, но с 2014 года начали открываться другие рестораны быстрого обслуживания мирового стандарта. Главными конкурентами KFC в данной локации можно назвать следующие рестораны быстрого обслуживания: KFC другой франшизы, Texas Chicken и McDonald's,

Для того, чтобы провести более детальный анализ внешней среды «КФС-Бобруйская» был проведен SWOT-анализ, который представлен в табл. 1. Благодаря ней можно увидеть сильные и слабые стороны ресторана, а также возможности улучшения и угрозы.

Таблица 1 – SWOT-анализ «КФС-Бобруйская»

<p style="text-align: center;">Сильные стороны</p> <p>1) положительные комментарии Гостей из интернет-портала;</p> <p>2) достаточное количество посадочных мест;</p> <p>3) близость торгового центра и автовокзала;</p> <p>4) доставка продукции посредством 3-его лица menu.by</p>	<p style="text-align: center;">Слабые стороны</p> <p>1) наличие множества прямых конкурентов с более. выгодным расположением;</p> <p>2) в шаговой доступности отсутствует бесплатная парковка</p> <p>Микроклимат в ресторане (недостаточно кондицио-неров);</p> <p>3) время работы ресторана меньше, чем у близлежащих конкурентов;</p> <p>4) отсутствие навигации</p>
<p style="text-align: center;">Возможности</p> <p>1) размещение навигации со стороны университета и на углах фасада здания с целью направления потока Гостей;</p> <p>2) сотрудник у железнодорожного вокзала с купонами и скидками, направляющая поток Гостей к ресторану;</p> <p>3) участие в проведении развлекательных мероприятиях на местных фестивалях и выставках</p>	<p style="text-align: center;">Угрозы</p> <p>1) недостаточная видимость ресторана для автомобилистов и пешеходов со стороны вокзала;</p> <p>2) на торговой площади в радиусе 500 метров работает 2 ресторана «KFC»;</p> <p>3) усиление контроля за рекламой в центре города в связи с проведением Европейских игр;</p> <p>4) ослабление позиции торгового центра «Галилео»</p>

Основными функциями системы управления персоналом в ресторанах являются: планирование потребности в персонале, набор и отбор персонала, адаптация персонала, обучение персонала, мотивация персонала, формирование кадрового резерва. Рассмотрим подробно каждую из функций на примере ресторана «КФС-Бобруйская».

1. Планирование потребности в персонале.

Планирование потребности в персонале осуществляется на уровне директора и его заместителя. Ежемесячно производится подсчет всех сотрудников, с указанием степени их обученности и эти данные отправляются HR-менеджеру, а та, в свою очередь, формирует данные по всей франшизе и отправляет отчет в компанию YUM. Для того, чтобы определить уровень заполненности штата необходимо воспользоваться следующими формулами.

2. Набор и отбор персонала.

Набор и отбор персонала чаще всего осуществляет заместитель директора ресторана, реже директор. В течение рабочей смены он изучает данные из источников набора, созванивается с кандидатами, назначает им собеседования, проводит с ними анкетирование и тестирование, после встречи проверяет рекомендации о будущем сотруднике и проводит экскурсию по ресторану. По итогу всех пунктов директор будет принимать решение о приеме на работу данного кандидата [2].

Этапы набора и отбора персонала в «КФС-Бобруйская» происходят следующим образом.

Перед менеджером стоит задача набрать определенное количество новых сотрудников, далее определяются виды источников набора, ими в компании служат: сайт TUT.by, MARS, КИИ, мотивационная программа «Приведи друга», «Шел мимо» и т. д.

Само собеседование проходит следующим образом: представитель кфс знакомится с будущим кандидатом, предлагает заполнить анкету, если это еще не было сделано и после ее заполнения производит анализ данных, чтобы сразу отсеять неподходящего, и не тратить лишнее время на дальнейшие шаги в отборе персонала.

Во время анализа анкеты уделяется особое внимание возрасту кандидата, его желаниям в заработной плате и временные возможности. Образование, гражданство особого значения не имеют для должности члена команды. Следует отметить, что лицам до 18 лет в работе будет отказано, но если в ближайшее время кандидат станет совершеннолетним, то можно сохранить его анкету и за месяц до исполнения 18 лет можно предложить начать оформлять необходимые документы. И последний пункт в анкете кандидата – это временные рамки, здесь необходимо донести тот факт, что чем больше сотрудник ставит свои временные возможности, тем больше рабочую смену ему смогут поставить, также здесь учитываются и нужды компании.

После того, как кандидат успешно прошел этап анкетирования, далее ему будет предложено пройти тест, в котором с помощью вопросов можно

выявить риски для компании, например: сотрудник может быть негостеприимный или же нечестным человеком и т. д.

Структурированное интервью на должность члена команды – это беседа с кандидатом по шаблону, в результате которого кандидат получает определенное количество баллов, 14 и ниже – не рекомендуется принимать такого сотрудника на работу, а уже от 15 баллов и выше – рекомендуется принимать на работу.

После проведения структурированного интервью, необходимо проверить рекомендации с предыдущего места работы, если он раньше где-то работал. Далее кандидату назначается экскурсия по ресторану (предварительное ознакомление с работой).

Подводя итоги, следует отметить, что большое внимание уделяется личности каждого сотрудника, не смотря на большой уровень текучести кадров, весь менеджерский состав нацелен на сплочение команды, ее развитие и здоровый коллективный дух.

На этапе отбора персонала директор старается максимально четко дать понять кандидату насколько работа является необычной тем, что в ресторан-это не просто коллектив, а это семья и каждый ее член важен. У всех есть свои достоинства, которые он может применить в работе, а также развить в себе какие-то новые способности, знания и умения.

Список использованных источников

1. Шведова, Н. Ю. Антикризисное управление : учеб. пособие / Н. Ю. Шведова. – М. : Юрайт, 2015. – 407 с.
2. Титоренко, Г. А. Информационные технологии управления / Г. А. Титоренко. – М. : Дело, 2017. – 439 с.