



Актуальность темы

В России практика профессионального отбора персонала находится пока на начальной стадии. Но интерес к вопросам найма персонала в нашей стране достаточно высок. Всё большее число людей разделяет мнение о том, что способность организации эффективно подбирать новых сотрудников является главным фактором её долговременного развития.






Цель дипломной работы:

теоретическое и практическое исследование управления системой отбора и найма персонала, разработка практических мероприятий и поиск мер по совершенствованию процесса отбора и найма персонала на примере предприятия.

Задачи дипломной работы:

1. Раскрыть сущность основных элементов системы отбора и найма персонала.
 2. Исследовать механизм формирования требований к компетенциям персонала.
 3. Дать общую характеристику деятельности ПАО «Сбербанк».
 4. Провести анализ критериев и методов оценки сотрудников в ходе найма на работу.
 5. Выявить и оценить проблемы, возникающие в процессе отбора и найма персонала ПАО «Сбербанк».
 6. Разработать рекомендации по решению выявленных недостатков в системе отбора и найма персонала.
- 



Объектом исследования являются система отбора и найма на работу персонала Сибирского отделения № 8646 ПАО «Сбербанк России».

Предметом исследования выступает реализация процессов отбора и найма персонала, действующих на предприятии.





Организационная структура отделения № 8646 ПАО «Сбербанк России»

Подразделение отделения	Направления работы подразделения
Административное управление	Организация делопроизводства
Клиентского обслуживания	Организация работы отделений банка; работа с крупными (VIP) клиентами; реклама банковских продуктов
Планово-экономический	Стратегическое планирование, анализ деятельности отделения № 8646; маркетинг банковских продуктов
Информационных технологий	Разработка и эксплуатация БИС, техническое (вычислительное и телекоммуникационное) обеспечение деятельности
Кредитных и рыночных рисков	Управление кредитными и рыночными рисками банковских операций; разработка и внедрение новых методов оценки и оптимизации рисков
По работе с персоналом	Кадровый учет; подбор и развитие персонала
Сопровождения банковских операций	Сопровождение банковских операций и клиентского обслуживания

Информация о вакантных должностях на сайте ПАО «Сбербанк России»



ГЛАВНАЯ ВАКАНСИИ НАЧАЛО КАРЬЕРЫ ПОЧЕМУ СБЕРБАНК

Ключевые слова поиска: Томск x Ключевые слова +



ГЛАВНАЯ ВАКАНСИИ

Результаты поиска:

22 августа

Консультант

Сибирский банк

Томск
Томск

17 августа

Кредитный эксперт (потребительское кредитование)

Сетелем Банк

Томск
Томск

22 августа

Менеджер по продажам

Сибирский банк

Томск
Томск

22 августа. Код вакансии: 46134. г.Томск. Статус: Опубликована

Менеджер по продажам

Обязанности:

Как менеджер по продажам, ты будешь:

- активно продавать услуги банка;
- консультировать клиентов по всем продуктам и услугам банка, включая ипотеку;
- оформлять банковские продукты и услуги;
- помогать клиентам в оформлении необходимых документов;
- совершать транзакционные операции в рамках оформления продаж и постпродажного сопровождения клиентов;
- вести базы клиентов.

Требования:

Ты подходишь нам, если ты:

- специалист со средним профессиональным/неполным высшим/высшим образованием;
- имеешь опыт работы в сфере продаж, обслуживания и консультирования клиентов от 6 месяцев;
- владеешь программами Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook;
- проявляешь доброжелательность, готовность оказывать помощь окружающим;
- способен справляться со сложными ситуациями и выдерживать высокий темп работы.


Задачи:

Если ты:

- хочешь построить карьеру в банковском секторе;
- ориентирован на высокие результаты в продажах;
- готов стать лидером и развиваться профессионально и лично;
- мечтаешь работать в дружной команде профессионалов;

Начни карьеру в крупнейшем банке России и СНГ!

Для рассмотрения порядка отбора и найма персонала в отделение 8646 ПАО «Сбербанк России» рассмотрим пример отбора сотрудника на должность менеджера.



Данные о соискателях на должность «менеджер»

пол	возра-ст	Образование	Опыт работы	Дополнительные навыки
ж	27	высшее /финансы и кредит	с 2008г. по 2012г. продавец консультант; с 2012г. по 2016г. бухгалтер; с июня 2016г. по май 2017г. продавец ТЦ по ведению продаж в кредит	Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook; английский язык на разговорном уровне
ж	22	высшее/ менеджмент	без опыта	Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook;
ж	31	высшее /экономика	с 2005г. по 2008г. продавец с 2008г. по 2016г. экономист частной фирмы	Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook; наличие водительских прав
м	31	высшее/ финансы и кредит	с 2005г. по 2007г. помощник бухгалтера с 2007г. по 2008г. продавец консультант с 2008г. по 2011г. начальник отдела продаж с 2011г. по февраль 2017г. начальник экономического отдела предприятия	Microsoft Office, Internet Explorer, КонсультантПЛИУС
ж	25	высшее/ кафедра управления	без опыта работы	Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook;
м	20	незаконченное высшее/бухгалтер	без опыта работы	Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook; «1С Бухгалтерии 8», Audit Expert, «1С Бухгалтерии 8».
ж	34	среднее специальное/менеджмент; высшее/юриспруденция	с 2002г. по 2005г. работник отдела кадров; с 2005г. по 2009г. старший продавец; с 2010г. по 2012г. юрист по работе с клиентами; с 2012г. по 2017г. начальник отдела продаж	составление договоров, претензионная работа в суде, Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook; наличие водительских прав, разговорный английский
ж	36	два высших образования /юриспруденция /финансы и кредит	с 2003г. по 2005г. экономист в отделе администрации МО, с 2005г. по 2008г. администратор магазина; с 2008г. по 2015г. начальник отдела по работе с клиентами и продаж; с 2015г. по июль 2017г.	Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook; «1С Бухгалтерии 8»

Пример заполнения анкеты соискателем



СБЕРБАНК

Всегда рядом

Претендент на должность

менеджер

место для фотографии

АНКЕТА

Фамилия Тимошкин Имя Александр Отчество Александрович
 Дата рождения 23.06.86 Гражданство русское
 Место рождения (село, город, край, область, республика):
 Адрес (место жительства): индекс, область, город, улица, дом, квартира ул. Ленина д. 117 кв. 35

Адрес (место прописки): индекс, область, город, улица, дом, квартира ул. Ленина д. 117 кв. 35

Домашний телефон И Сотовый телефон 8917102006 Рабочий телефон И

Паспортные данные И И

Семейное положение замужем, детей нет

Образование:

Дата поступления	Дата окончания	Название учебного заведения	Специальность
2000-2001	2005 год	МОСЧ (фирма)	фирма ч. фирм
2000 год	2001 год	Курс ПК	И

Дополнительное образование: И

Навыки владения компьютером, с какими программными продуктами приходилось работать:

Microsoft Office, Microsoft XL, Консультант Плюс
 Знание иностранных языков, степень владения: нет

Рекомендации (должность, Ф.И.О. и контактный телефон)
руководитель ООО "Темпост"
И

Трудовая деятельность (укажите в обратном хронологическом порядке 5 последних мест Вашей работы)

Дата		Наименование организации	Должность	Адрес организации	Причина увольнения (фактическая)
начало	окончание				
2005 год	2008 год	ООО "Темпост"	руководитель	ул. Ленина	по окончании
2001 год	2006 год	ООО "Темпост"	инженер	ул. Ленина	И/в закрытие фирмы

Желаемый уровень заработной платы:
 на испытательный срок 120 р. - 150 р.
 после испытательного срока 180 р. - 250 р.

Преимущества Вашей кандидатуры: коммуникабельность, умение общаться с клиентами, знание ПК
 Ваши хобби: люблю - велоспорт

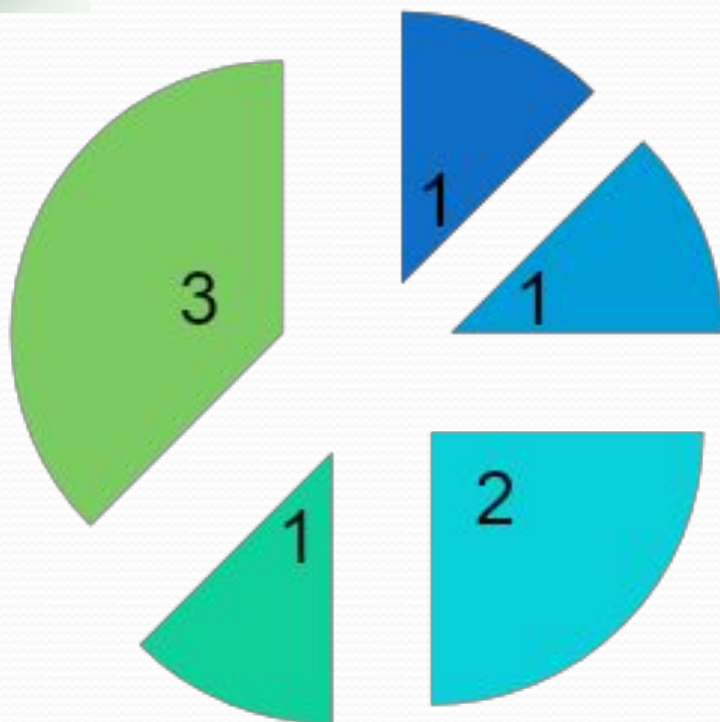
Какую информацию Вы хотели бы добавить о себе готовы к командировкам

Против проверки предоставленной мною информации не возражаю.

Дата заполнения 14 июля 2017 Подпись Тимошкин



Тестирование соискателей на новую должность



- Правильно ответили на 25 вопросов
- Правильно ответил на 23 вопроса
- Правильно ответили на 20-22 вопросов
- Правильно ответил на 15 вопросов
- Отсутствуют необходимые знания для работы



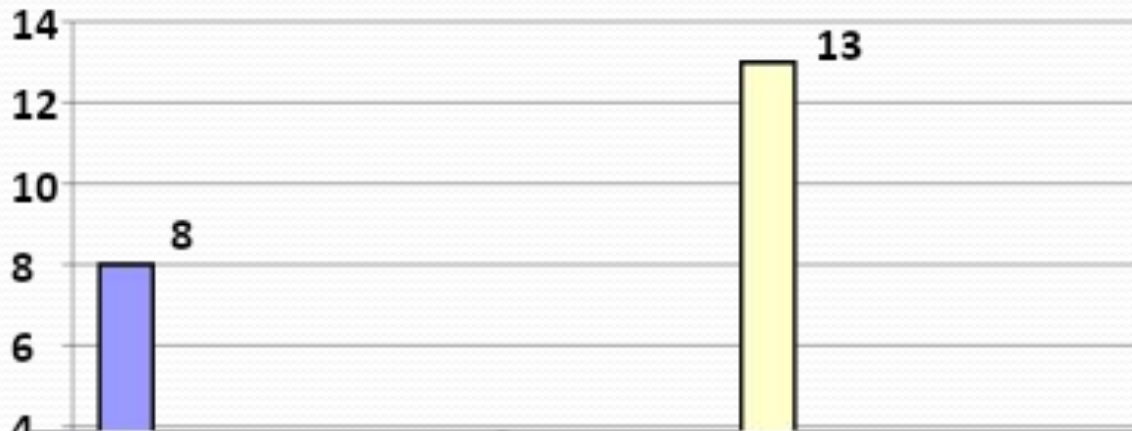
СБЕРБАНК

Всегда рядом



Ответы на вопрос «Сотрудник банка выполнил ваши просьбы по обслуживанию?»

Оценка работы стажеров



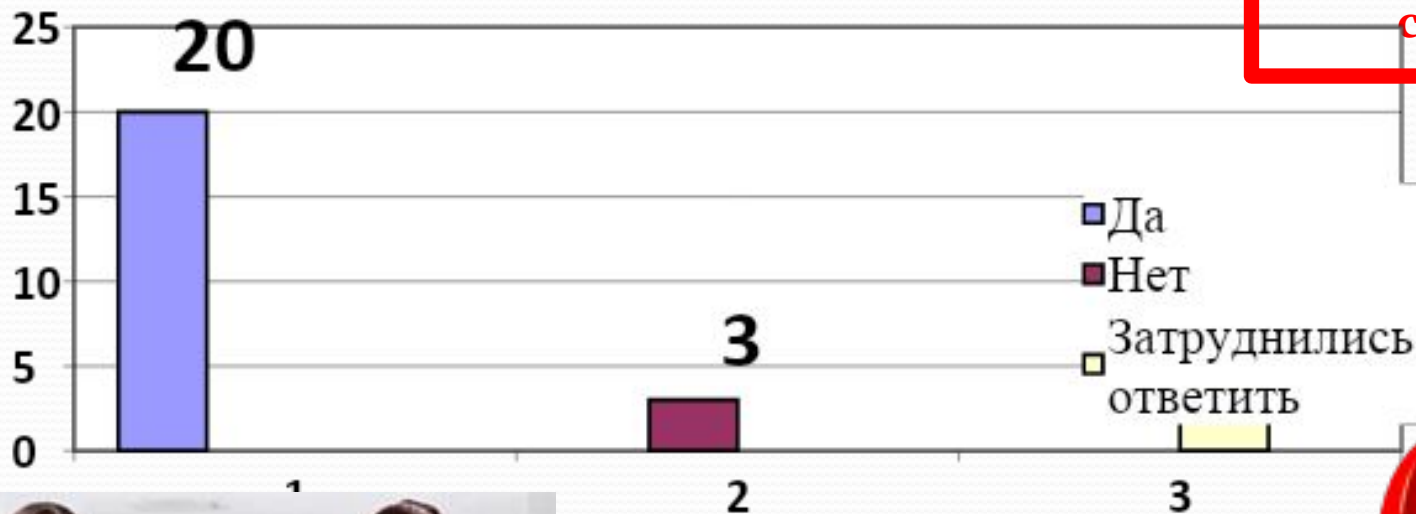
- Да, исполнили хорошо
- Да, исполнили, но плохо
- У меня не было просьб
- Алась с просьбой, но не помогли





Ответы на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством обслуживания?»

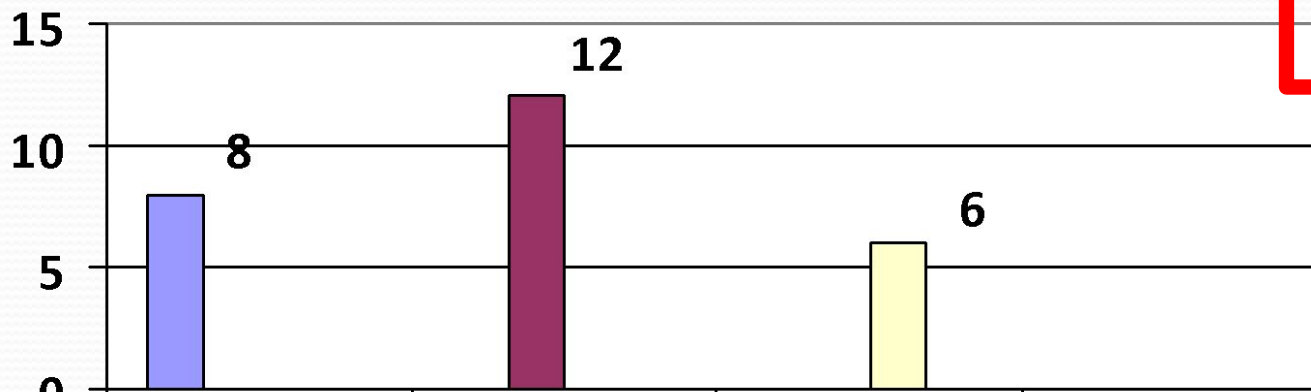
Оценка работы стажеров





Ответы на вопрос «Удовлетворены ли вы скоростью обслуживания?»

Оценка работы стажеров



Да

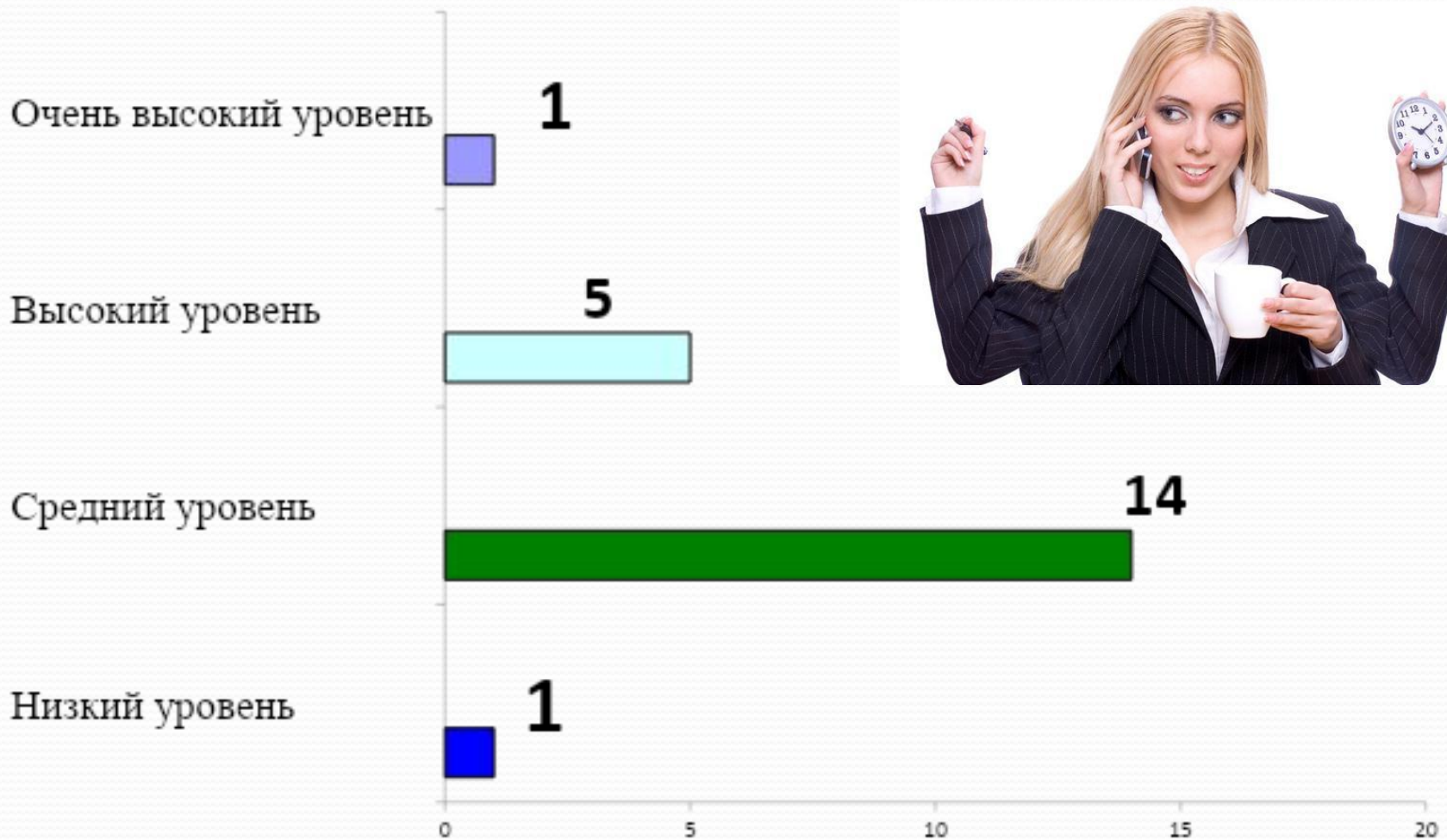
Нет

Затруднились ответить





Соотношение результатов по субшкале «профессиональная эффективность»





Психоэмоциональное истощение работников и стажеров отделения 8646 ПАО «Сбербанк»



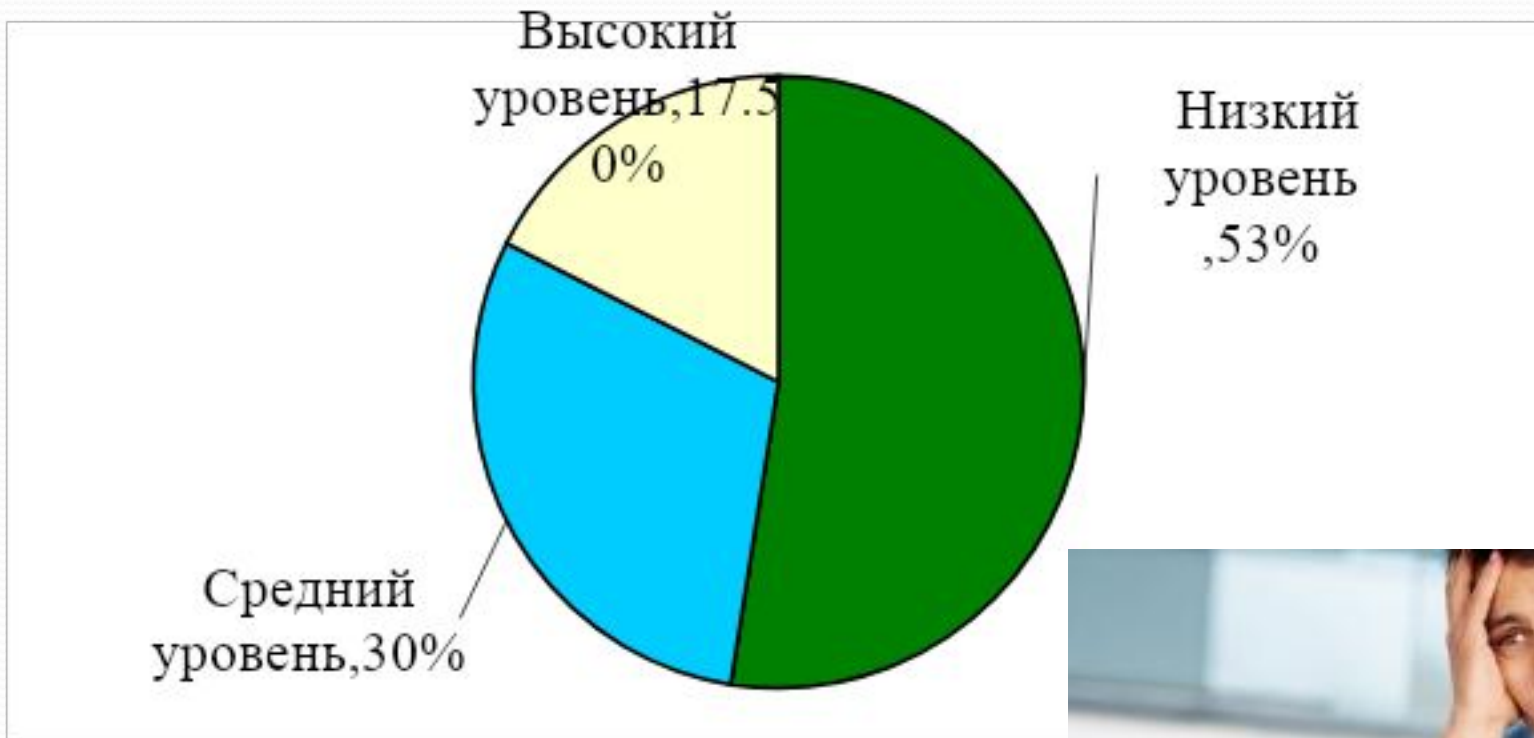


Профессиональная мотивация сотрудников и стажеров отделения 8646 ПАО «Сбербанк»





Личностное отдаление сотрудников и стажеров отделения 8646 ПАО «Сбербанк»

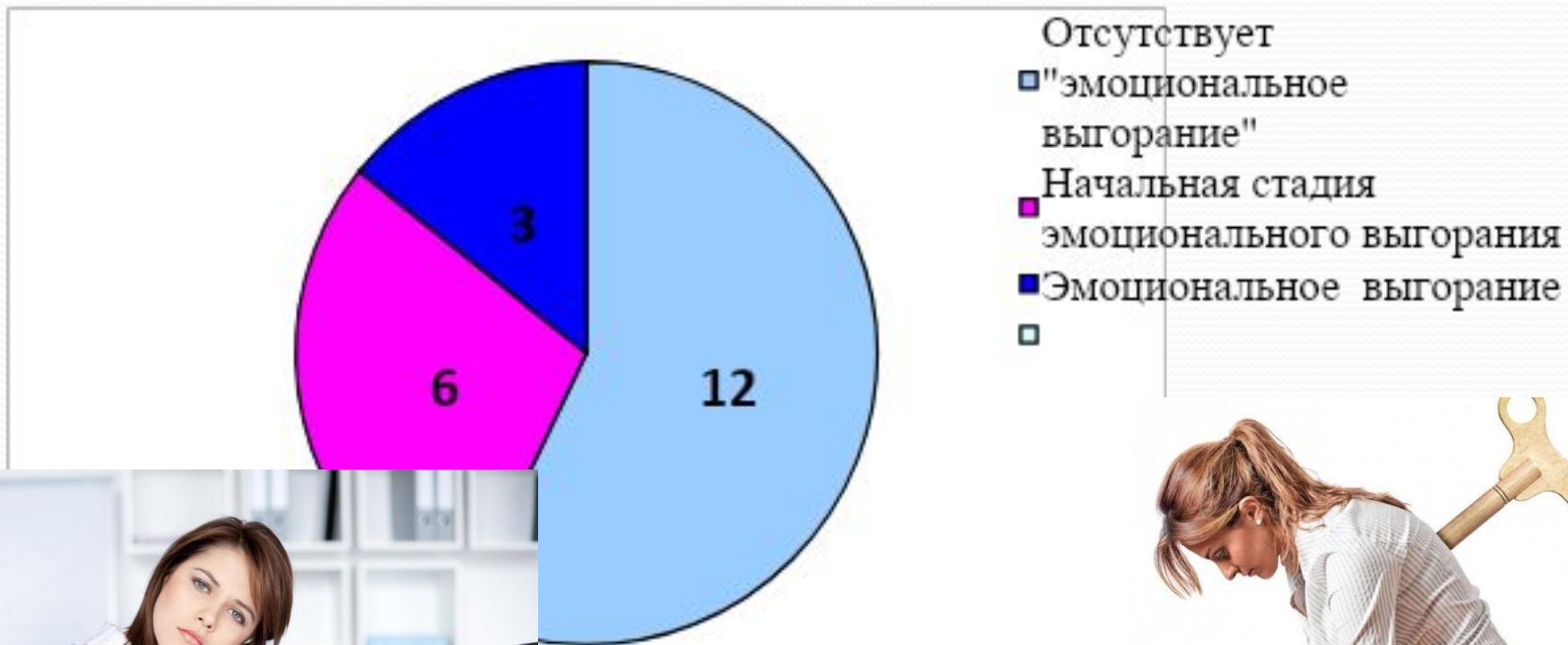


СБЕРБАНК





Результаты диагностики уровня эмоционального выгорания»



- Отсутствует "эмоциональное выгорание"
- Начальная стадия эмоционального выгорания
- Эмоциональное выгорание





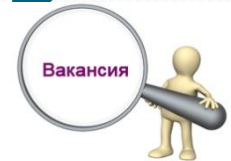
Оценка респондентов по основным блокам исследования процедуры отбора и найма персонала

Вопросы блока	оценка респондентов			
	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»	«плохо»
«Общие»	15%	70%	15%	-
«Прием на работу»	30 %	55%	15%	-
«Условия труда»	55%	30%	15%	-
«Информативность объявлений о вакансии»	65%	25%	5%	5%





Источники отбора персонала в отделении 8646 ПАО «Сбербанк Ро



Источник информации о вакансии	Работники, устроившиеся в 2015году	Работники, устроившиеся в 2016году	Работники, устроившиеся в 2017году
Набор по знакомству через работников банка	79%	76%	82%
Интернет (сайт ПАО «Сбербанк России»)	11%	8%	12%
Центр занятости	10	16%	6%



Методы оценки и отбора персонала

Наименование оцениваемых качеств	Анализ анкетных данных	Психологическое тестирование	Оценочные деловые игры	Квалификационное тестирование	Проверка отзывов	Собеседование
1. Интеллект		++	++			+
2. Эрудиция (общая, экономическая и правовая)	+			++		+
3. Профессиональные знания и навыки	+		+	++	+	+
4. Организаторские способности и навыки	+		++	+	+	+
5. Коммуникативные способности и навыки		+	++			++
6. Личностные способности (психологический портрет)		++	+		+	++
7. Здоровье и работоспособность	+		+		+	+
8. Внешний вид и манеры			+			++
9. Мотивация (готовность и заинтересованность выполнять предлагаемую работу в данной организации)						++

Обозначения: ++ (наиболее эффективный метод); + (частично применяемый метод)



План семинара:

1. Дисциплина рабочего и рабочего графика.
2. Правила внутреннего трудового законодательства. Принимая во внимание требования и специфику конкретной вакантной должности.
3. Дисциплинарные санкции. Порядок применения дисциплинарных санкций.
4. Юридическое поведение в общении с коллегами, работодателем, клиентами отделения банка.



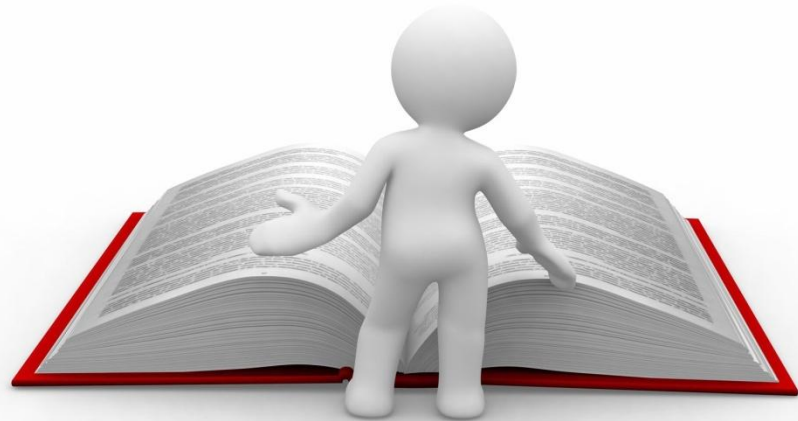


Функции предлагаемого Кодекса:

**Административная
функция кодекса**

**- регулировать
поведение в
сложных
этических
ситуациях.**

- репутация;
- управление;
- развитие корпоративной культуры.





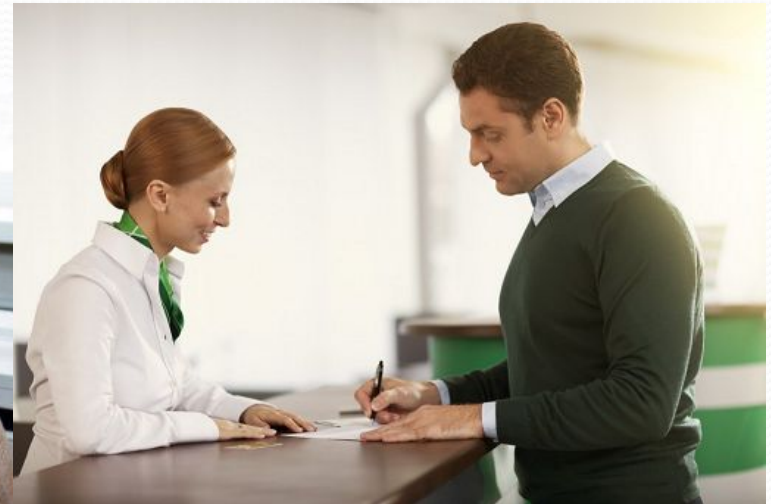
Расходы отделения № 8646 ПАО «Сбербанк России» на мероприятия по организации профессионального роста персонала

Наименование затрат	Затраты (руб.)
Мебель для проведения семинарских занятий: стулья столы	5000 4000
Аренда дополнительного помещения для семинарских занятий с учетом количества человек в группе – 20 (на один курс семинарского занятия).	3000
Оплата труда (на один курс семинарского занятия) юрист менеджер по персоналу	350 1170
Реклама (рассылка рекламных буклетов предприятиям ранее обращавшимся в кадровое агентство «Кладовая кадров»)	3250
Расходные материалы (на один курс семинарского занятия) ватманы маркеры бумага	300 124 170
ИТОГО	17364



ВЫВОД

предложенные мероприятия по совершенствованию отбора персонала при приеме на работу целесообразны и принесут отделению 8646 ПАО «Сбербанк» положительный экономический и социальный эффект





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

