Міністерство освіти і науки України

Національний технічний університет

«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут економіки

(інститут)

Факультет менеджменту

(факультет)

Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

(повна назва)

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

**кваліфікаційної роботи бакалавра**

**студентки *Франтовської Софʼї Миколаївни***

(ПІБ)

**академічної групи** *076-20-1*

(шифр)

**спеціальності**  076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

(код і назва спеціальності)

**за освітньо-професійною програмою** Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

**на тему** *Пошук та обґрунтування напрямів удосконалення системи управління персоналом підприємства*

(назва за наказом ректора)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Керівники** | **Прізвище, ініціали** | **Оцінка за шкалою** | | **Підпис** |
| **рейтинговою** | **інституційною** |
| кваліфікаційної роботи | **Романюк Н.М.** |  |  |  |
| розділів: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Рецензент** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Нормоконтролер** | **Романюк Н.М.** |  |  |  |

**Дніпро**

**2024**

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

завідувач кафедри

прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

(повна назва)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Вагонова О.Г.

(підпис) (прізвище, ініціали)

« 20 » травня 2024 року

**ЗАВДАННЯ**

**на кваліфікаційну роботу бакалавра**

**студенці  Франтовській С.М. академічної групи**  *076-20-1*

(прізвище та ініціали) (шифр групи)

**спеціальності**  *076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність*

(код і назва спеціальності)

**за освітньо-професійною програмою**  *Підприємництво, торгівля та біржова діяльність*

(за наявності)

**на тему** *Пошук та обґрунтування напрямів удосконалення системи управління персоналом підприємства*

затверджено наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від .***27.05.2024 р.*** № ***474-с***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Розділ** | **Зміст** | **Термін**  **виконання** |
| 1. Теоретичні основи управління персоналом підприємств в сучасних умовах господарювання | Сутність та складові процесу управління персоналом. Задачі та методи управління персоналом підприємницьких організацій. | 20.05.24 – 30.05.24 |
| 2. Аналіз системи управління персоналом контактного центру | Загальна характеристика аутсорсингового контактного центру PIXEL. Аналіз процесу управління персоналом аутсорсингового контактного центру PIXEL. Оцінка потенціалу працівників. | 31.05.24 – 10.06.24 |
| 3. Обґрунтування напрямів удосконалення системи управління персоналом | Розробка моделі оцінки системи мотивації працівників. Удосконалення системи мотивації працівників | 11.06.24 – 25.06.24 |

**Завдання видано** Романюк Н.М.

(підпис керівника) (прізвище, ініціали)

**Дата видачі** 20 квітня 2024 року

**Дата подання до екзаменаційної комісії**  25 червня 2024 р.

**Прийнято до виконання** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Франтовська С.М.

(підпис студента) (прізвище, ініціали)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи на тему «Пошук та обґрунтування напрямів удосконалення системи управління персоналом підприємства»

82 сторінок, 9 рисунків, 18 таблиці, 28 використаних джерел.

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ, СИСТЕМА МОТИВАЦІЇ, ЗАРОБІТНА ПЛАТА, ДИСТАНЦІЙНІ ПОСЛУГИ, ПЕРСОНАЛ, МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Об’єкт дослідження – процес управління персоналом підприємств в сучасних умовах господарювання.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних положень, методичних підходів та практичних рекомендацій щодо управління персоналом підприємницької організації.

Мета роботи – теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо ефективного управління персоналом відділу дистанційних продажів шляхом формування дієвої системи мотивації.

Методи дослідження – узагальнення і систематизація, метод анкетування, аналітичний, графічний метод.

Отримані результати. У першому розділі розкриті теоретичні основи управління персоналом в сучасних умовах господарювання.

У другому розділі проведено аналіз та оцінку системи управління персоналом контактного центру.

У третьому розділі розроблено та обґрунтовано рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом.

Сфера практичного застосування результатів роботи – результати роботи можуть бути використані контактними центрами та відділами, що займаються дистанційними продажами, при розробці та впровадженні мотиваційних заходів.

ЗМІСТ

[ВСТУП 5](#_Toc171587658)

[Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ 8](#_Toc171587659)

[1.1. Сутність та складові процесу управління персоналом 8](#_Toc171587660)

[1.2. Задачі та методи управління персоналом підприємницьких організацій 19](#_Toc171587661)

[Розділ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ 26](#_Toc171587662)

[2.1. Загальна характеристика товариства з обмеженою відповідальністю Інтернет-агентствf Pixel 26](#_Toc171587663)

[2.2. Аналіз процесу управління персоналом аутсорсингового контактного центру PIXEL 31](#_Toc171587664)

[2.3. Оцінка потенціалу працівників аутсорсингового контактного центру PIXEL 40](#_Toc171587665)

[Розділ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ 48](#_Toc171587666)

[3.1. Розробка моделі оцінки системи мотивації працівників аутсорсинговий контактний центр PIXEL 48](#_Toc171587667)

[3.2. Удосконалення системи мотивації працівників 70](#_Toc171587668)

[ВИСНОВКИ 77](#_Toc171587669)

[СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 79](#_Toc171587670)

# 