

Управление человеческими ресурсами как система

Эффект взаимосвязи между внутренними процессами
и эффективностью деятельности организации

Качество внутреннего сервиса (внутренний клиент)



Удовлетворение сотрудников



Сохранение сотрудников



Качество внешнего сервиса



Удовлетворение клиента



Сохранение клиента



Прибыль

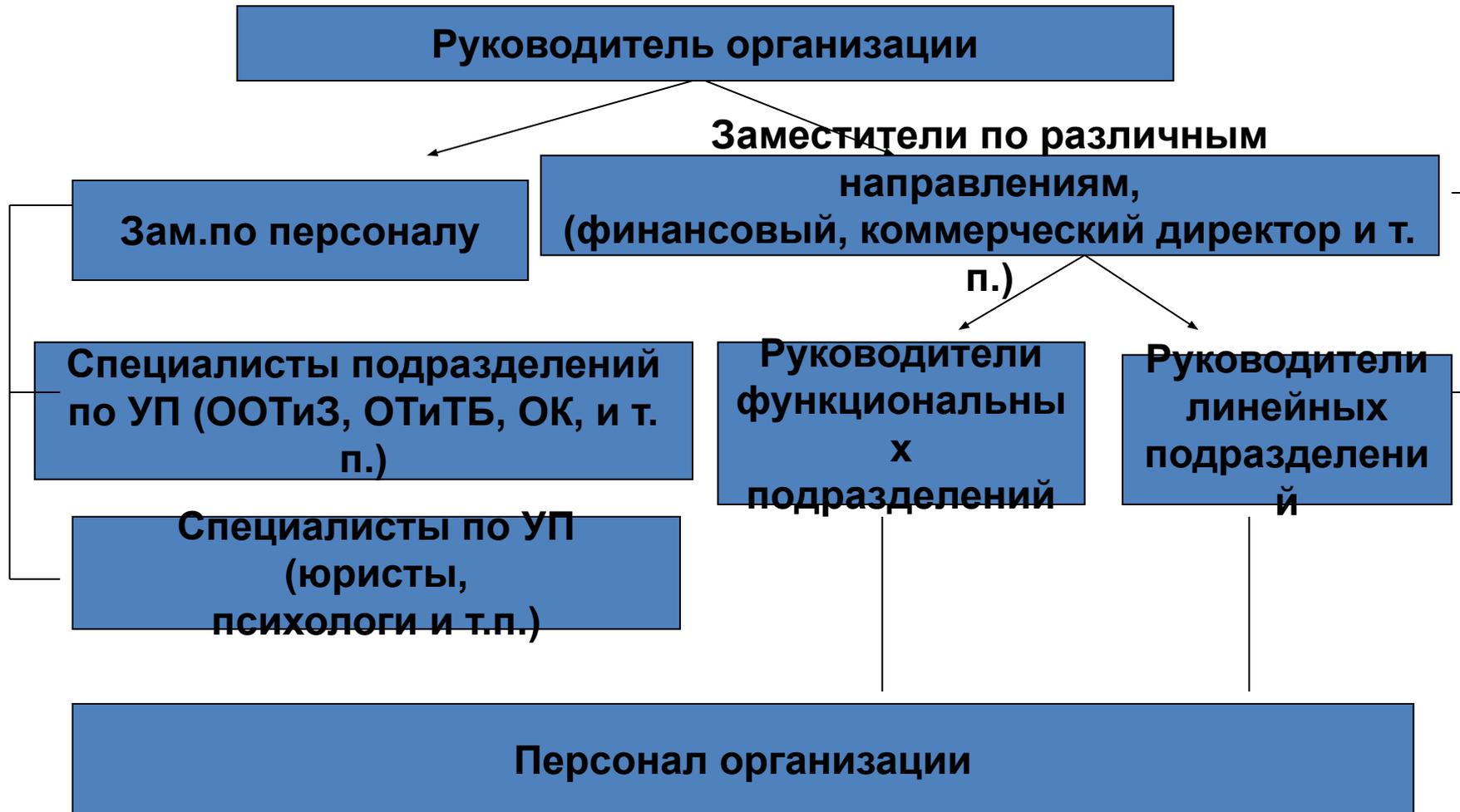
СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ЧЕРТЫ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ:

- эмоционально-осмысленная реакция на внешнее воздействие
- способность к совершенствованию и развитию
- длительность отношений между человеком и организацией
- «осознанность» выбора организации («психологический контракт»)

Инструменты маркетинга, используемые в управлении персоналом

- **сегментация**
- **ценностное предложение**
- **обратная связь**
- **бенчмаркинг**

Субъекты и объект системы управления персоналом



Причины создания HR-службы

- **Дань моде**
- **«Первая помощь» при решении проблем**
- **Неотъемлемая часть компании**

Роли HR-службы

- **Поддерживающая**
- **Сервисная**
- **Партнерская**

Управление персоналом на различных стадиях развития организации

Стадия формирования

проектирование организационной структуры;
формирование основных принципов кадровой политики.

Стадия роста:

привлечение, отбор, найм и адаптация персонала
поддержание корпоративной культуры

Стадия зрелости (стабилизации):

оценка результативности работы персонала;
разработка мотивационных программ;
формирование кадрового резерва, планирование карьеры

Стадия кризиса:

организационно-кадровый аудит;
сокращение персонала;
включение персонала в процессы реорганизации;
управление конфликтами.

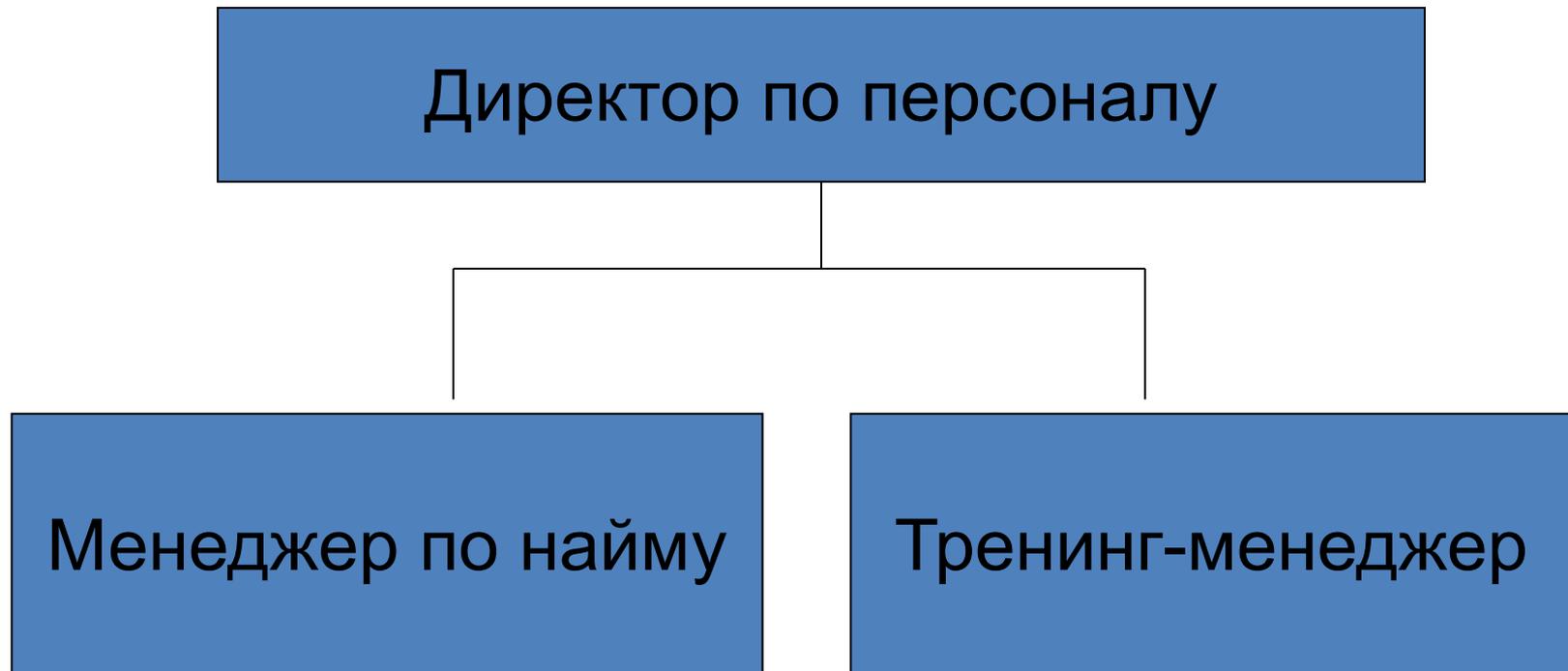
Задачи кадровых служб в зависимости от размера компании

Задачи кадровой службы	Малая компания	Средняя компания	Крупная компания
Кадровый документооборот	+	+	+
Внешний подбор персонала	+	+	+
Обучение персонала	+	+	+
Стратегия управления персоналом		+	+
Автоматизация функций управления персоналом		+	+
Оценка кандидатов		+	+
Адаптация персонала		+	+
Развитие корпоративной культуры		+	+
Управление вознаграждениями		+	+

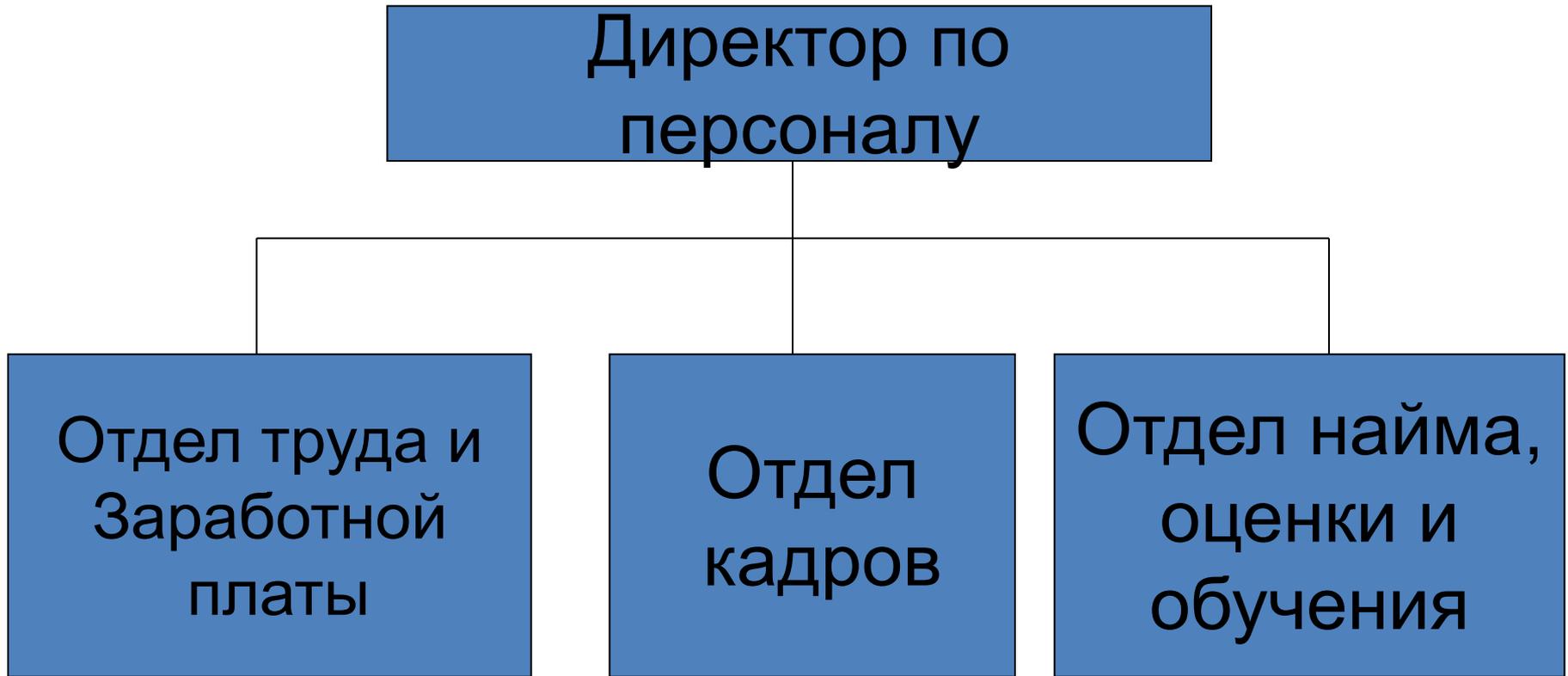
Задачи кадровых служб в зависимости от размера компании

Планирование карьеры		(+)	+
Оценка результатов деятельности		(+)	+
Оценка потребности в обучении			+
Трудовые отношения			+
Внутренний подбор персонала			+
Оценка кадрового резерва			+
Оценка должностей			+
Развитие организационной структуры			+
Развитие персонала			+
Работа с выпускниками вузов			+
Оценка эффективности УП			+
Охрана труда	(+)	(+)	(+)

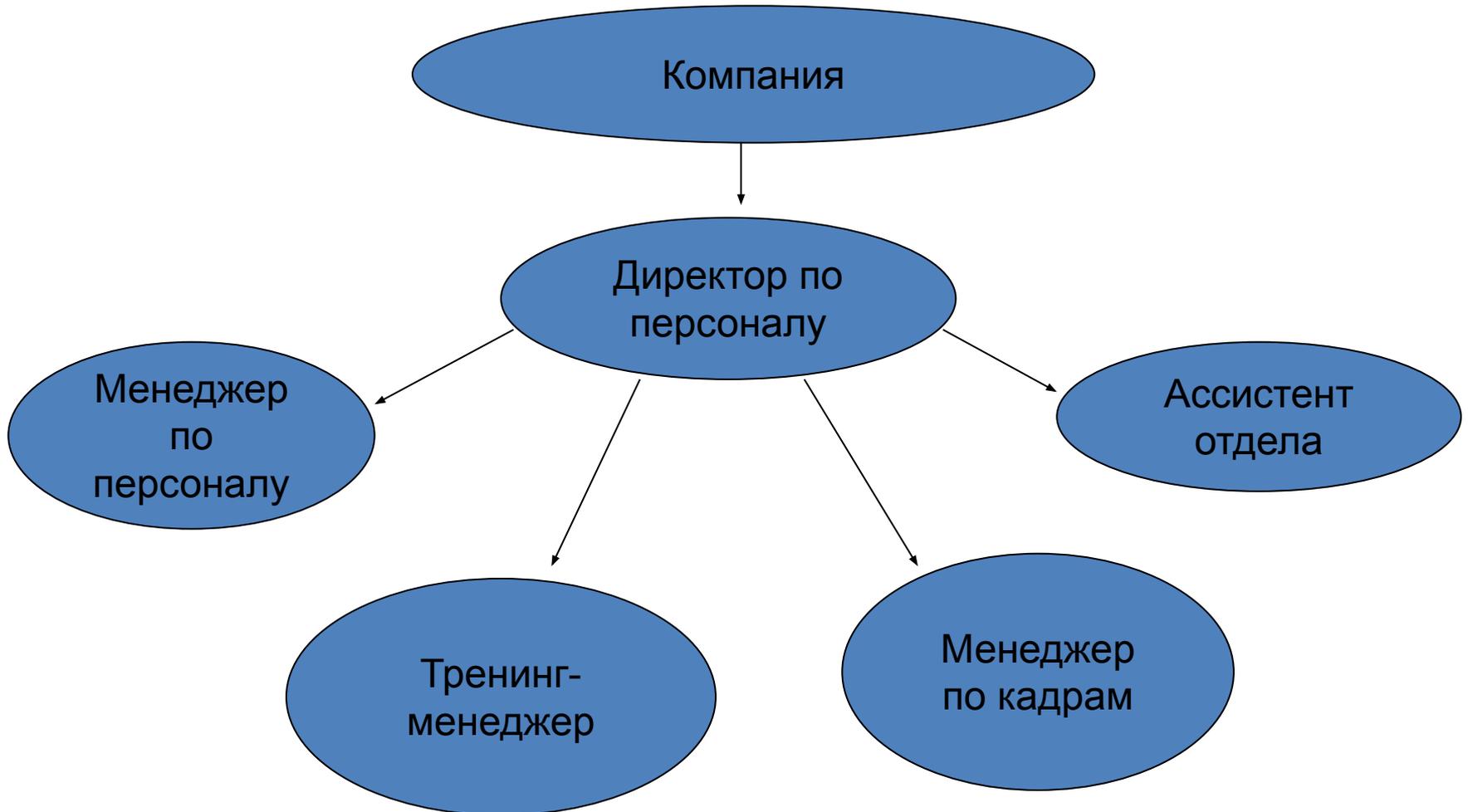
Структура отдела персонала в торговых компаниях



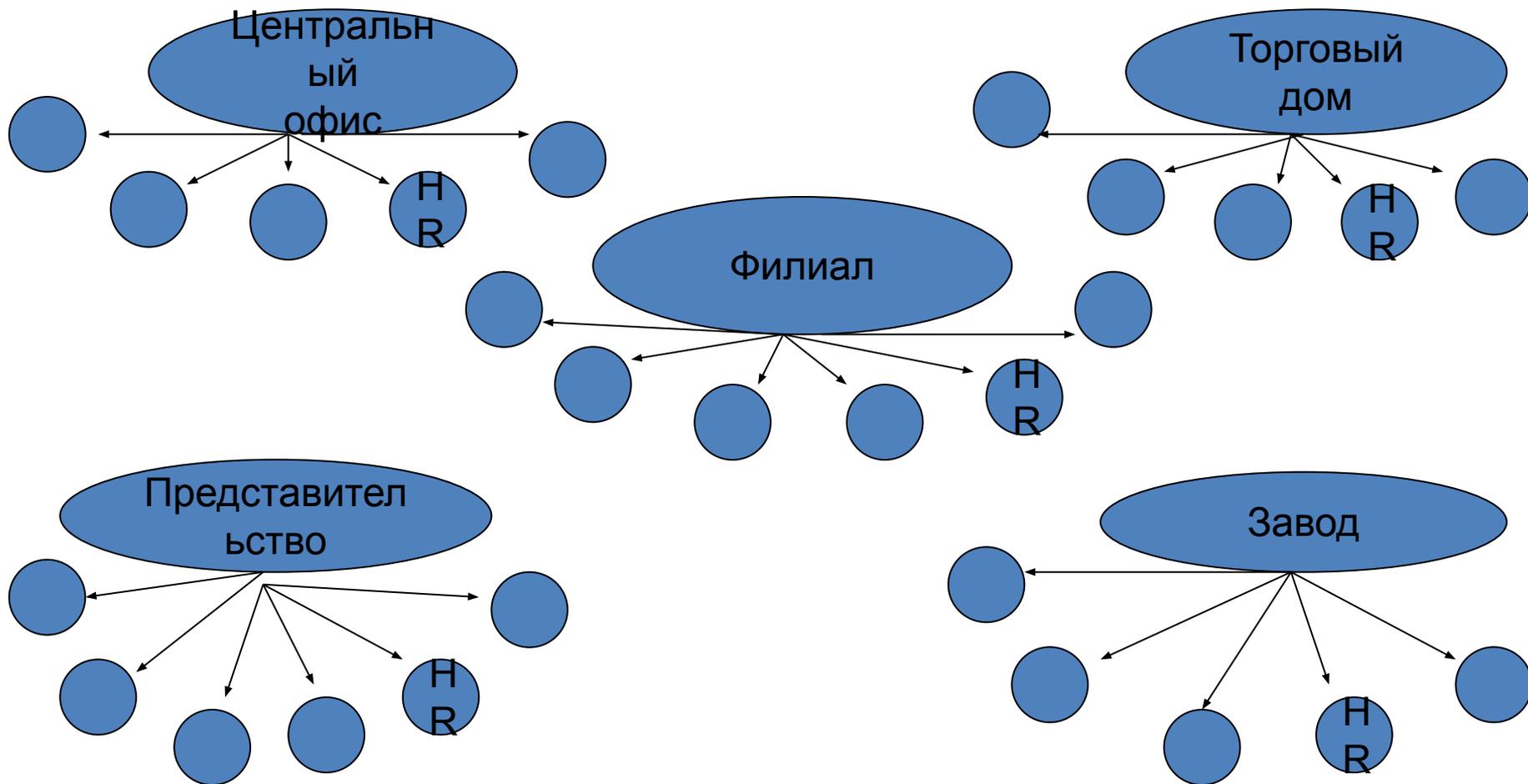
Структура отдела персонала в производственных компаниях



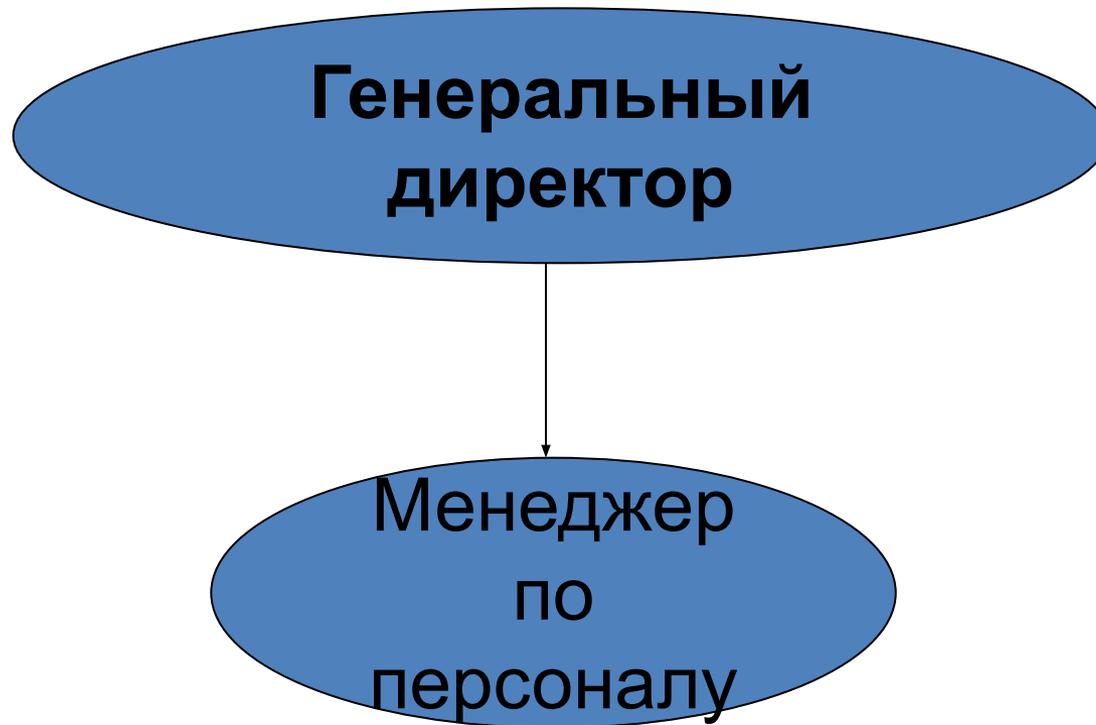
Структура HR-службы предприятия с единым офисом



Структура HR-службы территориально разрозненной компании



Структура HR-службы предприятия малого бизнеса



Структура HR-службы предприятия среднего бизнеса



Структура HR-службы предприятия крупного бизнеса

