СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc138827766)

[1 Теоретические основы формирования 7](#_Toc138827767)

[персонала в организации 7](#_Toc138827768)

[1.1 Сущность и этапы формирования персонала в организации 7](#_Toc138827769)

[1.2 Определение потребности организации в персонале 14](#_Toc138827770)

[1.3 Источники и методы привлечения персонала организации 22](#_Toc138827771)

[2. Анализ системы формирования персонала организации (на примере колл-центра пао кб убрир, г. екатеринбург) 32](#_Toc138827772)

[2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности пао кб убрир 32](#_Toc138827773)

[2.2 Анализ состава, структуры и динамика персонала колл-центра пао кб убрир. 50](#_Toc138827774)

[2.3 Особенности формирования персонала в колл-центре пао кб убрир 62](#_Toc138827775)

[3 Разработка рекомендаций по совершенствованию формирования персонала в кол-центре пао кб «убрир» 72](#_Toc138827776)

[3.1 Цель, задачи и характеристика мероприятий по совершенствованию формирования персонала пао кб «убрир» 72](#_Toc138827777)

[3.2 Экономическое обоснование мероприятий по совершенствованию формирования персонала 81](#_Toc138827778)

[Заключение 92](#_Toc138827780)

[Список использованных источников 95](#_Toc138827781)

# ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время важнейшим фактором, определяющим возможности повышения эффективности работы любой организации, является её персонал.

Именно человеческий фактор способен ответить на вызовы, которые постоянно возникают в конкурентной среде рыночной экономики.

В силу этих причин организация работы персонала предоставляют собой важные направления деятельности организации.

Организация работы персонала в современных условиях является главнейшим и достаточно сложным направлением деятельности менеджмента.

Деятельность банковских учреждений имеет свою специфику, которую необходимо учитывать при организации работы персонала. Банковская система – это с одной стороны финансовое учреждение, с другой предприятие сферы обслуживания. Именно по культуре и удобству обслуживания клиент оценивает банк, способствует росту клиентской базы и прибыли.

Персонал в организации формируется путем согласования интересов организации и сотрудников. С точки зрения организации формирование персонала должно способствовать достижению целей развития организации при удовлетворении потребностей работников. Поэтому процесс формирования персонала организации должен быть интегрирован в общий процесс планирования ее текущей и перспективной деятельности.

Персонал организации – самый сложный объект управления. В отличие от материальных активов, люди способны самостоятельно принимать решения и оценивать предъявляемые к ним требования. Кроме того, персонал – это коллектив, каждый член которого имеет свои интересы и весьма чувствителен к управленческим воздействиям, причем реакцию на них нередко сложно предугадать.

Современные концепции управления персоналом основаны на признании возрастающей значимости личности сотрудника, на изучении его мотиваций, умении правильно формировать их и корректировать в соответствии со стратегическими задачами, стоящими перед компанией.

Несмотря на то, что с точки зрения руководства основной целью бизнеса является получение прибыли, современная теория и практика управления персоналом немалое внимание уделяет необходимости удовлетворения не только материальных, но и социальных потребностей сотрудников.

С точки зрения системы управления организацией, вопросы управления персоналом можно отнести к стратегической составляющей управления предприятием. Оно должно способствовать успешному существованию организации на перспективу.

Управление персоналом должно иметь системный характер, то есть необходим скоординированный подход ко всем направлениям формирования и регулирования кадрового состава компании: набору персонала, расстановке руководящих кадров, подготовке и повышению квалификации, отбору и трудоустройству.

Для достижения эффективности на долгосрочный период времени любая организация должна иметь ориентир на особенности как внутренней среды, так и воздействие факторов макроокружения.

Данная тема теоретически хорошо разработана в учебной и научной литературе для организаций, направленных на получение прибыли и участвующих в конкурентной борьбе на своем рынке. Для бюджетных организаций, коей является ПАО КБ «УБРиР», необходим другой подход в формировании персоналом и бюджета для его обеспечения.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию системы формирования персонала в ПАО КБ «УБРиР».

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические и методические основы формирования персонала организации;
2. Проанализировать эффективность формирования персонала в ПАО КБ «УБРиР» (на примере колл-центра);
3. Разработать рекомендации по совершенствованию формирования персонала в ПАО КБ «УБРиР» (на примере колл-центра).

Предметом исследования является система формирования персонала в организации.

Объект исследования – ПАО КБ «УБРиР» (в частности колл-центр Банка в г. Екатеринбург).

Теоретической основой исследования выступает нормативная и законодательная база, Трудовой кодекс Российской Федерации, а также учебная литература и научные работы российский ученых.

В процессе исследования использовались методы библиографического анализа, классификации, сравнения, экспертных оценок, опроса (анкетирование), SWOT-анализа и другие.

Информационной базой послужили нормативные документы, научная, экономическая литература, учебники и учебные пособия в области управления сотрудниками, специальные периодические издания, касающиеся организации формирования персонала, официальный сайт ПАО КБ «УБРиР», финансовая и бухгалтерская отчетность, локальные документы организации.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.