

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurosovaya-rabota/348557>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Банковское дело

Введение 3

1. Теоретические основы анализа использования персонала на предприятии 5

1.1 Система управления персоналом, ее принципы и методы 5

1.2 Показатели состава, наличия и движения персонала 7

1.3 Методы оценки эффективности использования персонала предприятия 13

2. Исследование эффективности использования персонала АО «МЦ НТТ» 18

2.1 Организационно-экономическая характеристика АО «МЦ НТТ» 18

2.2 Анализ использования персонала АО «МЦ НТТ» 21

2.3. Разработка направлений повышения эффективности использования персонала в АО «МЦ НТТ» 27

Заключение 30

Список использованной литературы 32

Сам процесс анализа эффективности использования персонала начинается с оценки безопасности предприятия персоналом в целом, а также по категориям и основным профессиям. В соответствии с действующим законодательством организации сами определяют общую численность персонала, его профессиональный состав и квалификацию. А для анализа используются и сравниваются данные о фактической средней численности персонала, распределенной по категориям и профессиям, с прогнозируемой численностью персонала.

После этого анализа необходимо приступить к изучению существующего персонала в соответствии с возрастом и выслугой лет. Для этого необходимо изучить их долю в каждой группе работников в общей численности персонала. Постоянный опыт работы может говорить о стабильной работе персонала в данной компании.

Анализ трудового стажа работников и их возрастной структуры также включает их анализ по уровню образования. На этом этапе происходит объединение работников с высшим образованием, с высшим общим, со средним профессиональным. Это исследование предоставляет наглядную информацию о качественных характеристиках персонала в компании. На основе полученных данных можно определить точный уровень образования сотрудников, которые понадобятся компании. Это позволит рационально организовать производство на предприятии.

Дальше идет изучение характеристик текучести кадров в организации, особое внимание уделяется такому показателю, как текучесть кадров, также выявляются запасы трудовых ресурсов, изучается их больше полное и действенное внедрение.

Необходимо подчеркнуть, что действенное внедрение трудовых ресурсов организации станет вероятным при активном переходе на интенсивный путь развития, другими словами больший размер работы быть может выполнен с наименьшим числом служащих, но с значительным числом способностей и полномочий. И это не должно влиять на качество предоставляемых товаров либо услуг.

Это наблюдение указывает на то, что на предприятии для оценки эффективности использования персонала, помимо вышеперечисленного, необходимо также проанализировать изменения в составе профессиональных квалификаций и проанализировать использование календарного фонда рабочего времени.

Чтобы эта информация была полностью раскрыта, необходимо изучить эти показатели в абсолютном и относительном выражении. Этому способствует построение таблицы, которая показывает динамику численности в целом и по группам работников, их долю в общем объеме, выявляет избыточную или недостаточную обеспеченность сотрудников, рассматривает количество сотрудников в зависимости от их уровня квалификации и образования. Рабочие обучаются в соответствии с категориями и классовыми уровнями, служащие и специалисты, в свою очередь, обучаются в соответствии с уровнем полученного

образования.

Затем движение персонала анализируется с использованием таких факторов, как коэффициенты общей текучести кадров, входящий и уходящий оборот, текучесть кадров, стабильность. Проанализировав эти коэффициенты, целесообразно проследить и изучить причины их колебаний в динамике. Это позволит выработать конкретные меры по улучшению ситуации и устранению негативных последствий.

Внедрение рабочего времени принципиально для продуктивности использования персонала в организации: очень вероятный фонд рабочего времени; число отработанных часов; время, неиспользованное по почтительным причинам (к примеру, заболевание); утрата рабочего времени и т. д.

Существует три способа определения эффективности трудовых ресурсов:

1. **Стоимость.** Позволяет сравнивать производительность труда работников разных профессий и квалификаций, то есть позволяет сравнивать разные виды работ, сводя их на один счетчик. Основным показателем этого метода можно считать объем производства на одного работника в стоимостном выражении. Но недостатком этого метода является то, что он не отражает должным образом производительность труда, поскольку на его выражение в стоимости влияет ценовой фактор – состояние рынка и инфляция.
2. **Работа.** Характеризует соотношение нормативных затрат рабочего времени и фактических затрат. Преимуществом этого метода является возможность его применения к различным видам работ и услуг. Но использование этого метода требует много времени, так как для расчета необходимо знать нормативы для каждого вида работ, которые существуют не всегда.
3. **Натуральный.** Используется в случае производства однородной продукции. Объем работы определяется с помощью натуральных показателей: тонны, штуки, метры, литры и т. д. естественный метод отличается простотой и четкостью расчетов. Но, как уже стало ясно, его нельзя использовать при расчете разнородных продуктов. Разновидностью естественного метода является условно-естественный, когда количество труда исчисляется в условных единицах продукта. Он используется для приведения продуктов разного качества к сопоставимому типу.

Производительность труда может меняться под влиянием факторов, которые могут быть внешними и внутренними для компании.

Внешние факторы включают, например, природные, политические и экономические факторы. Внутри: изменение структуры и объема производства; применение науки в производстве; улучшение организации производства и управления на предприятии; улучшение организации и стимулирования труда.

Источниками роста эффективности трудовых ресурсов являются научно-технический прогресс, возникновение новых видов материалов, научно-техническое улучшение производства и т.д.

Рост эффективности трудовых ресурсов в организации проявляется в виде: роста массы выпускаемой продукции в единицу времени при постоянном качестве; улучшения качества продукции при постоянной массе; понижения промышленных издержек на единицу продукции; сокращения времени производства продуктов и их обращения; повышение массы и нормы дохода.

В итоге, подводя результаты этой главы, мы можем сообщить, что штат компании - это число служащих, которые входят в штат компании. А чтоб отлично применять рабочую силу в организации, нужно иметь ясное понятие об их наличии, составе и структуре. Как следует, ясное понятие о данной структуре является нужным условием действенной работы компании.

2. Исследование эффективности использования персонала АО «МЦ НТТ»

2.1 Организационно-экономическая характеристика АО «МЦ НТТ»

Акционерное общество "Московский центр новых телекоммуникационных технологий" ("Ростелеком") было основано в декабре 1995 года и является крупным аутсорсинговым контактными центром.

Компания АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») ориентирована на работу с корпоративными клиентами, малым и средним бизнесом, объектами коммерческой недвижимости и операторами связи и предоставляет комплексные решения по организации услуг связи: от проектных работ до ввода в эксплуатацию работа с новейшими телекоммуникационными решениями. Компания использует самые современные коммуникационные технологии.

Услуги компании позволяют клиенту выстраивать отношения с потенциальными и существующими клиентами во всех сегментах рынка (B2C, B2B, B2G) через различные каналы связи: телефонную связь, чат

(веб-сервер), видеозвонки, SMS, электронную почту.

Существующие операционные площадки АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») расположены в 18 городах России и обеспечивают работой 6000 сотрудников, что приносит дополнительные налоговые поступления в регионы и позволяет молодым специалистам получать хороший заработок на стабильном предприятии, не покидая своего города родной. В 2022 году общее количество установленных рабочих мест операторов достигло 6000. Всего операторы АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») обрабатывают более 5 млн звонков в месяц.

Все данные, хранящиеся на серверах Контакт-центра Ростелекома, ежедневно подвергаются процедурам архивирования и резервного копирования в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») внесено в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи – Министерства связи России. Компания располагает нормативными и правовыми документами для обеспечения безопасности персональных данных (в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-О персональных данных".

Уставный капитал АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») – 150 тыс. руб. в числе учредителей АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») с долей 60% – одна из крупнейших телекоммуникационных компаний национального масштаба в России и Европе, представленная во всех регионах мира. сегменты рынка услуг связи, охватывающие миллионы домохозяйств в России.

"Ростелеком" является лидером рынка телекоммуникационных услуг для российских органов государственной власти и корпоративных пользователей всех уровней.

Компания является признанным технологическим лидером в области инновационных решений в области электронного администрирования, облачных вычислений, здравоохранения, образования, безопасности, жилищно-коммунального хозяйства.

Контрольный пакет акций "Ростелекома" принадлежит государству (53%) в лице Росимущества – 48,7% и Внешэкономбанка – 4,3%.

По состоянию на конец 2022 года количество абонентов услуг SPD (широкополосный доступ в Интернет) превысило 16,6 миллиона, а платного телевидения «Ростелекома» – более 10,5 миллиона пользователей, из которых более 5,6 миллиона смотрят уникальный федеральный продукт «Интерактивное телевидение».

- 1.Абрамс Р. Бизнес-план на 100%. Стратегия и тактика эффективного бизнеса. — М.: Альпина Паблшер, 2019. — 486 с.
- 2.Афлетунова Г.Э. Система управление персоналом // Инфраструктурные отрасли экономики. – 2020. – № 8. – С. 93-97.
- 3.Бабаева Л. В. Кадровый менеджмент предприятия. – М.: «Наука», 2019. – 183с.
- 4.Бабосов Е.М. Управление персоналом : учебное пособие. – М. :ТетраСистем, 2022. - 288 с.
- 5.Базаров, Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 239 с.
- 6.Булхаков М.И. Организация и нормирование труда : учебник для вузов. – М. : ИНФРА-М, 2020. - 416 с.
- 7.Весенин В.Р. Управление персоналом в схемах. – М.: Проспект, 2019. 96 с.
- 8.Войтов А.Г. Эффективность труда и хозяйственной деятельности. Методология измерения и оценки. – М : Дашков и К, 2021. - 232 с.
- 9.Гайсина К.Ф. Эффективность управления персоналом и факторы на нее влияющие // В сборнике: В мире научных открытий Материалы V Всероссийской студенческой научной конференции. – 2022. – С. 160-164.
- 10.Герчиков, В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: учебное пособие– М.: ИНФРА-М, 2022. – 282 с.
- 11.Егоршин А.П. Основы организации труда. - М.: Глобол, 2020 - 384 с.
- 12.Ивановская Л.В. Организация, нормирование и регламентация труда персонала: учебно-практическое пособие. – М.: Проспект, 2019. - 60 с.
- 13.Исаева О.М. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2020. - 246 с.
- 14.Кибанов А.Я. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. – М. : Проспект, 2020. - 60 с.
- 15.Когдин А.А Мотивация и стимулирование трудовой деятельности в управлении персоналом // Основы экономики, управления и права. - 2022. - № 4 (4). - С. 80-83.
- 16.Кокин Ю.П. Экономика труда: учебник. – М.: Магистр, 2020. - 686 с.
- 17.Курамшина М.А. Исследование современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе // Современные научные исследования и инновации. – 2022. – № 4 (60). – С. 370-365.

18. Литвак, Б.Г. Стратегический менеджмент: Учебник. – Люберцы: Юрайт, 2021. – 507 с.
19. Маслова Н.В. Стратегическое управление персоналом организации // Мир экономики и права. – 2022. – № 1-2. – С. 27-29.
20. Соколов, Д.Н. Подходы к исследованию трудовой мотивации персонала организации // Проблемы экономики и менеджмента. – 2020. – №8 – С. 22-29
21. Ходова К. Эффективное управление персоналом на современном предприятии // Актуальные вопросы инновационной экономики. – 2020. – № 9. – С. 178-182.
22. Целютина Т.В., Линкина Д.Л. Корпоративный портал как инновационный способ мотивации персонала // Современные научные исследования и инновации. – 2021. – №4 – С. 149-153
23. Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала. - М.: ГроссМедиа, 2019. – 224 с.
24. Официальный сайт АО «МЦ НТТ» («Ростелеком») [Электронный ресурс]. – <https://www.company.rt.ru/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/348557>