

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(институт, факультет)
Менеджмент организации
(кафедра)

38.03.03 «Управление персоналом»
(код и наименование направления подготовки)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: «Совершенствование информационно-технического обеспечения систем управления персоналом организации (на примере АО «Фрейт-Линк»)»

Студент(ка)

Р.С. Зверев

(И.О. Фамилия)

_____ (личная подпись)

Руководитель,
к.п.н., доцент

Л.В. Сергеева

(И.О. Фамилия)

_____ (личная подпись)

Допустить к защите

И.о. заведующего кафедрой к.э.н., доцент С.Е. Васильева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

_____ (личная подпись)

« ___ » _____ 2016 г.

Тольятти 2016

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики управления
(институт, факультет)
Менеджмент организации
(кафедра)

УТВЕРЖДАЮ
И.о.зав.кафедрой «Менеджмент организации»

_____ С.Е. Васильева
(подпись) (И.О. Фамилия)
« _____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение бакалаврской работы

Студент Зверев Роман Сергеевич

1. Тема «Совершенствование информационно-технического обеспечения систем управления персоналом (на примере АО «Фрейт-Линк»)»

2. Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы 20 июня 2016 года.

3. Исходные данные к бакалаврской работе

3.1. Данные и материалы производственной практики.

3.2. Материалы учебников по менеджменту, научных статей, стандартов, документов, по финансово-хозяйственной деятельности «Фрейт - Линк»

4. Содержание бакалаврской работы:

Введение

1. Теоретические основы совершенствования информационно-технического обеспечения систем управления персоналом

1.1 Информационно-техническое обеспечение систем управления персоналом в организации

1.2 Основные показатели эффективности информационно-технического обеспечения систем управления персоналом

1.3 Современные тенденции развития информационно-технического обеспечения систем управления персоналом

2. Оценка эффективности информационно-технического обеспечения системы управления персоналом АО «Фрейт - Линк»

2.1 Общая характеристика АО «Фрейт – Линк»

2.2 Анализ организационно-технических показателей использования систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк»

2.3 Оценка эффективности использования информационно-технического

обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк»

3. Рекомендации по совершенствованию информационно- технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт – Линк»

3.1 Разработка рекомендаций по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк»

3.2 Оценка эффективности предлагаемых мероприятий

Заключение

Библиографический список

Приложения

5. Ориентировочный перечень графического и иллюстративного материала:

- Титульный лист;
 - Актуальность, цель и задачи исследования;
 - Основные экономические показатели деятельности организации;
 - Табличные данные по результатам оценки информационно - технического обеспечения.
 - Графические данные по результатам анализа экономических показателей организации;
 - Предложения по совершенствованию информационно – технического обеспечения систем управления персоналом организации.
1. Результаты: эффективность работы системы управления персоналом.
 6. Консультанты по разделам: Л.В. Сергеева
 7. Дата выдачи задания 12 января 2016 года.

Руководитель выпускной
квалификационной работы

(подпись)

Л.В. Сергеева

(И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

Р.С. Зверев

(И.О. Фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»
Институт финансов, экономики управления
(институт, факультет)

Менеджмент организации

(кафедра)

УТВЕРЖДАЮ

И.о.зав.кафедрой «Менеджмент организации»

_____ С.Е. Васильева

(подпись)

(И.О. Фамилия)

« _____ »

2016 г.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН
выполнения бакалаврской работы

Студента Зверева Романа Сергеевича

по теме «Совершенствование информационно-технического обеспечения систем
управления персоналом организации(на примере АО «Фрейт- Линк»)»

Наименование раздела работы	Плановый срок выполнения раздела	Фактический срок выполнения раздела	Отметка о выполнении	Подпись руководителя
Разработка 1 раздела БР	06.06.2016		выполнено	
Разработка 2 раздела БР	08.06.2016		выполнено	
Разработка 3 раздела БР	10.06.2016		выполнено	
Разработка введения, заключения и уточнение литературных источников и приложений	14.06.2016		выполнено	
Окончательное оформления БР, подготовка доклада, иллюстративного материала, презентации	16.06.2016		выполнено	
Предварительная защита БР	20.06.2016		выполнено	
Допуск к защите заведующего кафедрой	21.06.2016		выполнено	
Сдача законченной БР на кафедру	20.06.16		выполнено	

Руководитель бакалаврской
работы

_____ (подпись)

_____ Л.В.Сергеева
(И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись)

_____ Р.С.Зверев
(И.О. Фамилия)

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил студент: Зверев Роман Сергеевич

Тема работы: «Совершенствование информационно-технического обеспечения систем управления персоналом организации (на примере АО «Фрейт- Линк»))»

Руководитель ВКР: к.п.н., Л.В. Сергеева

Цель исследования: разработка мероприятий по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом.

Объект исследования: АО «Фрейт – Линк».

Предмет исследования — информационные системы, реализуемые в системе управления персоналом предприятия.

Методы исследования — факторный анализ, синтез, прогнозирование, статистическая обработка результатов, дедукция и т.д.

Границами исследования являются 2013-2015 гг.

Краткие выводы по работе: информационные системы способны качественно решать вопросы автоматизации деятельности кадровых служб, а современные разработчики готовы предложить качественное программное обеспечение современному потребителю, при этом предлагая широкий спектр услуг после продажного обслуживания ИС.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные ее положения в виде материала подраздела 2.2, 2.3, 3.1 и 3.2 могут быть использованы специалистами АО «Фрейт – Линк». Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, 3-х глав, заключения, библиографического списка из 25 источников и приложения.

Содержание

Введение	7
1 Теоретические основы совершенствования информационно-технического обеспечения систем управления персоналом.....	9
1.1 Информационно-техническое обеспечение систем управления персоналом в организации	8
1.2 Основные показатели эффективности информационно-технического обеспечения систем управления персоналом.....	18
1.3 Современные тенденции развития информационно-технического обеспечения систем управления персоналом.....	24
2 Оценка эффективности информационно-технического обеспечения системы управления персоналом АО «Фрейт - Линк»...	33
2.1 Общая характеристика АО «Фрейт – Линк».....	33
2.2 Анализ организационно-технических показателей использования систем управления персоналом АО «Фрейт-Линк».....	43
2.3 Анализ эффективности использования информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк».....	46
3 Рекомендации по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт – Линк».....	52
3.1 Разработка рекомендаций по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк».....	52
3.2 Оценка эффективности предлагаемых мероприятий.....	55
Заключение	59
Библиографический список	60
Приложения	62

Введение

Актуальность темы бакалаврской работы обусловлена необходимостью совершенствования всех процессов протекающих в организации, как основных, так и вспомогательных, с той целью, чтобы поддерживать конкурентоспособность организации в современных экономических условиях. В практике управления предприятием, важнейшим ресурсом для компании является человек и его потенциал. Данная концепция сформировалась в ходе развития школ управления, согласно которым стратегия развития человеческих ресурсов на сегодняшний день является важной составной частью стратегии управления предприятия в целом. Процесс управления человеческими ресурсами не может эффективно осуществляться без внедрения автоматизированных систем управления персоналом и одновременным развитием их информационно-технического обеспечения. Зависящий от информационно - технического обеспечения систем управления персоналом процесс эффективного хранения, обработки и использования информации позволяет осуществлять выработку качественных управленческих решений и контролировать их исполнение на разных уровнях управления. Постоянно развивающиеся технологии различного информационно – технического обеспечения вынуждает предприятия выделять значительные средства на развитие данного рода нематериальных активов для повышения собственной конкурентоспособности, что еще раз доказывает актуальность данной работы.

Исходя из данной потребности, становится необходимым рассмотреть существующие в данный момент предложения отечественной и зарубежной ИТ-индустрии, с целью более подробного изучения современных решений в области информационно-технического обеспечения.

Целью работы является повышение эффективности системы управления персоналом через совершенствование информационно-

технического обеспечения информационной системы предприятия АО «Фрейт – Линк».

Задачи работы:

- изучить теоретические основы информационно-технического обеспечения системы управления персоналом;
- провести анализ информационно-технического обеспечения системы управления персоналом на исследуемом предприятии;
- разработать мероприятия по совершенствованию информационно-технического обеспечения системы управления персоналом и методику их внедрения на конкретном предприятии.
- обосновать социально-экономическую эффективность разработанных мероприятий.

Объект исследования – предприятие АО «Фрейт – Линк»

Предмет исследования - информационно-техническое обеспечение системы управления персоналом предприятия.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, списка использованной литературы и приложений. В первой главе работы даны теоретические основы информационного и технического обеспечения системы управления персоналом, во второй отражены особенности информационного и технического обеспечения управления персоналом на исследуемом предприятии, в третьей главе предложены мероприятия по совершенствованию информационно - технического обеспечения управления персоналом организации.

1 Теоретические основы совершенствования информационно-технического обеспечения систем управления персоналом.

1.1 Информационно-техническое обеспечение систем управления персоналом в организации.

Функциональное назначение систем управления персоналом заключается в осуществление таких задач, как кадровый учет, расчёты заработной платы, управление трудовыми ресурсами и т.д. Все задачи выполняются как на оперативном, тактическом, так и на стратегическом уровне в самом комплексном исполнении систем управления персоналом. Реализации таких задач тесно связано с качеством и количеством информации, задача технического обеспечения как раз, которого и состоит в обработке, хранении и передачи её по информационным каналам в организации. Важнейшим свойством информации в информационных системах направленных на управление персоналом является её способность к уменьшению энтропии, то есть снижению неопределенности в системе управления персоналом [4]. Из этого следует что, функционирование систем управления персоналом находит своё отражение в том, какими свойствами обладает получаемая информация, а именно, соответствует ли она следующим критериям:

- полнота - информация должна наиболее полно отвечать текущему состоянию системы;
- актуальность – информация должна наиболее полно отвечать текущему состоянию системы и своевременно изменяться исходя из её состояния;
- доступность – доступ к информации должен быть открыт для конкретных лиц, в нужное время и в нужном месте;

- достоверность – фактическое состояние всех систем и их оценка должно основаться на научном подходе, путём всестороннего анализа, проведенным замерам, расчётам;
- комплексность – информация должна всесторонне отражать процессы, протекающие в организации, с технической точки зрения, организационной, экономической, технологической и социальной.

Данные критерии оценки качества, предъявляемые к информации, являются основными, но при этом различные авторы научных трудов выделяют ещё массу свойств, которыми, по их мнению, должна обладать информация.

То насколько информация наиболее точно отвечает данным критериям, является залогом того, насколько на основании этой информации можно качественно принять то или иное управленческое решение. Данный вопрос относится к информационной и технической обеспеченности систем управления персоналом. Современные системы управления характеризуются наличием единого информационного поля, что способствует повышению эффективности использования таких систем, а всё многообразие информации становится подвластно автоматизации, способствующей дальнейшей надстройке систем поддержки принятия решений и прочих более сложных аналитических систем [11].

Информационное обеспечение систем управления персоналом включает в себя следующие виды информации: оперативная, нормативно-справочная документация, различные классификаторы технико-экономических показателей, унифицированные и специальные системы документации и т.д. Все эти виды информации позволяющие функционировать службе управления персоналом, в современных организациях могут быть отражены в специальных источниках, подразумевающих под собой информационные системы или HRMS (human resources management system – англ.) система управления человеческими ресурсами). Информационные системы (ИС) управления персоналом не

только оптимизируют деятельность кадровой службы, но служат достижению целевых задач предприятия. Мониторинг работы сотрудников, систематизация информации позволяет принять эффективное управленческое решение. ИС позволяют своевременно принимать решения связанные с управлением организацией, благодаря оперативному согласованию управленческих решений руководством высшего и среднего уровня и обеспеченности информационными ресурсами всего аппарата управления.

Признаки, по которым классифицируются различные ИС и их виды представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Признаки классификации и виды информационных систем.

№	Признаки классификации информационных систем	Виды информационных систем
1	Степень автоматизации	<ul style="list-style-type: none"> • Автоматизированные • Автоматические
2	Характер обработки данных	<ul style="list-style-type: none"> • Информационно-справочные • Информационные системы обработки данных
3	Сферы применения информационных систем	<ul style="list-style-type: none"> • Количество предметных областей имеет почти неограниченное количество в виду постоянного развития информационного обеспечения
4	Степень охвата задач	<ul style="list-style-type: none"> • Персональная • Групповая • Корпоративная

Архитектура ИС, подразумевающая под собой её принципиальную организацию, находит своё отражение в элементах системы, их взаимодействии друг с другом и взаимодействии с окружающей средой, что определяет её дальнейшую эволюцию и принципы проектирования таких систем. При этом совершенствование ИС, основанное на вмешательстве в архитектуру системы, её видоизменение, как правило, считается более концептуальным, глобальным и абстрактным преобразованием информационного обеспечения, чем изменения, не затрагивающие структуру взаимодействия элементов системы [3]. Таким

образом, различия в архитектуре ИС, позволяют выделить основные виды систем:

- локальные информационные системы, содержащие в себе базы данных, системы управления базами данных, а также клиентские приложения на одном компьютере;
- распределенные информационные системы, чьи компоненты распределены по нескольким компьютерам, а также разделённые на клиент - серверные и файл – серверные информационные системы, где преимущества в скорости обработки и передачи данных имеют клиент-серверные технологии;

Информационно - техническое обеспечение систем управления персоналом - это совокупность материальных средств позволяющих собирать, регистрировать, накапливать, обрабатывать, представлять и передавать информацию. Среди современных средств технического обеспечения информационных систем можно назвать следующие: принтер, сканер, автоматизированные телефонные станции и другие средства коммуникации, ЭВМ (крупногабаритные, терминальные, персональные). Само появление данных видов техники, а в большей степени появление персональных компьютеров, в частности на вооружении управленческого персонала, всё это повлекло за собой потребность в создании отдельной отрасли профессиональной деятельности заключающейся в обслуживании компьютеров. Специалисты данной области обязательно присутствуют в крупных компаниях из-за высокой потребности в обслуживании высокотехнологичной и, зачастую, не очень надёжной техники, подверженной постоянным внешним посягательствам злоумышленников, в том случае, когда компьютер имеет свободный доступ в интернет, а не ограничен локальной сетью. Данные средства технического обеспечения систем управления персоналом осуществляют следующие функции:

- накопление, передача и вывод информации;
- представление информации;

- маршрутизации и контроль информации;
- выработка аналитических отчётов;

Эффект от внедрения информационных технологий в системы управления персоналом связан:

- с сокращением затрат на трудовые ресурсы и сокращением времени затрачиваемого на выработку управленческих решений на всех уровнях управления;
- с повышением качества выработанных управленческих решений;
- с сокращением времени затрачиваемого на поиск и обработку информации, а также подготовки отчетности;
- с возможностью автоматизированного ведения индивидуальной трудовой истории всего персонала трудоустроенного организацией;
- с автоматизацией процессов формирования кадрового резерва и продвижением по службе перспективных сотрудников;
- со снижением трудозатрат и затрат материальных ресурсов выделенных на выполнение и обслуживание основных процессов, связанных с управлением персоналом;
- с сокращением издержек, вызванным оптимизацией использования профессиональных качеств определенных сотрудников;

Исходя из требований, выдвигаемых к свойствам информации и функционального назначения машинного технического обеспечения систем обеспечения персоналом, можно выдвинуть следующие требования к разработке информационного обеспечения систем управления персоналом:

- минимальное дублирование информации в базах данных;
- сокращение числа форм документов;
- система позволяющая получать информацию с различной степенью детализации пользователям различного уровня;

- возможность оцифровки поступающей из немашинной сферы информации с минимальными затратами ресурсов;
- рациональная интеграция обработки информации;
- избыточность информационного обеспечения;

Такие современные системы управления персоналом имеют структуру модульного типа, каждый из модулей, которых включает в себя отдельно взятую функцию управления персоналом со своими уровнями ответственности и строго определённой для уровней управления функционал.

За совершенствование процесса управления персоналом, его формы и методов, с точки зрения информационного обеспечения, отвечает научно-технический прогресс, в частности раздел информатики, способный улучшать информационные системы, удешевляя и делая процесс управления персоналом менее трудоёмким. Более детально описать процесс совершенствования информационно-технического обеспечения системы управления персоналом можно, если взять во внимание тот факт, что информация во время передачи от источника до получателя искажается или задерживается, подвергается внешнему воздействию. Подробно этот процесс описан в теории информации. Своему рождению обязана Клоду Шеннону и его работе «Математическая теория связи», она утверждает, что информация искажается в связи с воздействием на неё среды её распространения, промежуточного звена между источником информации и его получателем. Таким образом, с точки зрения технического обеспечения, организация должна иметь на своём вооружении средства, позволяющие удовлетворять потребность в бесперебойной, быстрой и точной системе передачи информации. Все эти факторы влияют на качество управленческих решений вырабатываемых в ходе анализа полученной информации руководителями высшего и среднего звена. Благодаря информационным технологиям и применением вычислительной техники современная система управления становится более экономной и

рациональной, способной быстрее адаптироваться под постоянные изменения во внешней среде, непременно ведущим к ответным изменениям в информационных системах, напрямую связанные с технологичностью используемого программного обеспечения [5]. Расширение диапазона анализируемых факторов при обосновании управленческих решений достигается в совокупности с увеличением динамичности данных процессов с применением электронно-вычислительной техники - ЭВМ, только при соблюдении следующих условий:

- ЭВМ должно развиваться с технической точки зрения;
- среда применения ЭВМ должна быть тщательно проработана;
- ЭВМ должно обеспечиваться программным обеспечением;

Само оснащение рабочих мест ЭВМ позволяет сокращать издержки на управленческие и накладные расходы, совершенствовать проектно-конструкторские процессы, заменять делопроизводителей или облегчать их труд.

Во внутрифирменной системе информации используются следующие виды вычислительной техники:

- ЭВМ крупногабаритные и персональные;
- средства автоматизированной обработки текстовой информации;
- микропроцессоры;
- средства телекоммуникаций;
- электронные пишущие машинки, композеры,
- терминальные устройства, со встроенной микроЭВМ;

В системе оперативного управления персональные компьютеры чаще всего используются для следующих функций:

- разработки оперативных планов производства и контроля за их выполнением;
- контроля движения запасов материалов, необходимых для процесса производства;
- расчета заработной платы;

- контроля за поступлением заказов;
- анализа данных о сбыте продукции;
- регистрации поступления платежей;
- ведения учета и отчетности.

Развитие систем телекоммуникаций позволило объединить все технические средства обработки цифровой и текстовой информации в единую внутрифирменную систему информации.

Наиболее эффективной считается система информации, основанная на одновременном использовании вычислительной техники и средств автоматизированной обработки текстовой информации.

Автоматизированные системы быстрого поиска и выдачи информации создаются для хранения большого числа различных документов и облегчения пользования ими. Важным аспектом для принятия управленческих решений, является то насколько много изначально известно об объекте. Хранение и систематизация информации позволяет быстро обратиться к статистическим данным, где в свою очередь ЭВМ позволяет решить проблему увязки данных в одной системе хранения, проблему обновления информации и проблем сопоставления информации и её сравнения для проведения всестороннего анализа состояния системы или принятия управленческого решения. Созданные базы данных, в которых хранится информация о кадровом составе работников, систематизированная по самым разнообразным признакам следить за укомплектованностью штата, внутрифирменном перемещением, набором и увольнением работников, повышением их квалификации.

Совместно с внедрением информационных технологий, совершенствование информационно-технического обеспечения систем управления персоналом производится путём обучения персонала эффективному обращению с информацией и технологиями. Такое совершенствование персонала применяют, воздействуя на весь персонал организации, а не только на ответственных за обработку информации, так как каждый сотрудник может выступать не только в роли формального

конечного пользователя информационной системы, но и представлять собой элемент, способный создавать, развивать и целенаправленно использовать информацию с максимальной эффективностью для организации.

На предприятиях со средней и большой численностью персонала для автоматизации процессов связанных с отбором, подбором, наймом персонала, ведения кадрового учёта и документооборота в целом и т.д., применяются автоматизированные системы управления персоналом - HRMS. Все процессы, связанные с автоматизацией процессов управления персоналом, регулируются законом и документацией разработанной внутри организации, чья совокупность норм и правил, регулирующая трудовые отношения работодателя и работника, составляет правовое обеспечение системы управления персоналом. Таким образом, все процессы должны быть организованы в соответствии с ними и ни в коем случае не противоречить закреплённым в этих положениях правилам.

Государственные стандарты систем электронного документооборота, информационных технологий и автоматизированных систем в Российской Федерации утверждены федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии и закреплены в следующих положениях:

- ГОСТ Р 53898-2010 «Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Требования к электронному сообщению»;
- ГОСТ 34.201-89 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;
- ГОСТ 34.201-89 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;

- ГОСТ 34.602-89 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы»;

В Российской Федерации требованиями к информационно – техническому обеспечению выступают нормативно – правовые акты субъектов Российской Федерации.

С точки зрения информационно-технического обеспечения систем управления персоналом, совершенствование в организации основано на автоматизации процессов управления. В организациях, имеющих на своём вооружении системы управления персоналом, начальным этапом совершенствования является процесс выявления процессов подлежащих автоматизации с целью сокращения материальных затрат и затрат времени служащих на обеспечение документационного обеспечения процессов управления персоналом, оценку и обучения персонала, анализа социально-психологического климата в организации, адаптации, отбора и найма персонала, а также вопросов стимулирования и оплаты труда.

1.2 Основные показатели эффективности информационно-технического обеспечения систем управления персоналом

В современных условиях повсеместного внедрения информационных технологий существует тенденция к сокращению времени внедрения технологий, что в конечном итоге способствует ситуации, в которой внедрению новых средств автоматизации процессов управления не предшествует глубокий анализ экономической эффективности от применения информационных технологий, принимая во внимание лишь общее обоснование экономической целесообразности внедрения. Для информационных систем основным методом расчёта затрат на всех этапах жизненного цикла системы является методика «Совокупной стоимости владения» или «Total cost ownership». Расчёт «Совокупной стоимости

владения» включает в себя учёт прямых затрат на содержание информационной системы, включая покупку оборудования, программного обеспечения или его аренду, а также комплектующие для оборудования, затраты на IT - персонал, затраты на каналы связи, интернет сервисы, системы электронного обмена данными, а также косвенные затраты:

самообучение пользователей

- затраты времени на самообслуживание собственных служебных компьютеров
- потери, связанные с не надлежащим использованием служебных компьютеров

При этом оценку косвенных затрат предполагается проводить при помощи сторонних специалистов, ввиду субъективности оценки управленческим персоналом организации.

Таким образом, зная основные затраты на внедрение информационно-технического обеспечения, можно определить эффективность их влияния на экономический результат с двух позиций:

- комплексного решения задач, воздействующего на ключевые бизнес-процессы, протекающие в организации;
- отдельной информационной системы, проекта с конечным набором решений конкретных задач;

В случае с комплексным решением, основным методом оценки экономической эффективности является метод в котором бюджет, выделенный на совершенствование информационно - технического обеспечения сопоставляют с показателями рентабельности активов, капитала, затратами на продажу, управление и администрирования процессов . В случае с внедрением информационной системы направленной на решение отдельных задач, их экономическую эффективность рассматривают при помощи вероятностного моделирования, при помощи подхода расчётов сбалансированных систем показателей, при помощи

прикладной информационной экономики или при помощи моделирования денежных потоков.

Как правило, рынок программного обеспечения HRMS во всём мире предлагает пакеты однотипных прикладных программ, способных предложить владельцу комплексное решение задач связанных с управлением персоналом. Зачастую представляется трудным оценить истинные возможности такого программного обеспечения, не прибегая к различным методам анализа информационно - технического обеспечения таких систем. К тому же анализ таких систем должен проводиться в соответствии с требованиями к информационному обеспечению исходя из функционального назначения программы, структуры и технической оснащённости организации, её стратегических целей, планов развития, наличия слабого места в производственной, коммерческой или управленческой деятельности.

Одним из основных критериев выбора современной HRMS системы является наличие у данной системы службы поддержки, оказывающую клиентскую поддержку пользователям затрудняющихся в использовании программного обеспечения.

Если исходить из того, что современная ИС должна отвечать огромному списку предъявляемых к ней требований, то с технической точки зрения, такая система должна быть объективно проанализирована на соответствие задачам организации следующих характеристик:

- архитектура системы, как важнейший фактор соответствия системы организационной структуре, фактор, определяющий её назначение и принципы построения на соответствие заранее определенным задачам создания информационных систем, с точки зрения их дальнейшего развития в контексте взаимодействия информационной системы и компании;
- надёжность системы определённая свойством бесперебойного выполнения своих функций всех компонентов, включая

комплексы технических средств электронно-вычислительной техники, коммуникационной инфраструктуры, программного обеспечения и человеко-машинных интерфейсов, при условии сохранения их основных характеристик в установленных пределах;

- наличие средств резервного копирования данных для полноценной стабилизации работы организации;
- безопасность данных от внешнего посягательства как ключевой фактор для сохранения конкурентного преимущества, стабильной работы компании, защищенности внутренней информации, не подлежащей разглашению;
- способность к восстановлению утраченных данных;
- высокая степень интеграции с другими системами, и в тоже время, в частности, система управления персоналом может являться частью ERP- систем, как часть комплексного решения для систем управления всем предприятием;

С точки зрения функциональных возможностей, ИС внедряются в соответствии со стратегией развития бизнеса, формализованного описания бизнес-процессов протекающих в организации, исходя из потребностей в автоматизации рабочего процесса. Если рассмотреть основные функциональные модули информационных систем связанных с управлением персоналом на предприятиях, то в общем виде их можно представить как несколько взаимосвязанных модулей представленных в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Функциональные модули системы управления персоналом.

№	Модуль	Назначение	Решаемые задачи
1	Кадры	Сбор, учёт и анализ данных о персонале.	<ul style="list-style-type: none"> - описание организационной структуры - формирование штатного расписания - ведение системы приказов - составление графиков отпусков - хранение карточек сотрудника и личных дел - вывод отчётов, форм, справок
2	Зарплата	Расчёт любых видов оплат и удержаний, налоговые отчисления	<ul style="list-style-type: none"> - расчёт окладов, тарифных ставок, премий, больничных листов, отпускных отчислений, алиментов, коллективных заработков. - расчёт подоходного налога и пенсионных отчислений - генерация любых отчётных документов, ведомостей, списков, сводов, лицевых счетов, кассовых ордеров
3	Табельный учёт	Автоматизированный учёт и анализ рабочего времени	<ul style="list-style-type: none"> - генерация статистической отчетности - расчёт среднесписочной численности сотрудников - учёт рабочего времени
4	Конфигурация системы	Администрирование системы	<ul style="list-style-type: none"> - определения уровней доступа, видимости для пользователей по подразделениям - разграничение функций пользователей
5	Планирование	Оперативное, тактическое и стратегическое планирование	<ul style="list-style-type: none"> - планирование численности персонала на всех уровнях - планирование смены - планирование нагрузки персонала по месяцам и отпусков
6	Управления компетенциями	Разработка компетенций и проведение аттестаций персонала	<ul style="list-style-type: none"> - разработка общих и специфических моделей компетенций, систем поведенческих индикаторов и коэффициентов их значимости - разработка стандартов выполняемых сотрудниками функций
7	Управление обучением	Администрирование процесса обучения и взаимодействие участников процесса обучения персонала	<ul style="list-style-type: none"> - комплексная оценка учебной и основной деятельности персонала - ускорение и управление процессом обучения, контроль обучения, анализ информации и генерация отчетов

Основными показателями эффективности от внедрения информационно-технического обеспечения является метод, в котором

сопоставляется годовая экономия от внедрения информационно-технического обеспечения с затратами на их внедрение. Экономическая эффективность рассчитывается по формуле: $\mathcal{E} = \mathcal{E}_{\text{год}} / (Z + E_n * K)$, где \mathcal{E} – экономическая эффективность, $\mathcal{E}_{\text{год}}$ – годового экономического эффекта от внедрения информационно - технического обеспечения, Z – текущие затраты на эксплуатацию, E_n – нормативный коэффициент эффективности, K – капитальные вложения на внедрение информационно – технического обеспечения. Нормой для показателя экономической эффективности является значение 0.4 и более, минимум с точки зрения экономической целесообразности: 0.32

Другим эффективным методом расчёта эффективности внедрения информационных технологий является применение интегрального экономического показателя эффективности управления организацией.

Важным моментом для внедрения информационно - технического обеспечения, является наличие комплекса технических средств объединенных взаимосвязанным управлением или комплексом автономных технических средств регистрации, сбора, обработки, передачи, накопления, вывода и представления информации, к которым относят средства оргтехники. К комплексу технических средств, в частности к его назначению и составу оборудования предъявляются требования к соответствию следующим характеристикам:

- производительность оборудования;
- надёжность (бесперебойность) работы;
- совместимость с различными типами оборудования;
- изначальная стоимость технических средств;
- состав и количество обслуживающего персонала;
- площадь, требуемая для размещения оборудования;

К исходным данным для выбора технических средств относятся:

- характеристика задачи, предназначенная для решения службой управления персоналом;

- характеристика процесса обработки информации;
- характеристики оборудования, составной части комплекса технических средств, предназначенного для решения задач службой управления персоналом;

Потенциальный эффект от внедрения информационно – технического обеспечения может выражаться:

- в сокращении количества уровней управления;
- в снижении административных расходов;
- в высвобождении работников или упразднение ряда функций, за счёт автоматизации процессов управления;
- в возможности получения рациональных вариантов решения управленческих задач за счёт внедрения интеллектуальных систем и математических методов, экономии времени на их получение;
- в повышении квалификации сотрудников;
- в увеличении гибкости организации связанной со способностью соответственно изменяться под влиянием внешней среды;

1.3 Современные тенденции развития информационно-технического обеспечения систем управления персоналом

Совокупность данных о состоянии системы управления персоналом, то есть количественные и качественные характеристики процессов её развития, играют важную роль в определении уровня эффективности их функционирования, так как любое управленческое решение вырабатывается на основе знаний текущей ситуации и факторов, влияющих на эти ситуации и взаимосвязи этих факторов, влияющих на процессы протекающие внутри организации. Процессы управления персоналом достаточно динамичны, и только благодаря актуальной информации возможно принять эффективное управленческое решение, которое позволяют сделать системы поддержки принятия решения (СППР). Современные концепции управления

персоналом учитывают целый комплекс факторов, характеризующих сотрудника. Без автоматизации сегодня невозможно эффективно осуществлять процессы управления персоналом. Всё чаще необходимым становится автоматизация процесса сбора и хранения разнообразной информации, содержащей социально-демографическую, дисциплинарную, или даже медицинской направленности. При этом в настоящее время каждый работник должен иметь доступ к такой информации, касающейся его личной жизни.

Если рассматривать отечественный рынок информационно - технического обеспечения, то в настоящее время существует целый ряд предложений по разработке и внедрению автоматизированных систем управления персоналом, адаптированных под отечественное делопроизводство. Затраты на их внедрение на порядок ниже чем у зарубежных аналогов, хотя у пользователей зарубежных систем в распоряжение зачастую более широкий инструментарий, способный удовлетворить потребность организации в более функциональной информационной системе. Основными тенденциями для развития информационно – технического обеспечения систем управления персоналом на мировом рынке является расширение функциональных возможностей ИС. К примеру, важным моментом для кадровых служб, является способность автоматически сопоставлять фактические результаты работы сотрудника с заработной платой или способность более глубокой оценки кандидатов на начальном этапе отбора, за счёт автоматизированных аналитических систем, способных предоставить подробную информацию о способностях кандидата, или же самостоятельно принять управленческое решение, связанное с наймом персонала.

Основной тенденцией в совершенствовании отечественного информационно – технического обеспечения систем управления персонала остаётся автоматизация кадровой работы, при наименьшем дублировании информации на материальные носители, систематизация информации в

информационных базах данных, создание условий для контроля удаленной работы команд, создание инструментов социального взаимодействия, систем обратной связи о проделанной работе. Крупным предприятиям для решения вопросов управления предприятием, и в частности для решения кадровых вопросов необходимо выбрать систему управления ресурсами предприятия (ERP системы). Включающие в себя функциональные модули бухгалтерского, налогового учёта, управления складской и транспортной, управления взаимоотношения с клиентами (CRM-система), кадровый учёт (HRM – системы), ERP системы позволяют объединить в одной программе комплексное решение вопросов связанных с управлением персоналом и управлением предприятием в целом. Помимо того что данные системы позволяют устранять простои в производстве, способствуют материально-техническому снабжению организации, этому способствует и эффективное кадровое планирование осуществляемое благодаря данным программным продуктам.

Согласно аналитическим прогнозам «International Data Corporation» – американской аналитической компании рынка информационных технологий, входящей в состав «International Data Group» рынок HRM систем в 2017 году составит \$13,5 млрд, учитывая средние темпы роста в 8,1 % начиная с 2010 года и заканчивая 2015 годом. Согласно проведенным исследованиям, мировая тенденция контроля за рабочими ресурсами, развития систем управления талантами, а также желание компаний сократить издержки вызванных этими процессами, продолжает свой рост и основными решениями в данной отрасли являются «Облачные» технологии SaaS HRM, прогрессирующие и занимающие более половины всего объема. Лидерами данного рынка являются компании SAP (21%), Oracle_(18%) и Automatic Data Processing (ADP, 14%). В общем, выделяют четыре основных типа провайдеров решений области управления человеческими ресурсами:

- ERP вендоры, поставщики информационных технологий для крупных предприятий, так как в основном поставляют HRM системы в составе систем управления ресурсами предприятия (Infor-Lawson, Oracle, SAP, Workday, Epicor Software, IFS, Microsoft Dynamics (AX и GP), Oracle JD Edwards и Sage Software)
- HRM вендоры, поставщики программных продуктов ориентированные на HRM системы, предлагающие решения только в области автоматизации управления персоналом (High Line, HR Access, Meta4, NuView Systems, Ultimate Software)
- компании, чьи технологии ориентированы на айти - аутсорсинг процессов расчёта заработной платы и кадрового учёта (ADP, Ceridian, NorthgateArinso);
- компании, чьи технологии направлены на автоматизацию процесса обучения или же занимаются разработкой систем управление талантами ATS - applicant tracking system (SilkRoad Technology, SuccessFactors, SumTotal Systems);

Также на рынке существует WFM (Workforce Management) системы направленные на прогнозирование и календарное планирование рабочего времени, с целью расчёта оптимального количества сотрудников со способностями эффективно удовлетворять потребности клиента в конкретное время. Мониторинг работы операторов в режиме реального времени и создание комфортной рабочей среды, за счёт учёта пожеланий сотрудников. Чаще всего такие системы являются частью HRM системы, либо частью еще более комплексной ERP системы.

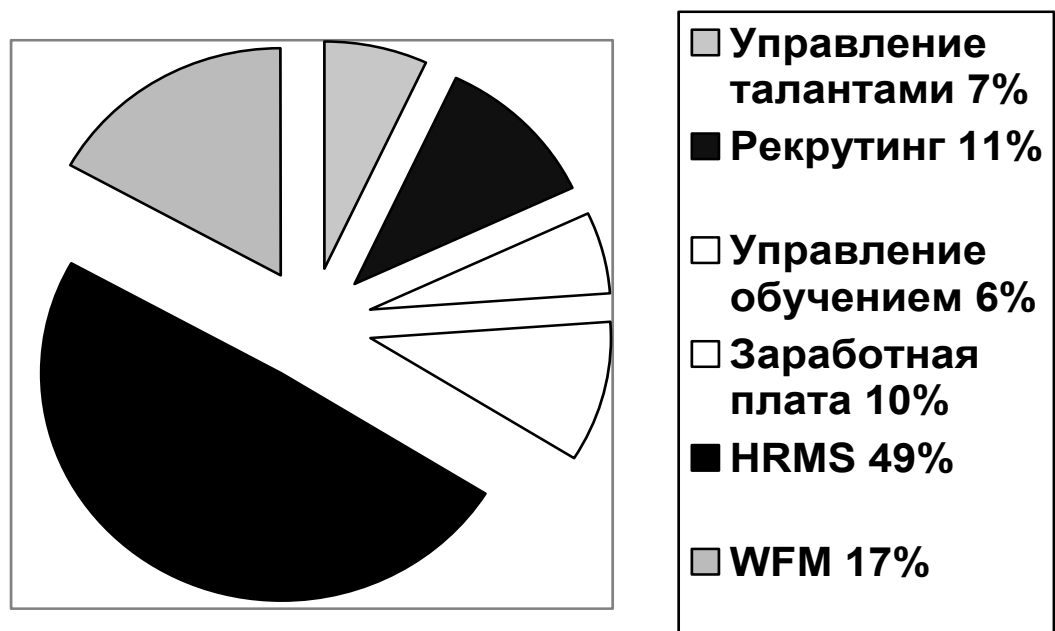


Рисунок 1.1 – Сегментация рынка по продуктам автоматизации процессов управления персоналом

Информационные системы HRM, занимающие 49% в сегменте приложений направленных на решение вопросов управления персоналом, и в основном это продукты компаний «Oracle» и «Sap». При этом только 18% этих решений являются «Облачными» технологиями, в виду желания компаний иметь собственные серверы и содержать свой штат сотрудников, трудящихся в области разработки и внедрения информационных технологий.

Отраслевая специфика внедрения HRM систем, заключается в том, что основными потребителями информационных технологий в сфере управления персоналом стали предприятия тяжелой промышленности, энергетического и банковского сектора, но при этом только отечественный рынок продолжает предпочитать облачным решениям традиционную клиент-серверную архитектуру приложений, в то время, как весь мир постепенно охватывает тенденция к переносу информационных систем в специальные дата – центры, экономя на вычислительной гибкости такого технологического решения,

следовательно урезая статью затрат на содержание нематериальных активов. Отечественные аналитики видят большой потенциал такого рода систем, а рынок «облачных» решений в России только начинает развиваться.

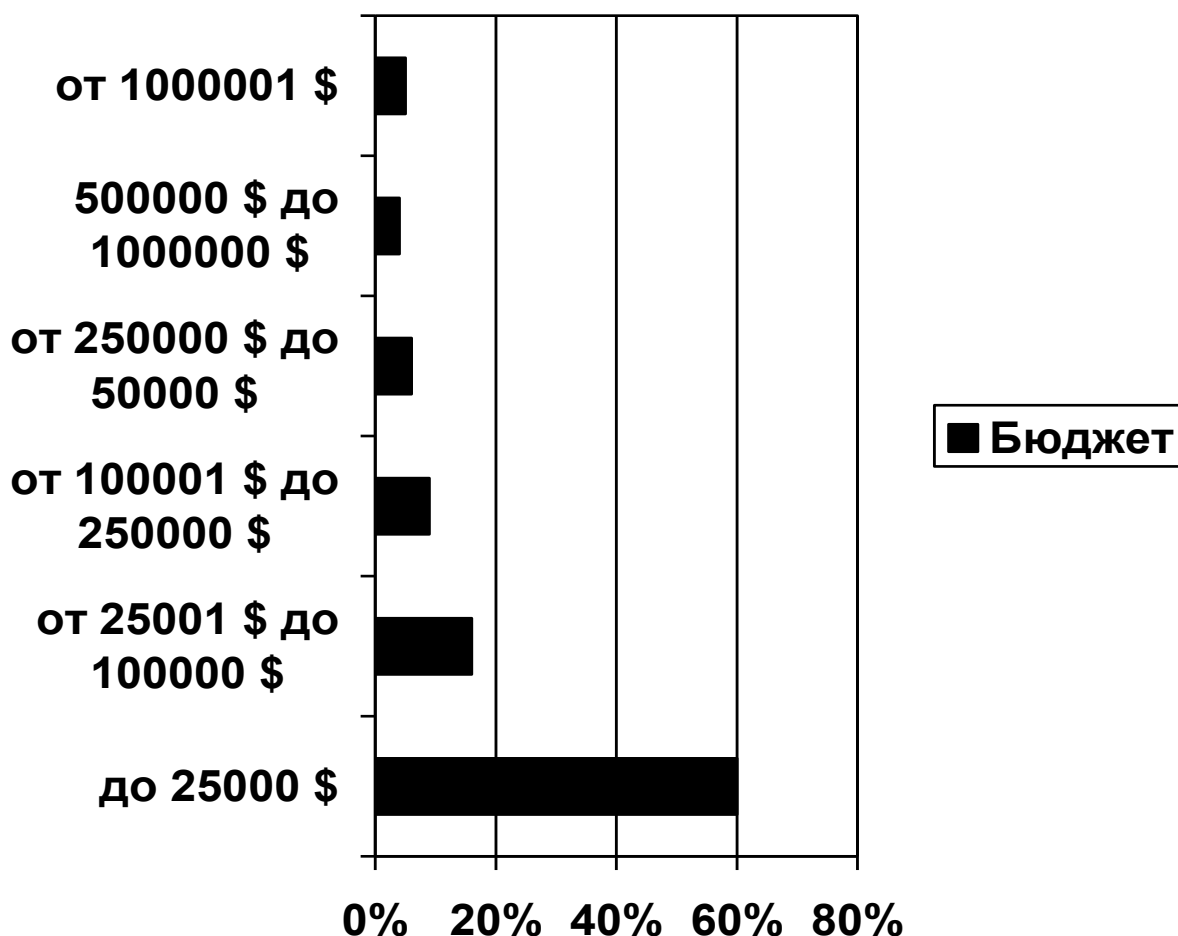


Рисунок 1.2 – Бюджеты HRM проектов

Согласно TEC HRM Market Survey Report 60% проектов автоматизации процессов управления персоналом имеют бюджет, не превышающий 25 тысяч долларов, что означает доступность внедрения интернет технологий для сравнительно небольших организаций. Размеры бюджетов и их распределение по основным группам представлены на рисунке 1.2.

Положительная динамика развития данной отрасли информационных технологий подкреплена исследованиями консалтинговой компании Deloitte. Согласно опросу, проведенному среди директоров компаний различных отраслей в 2014 году, 47% компаний собираются увеличить расходы на

управление человеческими ресурсами в ближайшие 12-18 месяцев, при этом в США затраты на HR вырастут у 59% участников опроса, в странах Европы в среднем у 44%.

Отечественные компании в роли заказчиков HRM систем в настоящий момент внедряют технологии развития человеческого капитала с меньшим усилием, чем программные продукты направленные на учёт человеческих ресурсов. Всё более значимыми перспективными возможностями является развитие технологий из разряда «облачных», приходящим на смену клиент-серверным технологиям, а также разработка мобильных приложений для процессов управления персоналом. Всё более значимыми технологиями выступают технологии связанные с рекрутментом, а также использование корпоративных порталов. «Облачные» решения во всем мире пользуются спросом только у малого бизнеса – отсюда вытекают причины их ограниченной функциональности, хоть и нестабильная экономическая ситуация, в настоящий момент, будет всё больше подвигать компании экономить на собственных серверных технологиях.

Всё более сильное стремление территориально распределенных компаний, чей коммерческий успех кроется в эффективном управлении талантами персонала, анализировать данные HRM, создаёт новое направление развития HR технологий, заключаемое в синтезе HRMS и BI (Business Intelligence) технологий. BI технологии - приложения способные хранить и перерабатывать информацию, для оперативной аналитической обработки, в первую очередь выполняют четыре функции:

- хранение данных;
- интеграция данных (в том числе и с HRM системами);
- анализ данных (генерация отчетов и запросов);
- представление данных (средства визуального представления данных, вывода аналитических отчетов);

Сегмент рынка программного обеспечения, осуществляющий функции управления талантами, самый быстроразвивающийся на сегодняшний день,

его размеры увеличиваются в среднем на 16,5 % ежегодно (по данным Forrester Research), и в его составе выделяют два подсегмента:

- повышение эффективности работы сотрудников;
- корпоративное обучение;

Среди программного обеспечения направленного на повышение эффективности персонала встречаются модульные платформы управления эффективностью сотрудников, как в рамках проектной деятельности, так и при повседневной работе. Платформа, способная адаптироваться благодаря обратной связи между клиентом и разработчиком под условия диктуемые заказчиком, способна генерировать отчёты для вышестоящего руководства по части развития персонала и позволяют управлять производительностью своих подчиненных. Своевременная работа службы поддержки позволяет быстроразвивающимся компаниям вносить технические изменения в процесс управления производительностью благодаря размещенному в «облаке» программному обеспечению. Оценка производительности работы персонала в таких программах прозрачна для всех пользователей платформы, что удобно для географически удаленных друг от друга составляющих всей организации, в плане мотивации руководителей подразделений, за счёт внесения элемента соперничества в работе компании. Среди инструментов предлагаемых разработчиками встречаются передовые практики управления производительностью:

- OKR (Objectives and Key Results — цели и ключевые результаты) — методика позволяющая синхронизировать индивидуальные цели сотрудника с командными задачами, благодаря чему становится возможным отслеживать личные успехи сотрудников, проектной группы, филиала компании и т.д.
- The Balanced Scorecard (BSC) — современный инструмент стратегического управления с поддержкой проектирования и средствами автоматизации. Стандартизированный структурированный отчет позволяет менеджерам осуществлять контроллинг персонала и

производить мониторинг деятельности персонала благодаря небольшому набору данных складывающихся из сочетания финансовых показателей и элементов субъективной оценки осуществления задач самих работников.

- «Ключевые показатели эффективности» (Key Performance Indicators, KPI) с помощью которых представляется возможным оценить существующее положение дел, грамотно оценить план реализации стратегии компании, позволять проводить контроль деловой активности на всех уровнях, производить управления по целям, то есть предвидеть результаты деятельности или планировать пути достижения целей.

Среди программных продуктов, созданных для корпоративного обучения, существует целый ряд платформ для совместного обучения. Данные приложения могут являться частью комплексного решения систем управления персоналом, так и вовсе выступать в роли приложений для мобильных устройств, позволяющих делиться опытом с коллегами в режиме реального времени, оказывать содействие другим пользователям, отвечая на интересующие их вопросы, вынесенные в арбитражное обсуждение. Все эти системы позволяют не только справляться подчиненным с насущными проблемами, но и создавать атмосферу доверия в организации.

2 Оценка эффективности информационно-технического обеспечения системы управления персоналом АО «Фрейт - Линк»

2.1 Общая характеристика АО «Фрейт – Линк».

Цель компании АО «Фрейт – Линк» состоит в честном, профессиональном подходе к каждому клиенту в осуществлении логистических услуг и визового сервиса.

Курьерская служба АО «Фрейт – Линк» работающая под маркой «Пони – экспресс» занимается осуществлением грузоперевозок и почтовых отправлений по странам СНГ и на территории Российской Федерации, а также доставкой почтовых отправлений в 224 страны мира. В общей сложности через «Пони - Экспресс» ежегодно осуществляется более 10 миллионов отправок. Общая площадь только складских помещений на территории Российской Федерации составляет сорок пять тысяч квадратных метров. В штате компании числится более четырёх тысяч человек, среди которых генеральный директор, начальники подразделений, операторы по приёму грузов, диспетчеры, логисты, курьеры, менеджеры по продажам, экспедиторы и все те, кто занят в цепочке предоставления услуг по осуществлению грузоперевозок и транспортной логистики.

Акционерное общество «Фрейт - Линк» является юридическим лицом, действующим в соответствии с Уставом и Учредительным договором, осуществляет свою деятельность на основе лицензии на оказание услуг почтовой связи №134962 от 05.10.2015, приложение А, предоставленной акционерному обществу «Фрейт - Линк» в порядке продления лицензии №104776 от 05.10.2010.

В период работы компании велась постоянная работа по формированию команды специалистов в сфере логистики. Производился отбор самых надежных, профессиональных и ответственных. Деловые качества сотрудников позволяют компании АО «Фрейт – Линк»

удовлетворять желания клиентов надежным сервисом доставки почтовых отправлений в оптимальные сроки, по приемлемым ценам. Техническое обеспечение позволяет компании не только заниматься пересылкой почтовых и грузовых отправлений «От двери до двери», но и позволяет партнёрам расширять границы своего бизнеса, так как «Пони – Экспресс» предлагает широкий спектр услуг позволяющий осуществлять клиентам интернет магазинов оплату по факту получения товара, и при этом предоставлять возможность безналичных платежей.

Благодаря использованию техники находящейся в собственности работников, в частности используя грузовой коммерческий автотранспорт, компания экономит на основных средствах, что позволяет открывать большее количество филиалов в городах, делая сервис доступным почти по всей территории России как для отправителей, так и для получателей. Таким образом, из-за широкого охвата на территории Российской Федерации, всё больше потребителей услуг курьерских служб сотрудничают с «Пони – экспресс». Таким образом, среди услуг «Пони – Экспресс» можно выделить основные направления деятельности:

- экспресс-доставка;
- международная доставка;
- трансграничная доставка;
- контрактная логистика;
- решения для интернет – магазинов;
- индустриальные решения;
- эконом-доставка;
- визовый сервис;

Миссия организации заключается в идеи создавать свободу движений, желаний, идей и решений. Миссия компании возникает из следующего утверждения: «Мир вокруг нас меняется с невероятной скоростью. Так же меняется и бизнес клиентов — растет, развивается, трансформируется в духе времени. А мы — сервисная компания, поэтому должны максимально быстро

реагировать на эти изменения. Наши клиенты часто говорят: «Я общаюсь не с компанией, а с человеком». Мы ценим это отношение, когда с нами делятся своими мечтами, планами и целями, как с другом. И считаем, что наша задача не просто в доставке или хранении, а в том, чтобы помочь каждому конкретному человеку реализовать его планы и мечты.

Миссия организации заключается в следующем утверждении: «В любом движении самое важное - конечный пункт, воплощение идеи: «Мы первая логистическая компания, которая сделала доступной любую цель». Данное видение компании, которое описывает, как выглядит реализованная мечта, идеальная ситуация будущего. Пока это не так - каждому из нас есть что улучшать в своей работе.»

Основными ценностями в компании являются следующие характерные черты: «точность, компетентность, партнёрство, уважение, инновационность, смелость»

Исполнителем решений совета директоров компании является генеральный директор, в данный момент это Георгий Отариевич Аликошвили, в прошлом исполнительный директор проекта правительства города Москва – «Мостакси», член совета директоров АО «Фрейт – Линк». Председатель совета директоров АО «Фрейт – Линк» Вадим Гераськин, в настоящий момент заместитель генерального директора по связям с государственными органами компании «Базовый Элемент».

Акционерное общество «Фрейт – Линк» имеет линейно - функциональную структуру управления, в основе которой лежит принцип функциональной департаментализации, что стимулирует деловую и профессиональную специализацию сотрудников, и положительно сказывается на экономии материальных, трудовых ресурсов. Во главе компании находится совет директоров, состоящий из 5 человек, включая председателя совета директоров. Организационная структура АО «Фрейт – Линк» представлена на рисунке 2.1

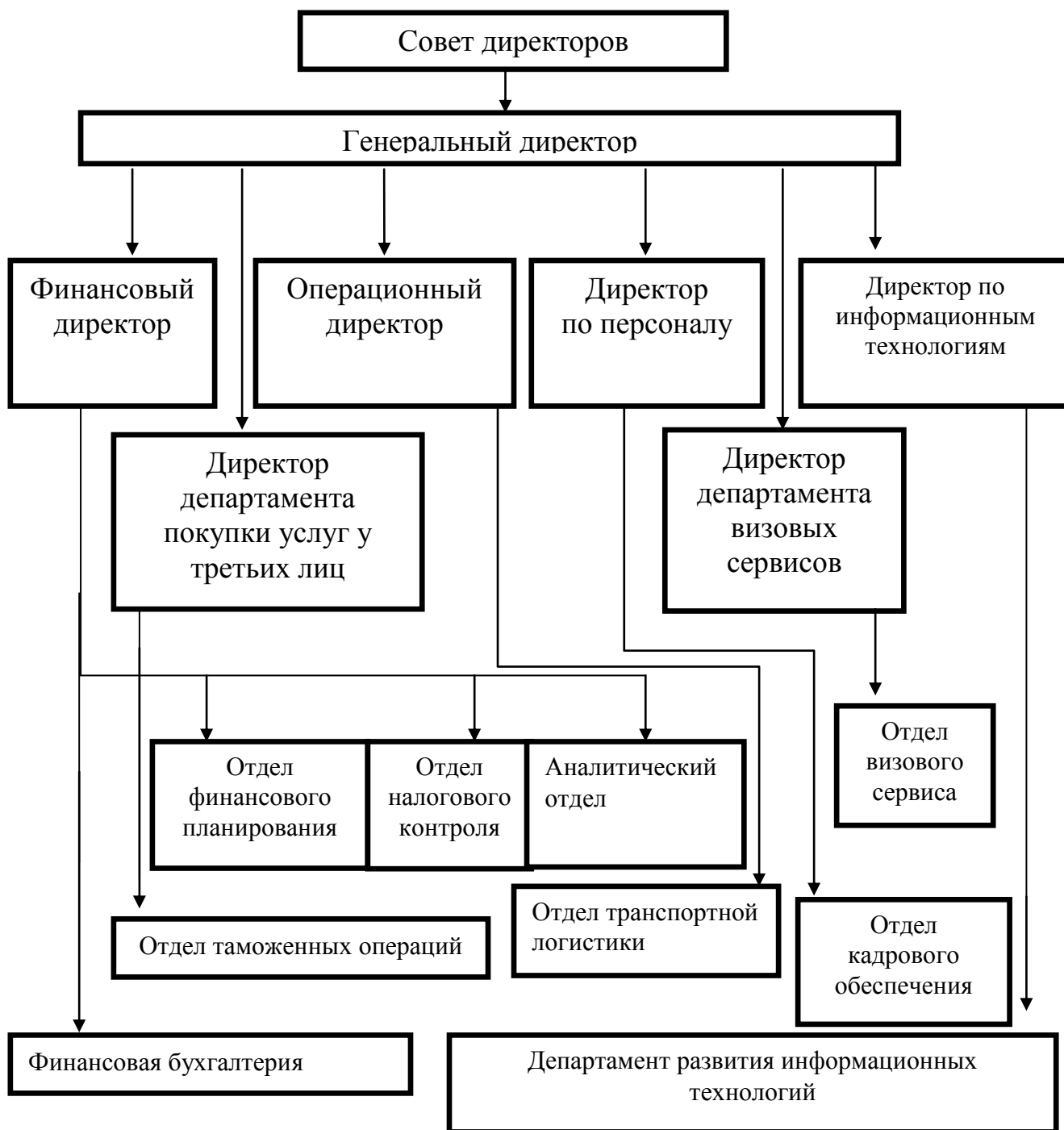


Рисунок 2.1 - Организационная структура АО «Фрейт – Линк».

Отдельные департаменты и отделы устанавливают систему ведения хозяйства, утверждает нормы расхода сырья, материалов, топлива, энергии, устанавливают систему оплаты труда рабочих для отдельно взятых регионов в соответствии с действующим законодательством РФ. Все трудовые отношения с акционерным обществом и внутри его регулируются в

соответствии с трудовым законодательством РФ. Общество обеспечивает гарантированный законом минимальный уровень оплаты труда, условия труда, и меры социальной защиты работников в соответствии с трудовым законодательством. Основными законодательными актами, регулирующими трудовые отношения в АО «Фрейт – Линк», являются:

- Гражданский кодекс РФ;
- Трудовой кодекс РФ;
- Закон РФ «О коллективных договорах и соглашениях»;
- Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации»;
- Закон РФ «О порядке разрешения коллективных трудовых споров (конфликтов)»;
- Указ Президента РФ «О социальном партнерстве и разрешении трудовых споров (конфликтов)»;

Также частью правового обеспечения системы управления персоналом организации являются акты локального регулирования, такие как:

- штатное расписание;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- положение о персональных данных работников;
- график отпусков;
- документы по охране труда;
- книга учета движения трудовых книжек;
- должностные инструкции;
- положение об оплате труда, о премировании;
- положение об охране коммерческой тайны, защита персональных данных;
- положение об адаптации персонала и наставничестве;

Руководство текущей деятельностью филиалов компании осуществляется директором филиала. Непосредственно директору филиала подчиняются: специалисты по работе с клиентами, специалист визового

сервиса данных, главный бухгалтер, операторы по обработке грузов, курьеры.

Основными задачами АО «Фрейт – Линк» являются: увеличение объемов продаж услуг и улучшение их качества; достижение роста производительности труда; снижение себестоимости оказания услуг и повышение рентабельности трудовых ресурсов;

Целью предприятия является повышение прибыли и снижение издержек предоставления услуг.

Потребителями услуг филиала АО «Фрейт - Линк Тольятти» являются местное население города и пригородных населенных пунктов, а также предприятия и организации города и за его пределами.

Таблица 2.1 - Техничко-экономические показатели деятельности АО «Фрейт – Линк»

Показатели	2015 год	2014 год	2013 год	Изменени я 2014 – 2013 год	Изменени я 2013 – 2012 год	Темпы роста, % 2014 – 2013 год	Темпы роста, % 2014 – 2013 год
Выручка от продажи товаров, продукции и услуг (тыс. руб., без налогов, акцизов и обязательных платежей)	191016	111616	103126	79390	9820	171	108
Реализовано годовых контрактов, (штук)	23331	21757	21123	1574	624	107	103
Себестоимость товаров, продукции и услуг (тыс. руб.)	1867593	1021845	96345	845748	10211	182	106
Себестоимость на 1 руб. продаж (копеек)	91,55	97,77	102,13	(6,22)	(4,33)	093	095
Затраты (тыс. руб.)	190211	107553	106311	82658	1242	176	101
Затраты на 1 руб. продаж (копеек)	93,36	97,58	97,88	(3,22)	(0,3)	95,6	99,6
Прибыль от продаж (тыс. руб.)	401629	104723	80473	32582	20251	383	130

Продолжение таблицы 2.1

Рентабельность продаж (%)	3,64	2,42	2,11	1,22	0,31	154	114
Чистая прибыль (тыс. руб.)	16368	8152	4511	8247	4141	200,7	180,7
Уставный капитал (тыс. руб., на конец года)	1712100	1712100	1491100	21000	9200	100	114,8
Чистые активы (тыс.руб.)	179408	168756	1613189	10652	7343	106,3	104,6
Текущая ликвидность (коэффициент)	0,899	0,867	0,855	0,032	0,012	103,6	101,4
Среднесписочная численность персонала (человек)	32141	26021	25012	6120	1009	123,5	104,3
Среднемесячная зарплата 1 работника, руб.	18376	16201	15840	2177	361	113,4	102,7

Осуществляя полный и детальный анализ внутренней среды предприятия АО «Фрейт – Линк» необходимо исследовать экономическое состояние организации.

Комплексный экономический анализ представляет собой анализ хозяйственной деятельности предприятия, наиболее существенные стороны его работы на основе системного подхода.

Анализ осуществляется в основном по данным квартальной и годовой бухгалтерской отчетности, и в первую очередь по данным баланса и отчета о прибылях и убытках.

Для оценки деятельности АО «Фрейт – Линк» в таблице представлен краткий анализ показателей финансово-хозяйственной деятельности.

Оценим динамику основных экономических показателей деятельности по предприятию АО «Фрейт – Линк» с целью установления тенденций в развитии его параметров и выявления структурных сдвигов в составе показателей за исследуемый период. Анализируя основные показатели хозяйственной деятельности предприятия можно сделать вывод, что в АО «Фрейт – Линк» было реализовано 23331 годовых контрактов, что больше

на 1574 штук, чем в 2014 году (всего на 7% больше), при темпе роста прибыли от продаж 383% за аналогичные периоды. Рост продаж мог явиться следствием действия следующих факторов: роста цен, активностью покупательского спроса, грамотной товарной политикой, опирающейся на маркетинговые исследования, хорошо налаженной работой с поставщиками.

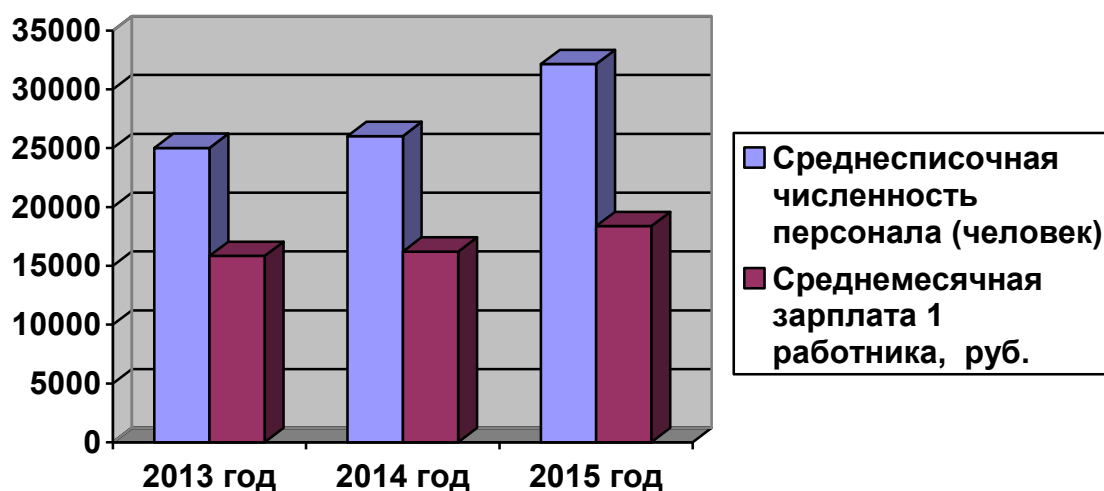


Рисунок 2.2 – Показатели среднемесячной зарплаты 1 работника и среднесписочной численности персонала за 2013 – 2015 гг.

Анализируя показатели среднемесячной зарплаты 1 работника и среднесписочной численности персонала, можно сделать вывод что организация увеличивает среднемесячная заработная плата одного работника на 2177 руб. в 2015 году, а численность персонала составила 32141 человека, что на 23,5% больше чем в 2014 году.

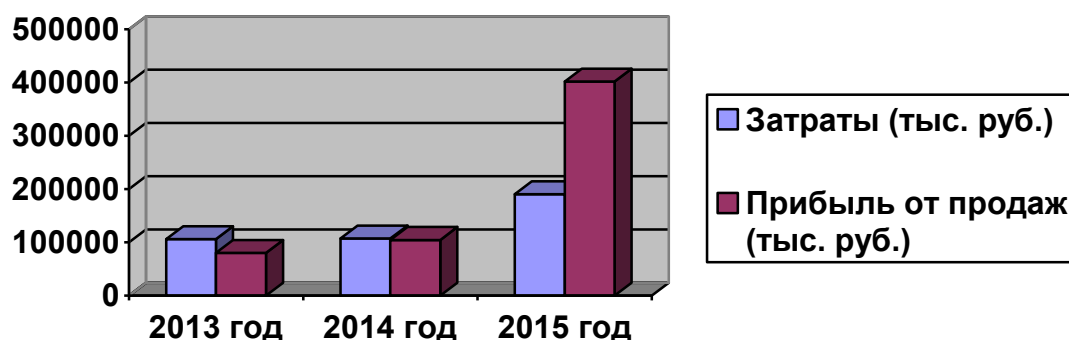


Рисунок 2.3 – Показатели затрат на реализацию услуг и прибыли от продаж за 2013 – 2015 гг.

Анализируя динамику показателей затрат на реализацию услуг и получаемой прибыли от продаж, можно отметить рост прибыли от продаж 2015 году на 383% темпе роста затрат за аналогичные периоды в 176%.

В то же время производительность труда 2015 году возросла на 11,83 тыс. руб. и составила 213,58 тыс. руб., возросла так же и производительность труда торгово-оперативного персонала на 35,5 тыс. руб. и составила 640,75 тыс. руб. Такая тенденция для предприятия является положительным моментом.

В целом по результатам анализа можно оценить деятельность АО «Фрейт – Линк» как хорошее, так как предприятие является прибыльным. Произошло улучшение финансовых результатов хозяйственной деятельности предприятия, что выражено в увеличении чистой прибыли на 63,7% по сравнению с прошлым годом, а также в повышении рентабельности деятельности анализируемой организации. Прибыль увеличивается более высокими темпами, чем объем продаж товаров, что свидетельствует о повышении рентабельности оборота, то есть увеличение доли прибыли в цене.

Отдел кадров является структурным подразделением предприятия АО «Фрейт – Линк». Отдел возглавляет директор по персоналу, назначаемый на должность приказом генерального директора.

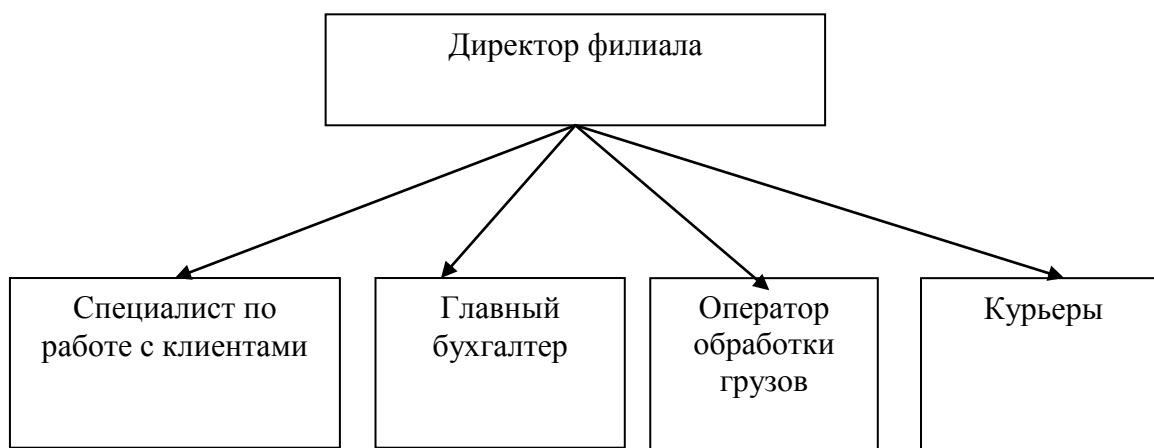


Рисунок 4 – Организационная структура филиала АО «Фрейт – Линк».

Функции отдела кадров в филиале АО «Фрейт – Линк» выполняет главный бухгалтер, в задачи отдела входит:

- планирование потребности в персонале на предприятии в количественном и качественном выражении, осуществление кадрового планирования с учётом существующего кадрового состава;
- подбор, отбор и наем персонала;
- оптимизация кадрового планирования;
- учёт, документирование движения кадров внутри организации и ведение кадрового документооборота;
- планирование высвобождения персонала, анализ причин, разработка мер по высвобождению персонала из организации;
- планирование обучения, деловой карьеры сотрудников, переподготовкой кадров;
- планирование и проведение аттестаций, оценка и разработка систем оценки персонала;
- организация работ, в том числе определение рабочих мест, функциональных и технологических связей между ними, содержанием и последовательностью выполнения работ, условий труда.

- планирование затрат на персонал, разработка и внедрение системы заработной платы, определение особенностей оплаты труда отдельных категорий работников, занятых на предприятии;
- осуществление взаимодействия между работником и организацией

2.2 Анализ организационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк».

Pony Express - оператор на рынке экспресс-доставки России и стран СНГ, предлагающий полный комплекс услуг по доставке документов, посылок, грузов и складской логистике. В настоящий момент на предприятии внедрено 7 ИТ проектов способствующих бесперебойной работе предприятия.

Масштабным внедрением является внедрение систем управлением эффективностью холдинга СРМ - «1С: Управление холдингом». Интегратором является «1С акционерное общество». Программа, созданная с целью оптимизации функций управленческого и фискального учёта способна реализовывать следующие виды функций как для групп холдинговых компаний с единым шаблоном информационных систем для всех дочерних обществ, так и на уровне отдельного предприятия:

- управление бюджетом;
- консолидация управленческой отчетности и бизнес-анализ;
- централизованное казначейство;
- управление договорами;

- управление проектами;
- стратегическое управление в соответствии с Balanced Scorecard;
- бухгалтерский и налоговый учет в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- учет, консолидация отчетности для сдачи в соответствии с МСФО;
- управление нормативно-справочной документацией компаний;

В компании используется программа «1С:WMS Логистика. Управление складом» направленная на разрешение задач складской логистики, она также решает задачи управления человеческими ресурсами. В системе операций по складской обработке грузов эффективное информационно-техническое реализовано за счёт обеспечения диспетчеров склада возможностью мониторинга работы в модуле «Рабочее место диспетчера задач». Позволяющее задавать задачи для персонала на перемещение грузов, расставлять приоритеты в выполнении каких либо задач и передавать информацию на удалённые терминалы, используя при этом дублирование информации для бумажных носителей, используемых в качестве резервной технологии, программа эффективно реализует технические задачи с точки зрения управления логистическими операциями. Также, в программе реализован модуль, позволяющий анализировать эффективность управления складскими операциями, а пользоваться программой можно и с карманных устройств, таких как планшетный компьютер, КПК или просто телефона поддерживающего протоколы http.

Также в компании используется информационно-техническое обеспечение разработанное компанией «Майкрософт» и внедренное «КОРУС консалтинг» в 2015 году. CRM система от «Майкрософт» разработанная для связи с клиентами, решает задачу управления продажами и управления маркетинговыми проектами, в своём составе имеет два функциональных направления для работы:

- бренд менеджера;
- менеджера отдела маркетинга;

- торгового представителя;

Для осуществления у данных специалистов функций социального взаимодействия по смс, через социальные, традиционные, цифровые сети и электронную почту с помощью инструмента «Microsoft Dynamics Marketing». Данный продукт является гибридом, так как оно находит в себе сочетание «облачных» и традиционных технологий, позволяя её клиентам применять оба варианта исполнения: «Microsoft Dynamics Marketing» и «Microsoft Dynamics Marketing Online», при этом сохраняя безопасность данных пользователей и обеспечивая гибкость и простоту использования. Также существующее программное обеспечение позволяет осуществлять совместную работу в области продаж для специалистов занимающихся аналитикой, управлением маркетинговой компанией, взаимодействовать с клиентами по разным каналам связи, заниматься управлением проектами в рамках:

- передачи цифровых активов;
- контроля исполнения рабочих процессов сотрудников ;
- утверждения проектов удаленными отделами;
- представлять результаты для всех подразделений, позволяя наблюдать аналитику всему заинтересованному в её получение персоналу, осуществляя доступ предназначенным для данной информации лицам;
- конструировать рекламные кампании в режиме реального времени;

Так же в данном программном обеспечении существует модуль Microsoft Social Engagement для анализа мнений в социальных сетях:

- осуществление поиска по ключевым словам в блогах;
- анализ оценок и мнений людей о конкретных темах;
- выявление авторитетных источников информации;
- установление контактов в социальных сетях;
- взаимодействие сотрудников с помощью сервисов «Yammer», Cortana, Microsoft Dynamics CRM;

Существенным плюсом АО «Фрейт – Линк» является наличие собственной системы управления ИТ. службой - ITSM. ITSM - Information Technology Service Management. Так как бесперебойная работа ИТ не должна быть причиной простоев в работе бизнеса на предприятии существует процессная организация предоставления услуг и наличие заранее оговоренных в соглашениях об уровне услуг параметров эффективности (KPI). Управление сервисом позволяет быстро и эффективно изменять уровни, сервиса, благодаря чему определяется и контролируется качество услуг.

Основные причины возникновения проблем, с которыми борется ITSM в АО «Фрейт – Линк»:

- отказ в работе технических средств обеспечения;
- ошибки программного обеспечения;
- человеческий фактор;

Безопасность, которую обеспечивает данный программный продукт:

- Бесперебойность работы при атаках на серверы злоумышленниками.
- Финансовые, репутационные и другие риски связанные с отсутствием ITSM на предприятии;
- Конкурентоспособность– так, как изменение бизнес-процессов должно максимально быстро поддерживаться сервисами ИТ-инфраструктуры.

Работа ITSM в АО «Фрейт – Линк» базируется на следующих постулатах:

- изменение размеров бизнеса не должно тормозиться процессом расширения ИТ-инфраструктуры;
- изменение размеров бизнеса не должно требовать перестройки инфраструктуры;
- чем проще и прозрачнее структура, тем проще управление, тем меньше ошибок и дешевле обслуживание.

Цели ITSM:

- Повышение качества ИТ-услуг при уменьшении затрат на ИТ
- Контролируемость, прозрачность, измеримость ИТ

- Увеличение доли прибыли от ИТ. Превращение ИТ из затратного подразделения в стратегического партнера бизнеса

Основные идеи:

- ИТ-подразделение – партнер бизнеса.
- основной продукт ИТ-подразделения – ИТ-услуга.

2.3 Оценка эффективности использования информационно- технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт – Линк».

Анализ эффективности использования информационно-технического обеспечения систем управления персоналом служит для выявления слабых сторон развития систем с целью совершенствования данных систем в дальнейшем. Ранее в работе рассматривались методы, с помощью которых можно провести данный анализ:

- Функциональные возможности: с точки зрения функциональности будут рассмотрены информационные системы и оснащённость основными средствами автоматизации процессов управления персоналом;
- С точки зрения совокупной стоимости владения: будут выявлены информационные системы, которые при своей стоимости, являются затратными, а их функции могут заменить аналогичные программные продукты, с более дешёвой стоимостью лицензии на использование;
- Перспективы развития: информационные системы чьё дальнейшее развития кажется бесперспективным или системы, чьи разработчики прекратили свою работу над совершенствованием таких систем, требуют от руководства поиска альтернативных систем с функционирующей группой разработчиков, для дальнейшего совместного развития компании и программного обеспечения.

Проведем анализ экономической эффективности существующих проектов, чья экономическая эффективность выражена в снижении

годовых стоимостных и трудовых затратах на обработку информации, и рассчитаем затраты на совершенствование данных процессов, а так же трудозатраты и стоимость для усовершенствованных информационных систем. Так как внедрение «1С:Управление холдингом 8» в 2015 году для АО «Фрейт – Линк», как для нового партнёра приобретающего лицензионный продукт по розничной цене, обошлось в 1190 тысяч рублей. Так как установка производилась на уже имевшиеся персональные компьютеры, то в приобретении нового оборудования не было нужды. В поставку были включены:

- Рабочая платформа «1С:Управление холдингом 8.3»;
- Конфигурация «Управление холдингом» для платформы «1С»;
- Лицензионное соглашение и коды защиты программы «1С»;
- Комплект документации к приложению и конфигурации «Управление холдингом»;
- Клиентские лицензии 500 шт. для использования на рабочих местах;

Для наглядности рассчитаем трудоёмкость и стоимость обработки информации с использованием системы «1С: Управление холдингом», где показатели эффективности проекта внедрения «1С: Управления холдингом» зависят от времени формирования отчётной документации, осуществление кадрового документооборота, формирование различных справок и форм по утвержденным государством стандартам до и после внедрения информационной системы.

Таблица 2.2 - Трудоемкость и стоимость обработки информации.

Вид документа	Документы, формируемые за год (шт), N_{ij}	Время на формирование одного документа, T_{ij}		Общее время на подготовку документов данного вида	
		базовый вариант (в секундах)	Используя программный продукт «1С:Управление холдингом» (в секундах)	базовый вариант (сек./год)	Используя программный продукт «1С:Управление холдингом» (сек./год)
Личная карточка	260	360	44	93600	78000
Справка о работе	360	180	48	64800	3960
Отчет №1	24	14400	24	172800	288
Отчет №2	2	57600	23	28800	23
Отчет №3	2	57600	22	28800	22
Отчет №4	2	57600	23	28800	23
Отчет №5	2	115200	22	57600	22
Отчет №6	2	115200	24	57600	24
Отчет №7	2	172800	24	86400	24
Отчет №8	2	115200	24	57600	24
Отчет №9	4	172800	23	345600	92
I. Общее время, затрачиваемое на формирование документов (сек.):				902130	81102
II. Среднее количество рабочих дней, затрачиваемых на формирование документов (при 8-часовом рабочем дне)				30,6	6,5
III. Средняя дневная оплата труда сотрудника ОРП с учетом ЕСН				1031	1031
IV. Оплата труда сотрудников ОРП с учетом ЕСН за формирование документов (руб.)				4954,42	442,74

Таблица 2.3-Показатели эффективности внедрения программного продукта.

№	Показатели	
1	Капитальные затраты, тыс руб.	1290
2	Годовые стоимостные затраты на обработку информации, руб.	454,6
3	Годовые трудовые затраты на обработку информации, час	22,2
4	Абсолютный показатель снижения трудовых затрат ΔT	229,5
5	Индекс изменения трудовых затрат I_m	11,3
6	Коэффициент эффективности снижения трудовых затрат K_m , %	83,15
7	Годовой экономический эффект, руб./год	1043,37
8	Расчетный коэффициент окупаемости затрат	0,25
9	Срок окупаемости затрат, лет	3,5

Сопоставим функциональные возможности информационной системы «1С: Управление холдингом» с требованиями, предъявляемыми к полноценной системе ведения кадрового документооборота, осуществление функций HR менеджера:

- консолидация управленческой отчетности и бизнес-анализ;
- управление проектами;
- **Balanced Scorecard** - стандартизированный структурированный отчет позволяет менеджерам осуществлять контроллинг персонала и производить мониторинг деятельности персонала благодаря небольшому набору данных складывающихся из сочетания финансовых показателей и элементов субъективной оценки осуществления задач самих работников;
- учет, консолидация отчетности для сдачи в соответствии с МСФО;
- управление нормативно-справочной документацией компаний;

Проанализируем источники проблем информационно – технического обеспечения систем управления персоналом (таблица 3.3).

Таблица 3.3 – Причины необходимости совершенствования информационно – технического обеспечения системы управления персоналом.

№ п/п	Проблема	Причина проблемы	Вытекающая причина
1	Неприемлемая производительность системы.	- количество пользователей превышает 30 - ошибки структуры кода	- увеличение затрат на оплату труда; - низкая производительность труда персонала; - снижение чистой прибыли; - неудовлетворенность трудом;
2	Неприемлемая производительность на отдельных операциях.	- количество пользователей превышает 30 - ошибки структуры кода	- увеличение затрат на оплату труда; - низкая производительность труда персонала; - снижение чистой прибыли; - неудовлетворенность трудом;

3	Долгое проведение отчётной документации.	<ul style="list-style-type: none"> - количество пользователей превышает 30 - ошибки структуры кода 	<ul style="list-style-type: none"> - увеличение затрат на оплату труда; - низкая производительность труда персонала; - снижение чистой прибыли; - неудовлетворенность трудом;
---	--	--	---

Перспективы развития информационной системы «1С: Управление холдингом» на отечественном рынке программного обеспечения могут быть охарактеризованы как глобальные, так как отечественные разработчики становятся всё конкурентоспособней, вытесняя западные программы, с аналогичным функционалом, благодаря доступной цене за автоматизацию рабочих мест и низкой стоимостью лицензии на владение программные продукты

Вывод: анализ показал, что на предприятии внедрено современное информационно – техническое обеспечение, способное удовлетворить потребность в информационной системе специалиста по работе с персоналом в функциональном выражении, а для компании совокупная стоимость владения является приемлемой, если брать во внимание дорогостоящие аналогичные программные продукты. В ходе анализа основных проблем по работе с информационными системами были выделены основные источники отказа в работе информационных систем. Таким образом, необходимо предложить мероприятия по совершенствованию информационно - технического обеспечения, путём оптимизации работы информационной системы.

3. Рекомендации по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт – Линк»

3.1 Разработка рекомендаций по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк»

Мероприятия по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк»:

- оптимизация работы информационной системы:

1. Оптимизация запросов «1С»;
2. Оптимизация баз данных «1С»;

Оптимизация 1С представляет собой комплекс мер, посредством которых достигают повышения скорости работы и стабильности системы.

Работа по оптимизации программы 1С требуется в компании, которая:

- использует сложные территориально-распределенные системы;
- эксплуатирует сложноинтегрированные информационные системы совместно с программой «1С: Предприятие 8»;
- задействуют более 100 сотрудников для работы в одной информационной базе «1С: Предприятие 8»;
- работают с большими массивами данных в одной базе.

Оптимизация системы управления персоналом проводится специалистами из сторонней организации «Инсайт – Альянс». Благодаря оперограмме, представленной в таблице 3.1, можно определить ответственных за процессы, в которых будут задействованы сотрудники АО «Фрейт – Линк» и «Инсайт – Альянс». Согласно разработанной оперограмме в процессе оптимизации информационной системы задействовано трое сотрудников. Вся необходимая документация для оптимизации запросов и оптимизации базы данных в системе «1С: Управление холдингом», будет предоставлена сотрудником кадровой службы АО «Фрейт – линк», после

подписания соответствующего акта о передачи информации в стороннюю организацию, в целях обеспечения дальнейшей конкурентоспособности и безопасности личных данных сотрудников.

Таблица 3.1 - Оперограмма процесса оптимизации системы управления персоналом АО «Фрейт – Линк».

№	Функции	Исполнитель		
		Специалисты «Инсайт – Альянс»	Сотрудник кадровой службы АО «Фрейт – Линк»	Сотрудник службы ITSM АО «Фрейт – Линк»
1	Оптимизация конфигураций системы и настройка программного обеспечения	О	И	
2	Оптимизация запросов в системе и оптимизация баз данных системы «1С»	О	У	
3	Анализ роста количества пользователей		О	У
4	Превентивные работы по подготовке систем к увеличению нагрузки;	О	И	И
5	Разработка системы резервирования данных	О	И	У
6	Проведения сценарного тестирования	О	У	И
7	Аппаратное обеспечение процессов оптимизации и отладка оборудования	О	И	И
8	Разработка и предоставление отчётной документации по работе сторонних специалистов		О	О
9	Информационное обеспечение процесса оптимизации	У	О	И
10	Создание условий технического обеспечения процесса оптимизации информационной системы		У	О
11	Мониторинг актуального состояния системы, анализ роста баз данных			О

Условные обозначения (см. табл. 3.1): О – ответственный, У – участник, И – информируемый.

Значительная часть проблем, приводящих к неоптимальной работе системы, может быть обнаружена путем анализа кода программы и анализа структуры запросов. Существует целый перечень типичных ошибок в коде программы и структуре баз данных, чьи последствия изучены и легко предсказуемы службами ITSM [21]. Анализ программного кода в совокупности с использованием перечня типовых ошибок позволяет решить большую часть проблем с производительностью системы на выдачу всевозможных запросов, что позволяет с лёгкостью работать в программе, сокращая при этом издержки на оплату труда персонала и т.д. В оптимизацию запросов «1С» включены следующие этапы диагностики и устранения технических неполадок:

- соединение с подзапросами системы;
- соединение с виртуальными таблицами;
- установление несоответствий индексов и условий запроса;
- фильтрация виртуальных таблиц;

Оптимизация данных «1С» ведёт к следующим положительным результатам:

- повышение отказоустойчивости системы за счёт минимизации вероятности сбоев и сокращения масштабов проблем;
- систематизация информации на серверах системы «1С: Управление холдингом»;
- разработка системы резервирования данных и их восстановления 1С-систем достигается путем повышения способности системы справляться с высокими нагрузками, возникающие в процессе работе;

Следующие мероприятия позволяют поддерживать состояние системы в наиболее продуктивном режиме работы:

- мониторинг и поддержка производительности;
- оптимизация конфигураций системы;

- аппаратное обеспечение;
- настройки серверов 1С и серверов баз данных;
- регламентные процедуры;

Масштабируемость системы это свойство, достигаемое путём постоянного вмешательства в систему извне посредством:

- анализа роста баз данных и количества пользователей;
- проведения сценарного тестирования;
- мониторинга актуального состояния системы и превентивных работ по подготовке систем к увеличению нагрузки;

3.2 Оценка социально - экономической эффективности внедрения мероприятий.

Экономическая эффективность – это соотношение между результатом от внедрения предложенных мероприятий и затратами на внедрения предложенных мероприятий [1]. После того, как мы предложили по совершенствованию информационно-технического обеспечения систем управления персоналом АО «Фрейт - Линк», рассчитаем общую сумму затрат на внедрение мероприятий за 2016 в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Затраты на внедрение мероприятий.

Затраты	Сумма, руб.
Оптимизация запросов «1С»	8000
Оптимизация баз данных «1С»	36000
Оптимизация конфигураций системы	10000
Аппаратное обеспечение и отладка оборудования, мониторинг актуального состояния системы	2000
Превентивные работы по подготовке систем к увеличению нагрузки	13500
Всего	69500

Все предложенные мероприятия проводятся сторонней организацией. Затраты на совершенствование информационной системы включают в себя затраты на заработную плату служащих сторонней организации и прочие расходы.

Далее рассчитаем предполагаемый эффект (таблица 3.3). Он заключается в сравнении прибыли от продаж за месяц до внедрения мероприятий и прибыли от продаж за месяц после внедрения мероприятий умноженный на двенадцать.

Таблица 3.3 – Эффект от внедрения мероприятий.

Показатели	2016 год	2017 год	Эффект (2017 год – 2016 год) в месяц
Объем продаж, руб	143480	233874	90394
Прибыль от продаж, руб	53880	84274	30934

Из таблицы 3.2 видно, что объем продаж за месяц до внедрения мероприятий составляет 143480 рублей. Так как объем продаж за месяц, увеличились на 63%, чистая прибыль через месяц после внедрения мероприятий составила 233874 рублей. Прибыль от продаж после совершенствования информационно – технического обеспечения составила 84274 рублей.

Годовой экономический эффект $30934 * 12 = 360728$ руб.

После того как мы рассчитали сумму затрат на внедрение мероприятий за месяц и сумму годового экономического эффекта от внедрений мероприятий, рассчитаем экономическую эффективность за месяц по формуле: $\Xi = \text{эффект} / \text{затраты}$ и тогда получаем $\Xi = 360728 / 69500 = 5,19$.

Вывод: экономическая эффективность предприятия АО «Фрейт- Линк» составила $5,19 > 1$, а это значит, что внедрение предлагаемых мероприятий экономически эффективно, а совершенствования информационно - технического обеспечение системы управления персоналом окупится на третий месяц внедрения.

На сегодняшний день не существует универсальных методик количественной оценки социального эффекта от внедрения систем поддержки принятия решений в социально-экономических системах. Сведение социального эффекта, к какому - то одному показателю, например, обеспеченность населения жильем, влечет за собой возможность потери очень важной информации о других показателях, например, доходах населения. Поэтому социальный эффект можно выразить как комплексное устойчивое развитие организации, в которой социальная эффективность предложенных мероприятий заключается в стабилизации морального состояния сотрудников, обусловленная отсутствием неполадок и сбоев во время работы в программе.

Другим положительным моментом является снижение времени работы специалистов за персональными компьютерами, чей положительный физиологический эффект в конечном итоге снижает уровень общей нетрудоспособности, сокращает заболеваемость и так же выражается в повышении работоспособности работающих. Также, положительным моментом является тот факт, что повышение производительности труда рабочих произошло без увеличения трудоёмкости процессов, в частности процессов формирования отчётной документации, что положительно сказывается на общей удовлетворенности трудом сотрудников.

Таким образом, социально - экономическую эффективность предложенных мероприятий можно наблюдать в следующих явлениях:

- улучшение социально - психологического климата, вызванного отсутствием трудностей в работе с оборудованием у персонала;
- улучшением показателей производительности труда персонала
- возможным сокращением численности производственно-промышленного персонала
- снижение объемов материальных запасов
- сокращение расходов на материальные ресурсы
- сокращение трудозатрат в различных подразделениях

- снижение производственных издержек
- сокращение сроков исполнения заказов

С точки зрения улучшений условий труда, данные мероприятия способствуют:

- обеспечение реализации системы требований психофизиологии и эргономики труда
- обеспечению соблюдения требований технической эстетики
- обеспечению реализации системы стандартов охраны труда и техники безопасности;
- гуманизации труда (Обогащение содержания труда, снижение монотонности, объединение разрозненных элементов в работу, более соответствующую требованиям высокоразвитой личности и т.д.)
- обеспечение полной реализации потенциала работников
- формирование благоприятного имиджа организации

Заключение

В ходе исследования были решены поставленные задачи и достигнута цель. Сущность информационно – технического обеспечения заключается в том, что для стабилизации предприятия необходимо постоянно совершенствовать информационные системы. Любой сотрудник занятый в сфере управления персоналом должен правильно распределять свое рабочее время, соблюдать правила и нормы принятые на предприятии, а с информационными системы соблюдение данного правила становится легче.

Объектом исследования являлось предприятие АО «Фрейт – Линк» Вид деятельности предприятия является: Транспортная логистика. Численность рабочих за период с 2013 по 2015 гг повысилась всего на 455 человек. Всего на предприятии 46135 человек.

Анализ экономической эффективности предприятия показал, что АО «Фрейт – Линк» продвигается на рынке услуг по доставке почтовых отправлений и стоит дальше развивать и реализовать предприятие. Управление персоналом на данном предприятии состоит из трех стадий: формирование персонала, использование персонала и стабилизация персонала.

Далее, мы анализировали информационно - техническое обеспечение на предприятии и анализировали паспорт ИТ - проектов.

Далее, мы рассмотрели информационную систему «1С: Управление холдингом», где анализ показал, что на предприятии внедрено современное информационно – техническое обеспечение, способное удовлетворить потребность в информационной системе специалиста по работе с персоналом в функциональном аспекте использования информационных систем. Для того, чтобы результативность работы была выше нормы, мы предложили ряд мероприятий по оптимизации информационной системы «1С», что в конечном итоге принесло 360728 рублей экономического эффекта.

Из всего этого можно сделать вывод: предприятие АО «Фрейт – Линк» пошло на улучшение и стабилизировалось в своей деятельности.

Список использованной литературы

1. Гайдамакин Н.А. Автоматизированные информационные системы, базы и банки данных. Вводный курс: Учебное пособие. – М.: Гелиос АРВ, 2014.
2. Информационные системы в управлении персоналом: Учебник для вузов / К.В. Балдин, В.Б. Уткин. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
3. Информационные системы и технологии в экономике: Учебное пособие для студ. высших учебных заведений по экон. спец. / Т.П. Барановская, В.И. Лойко, М.И. Семенов, А.И. Трубилин; Под ред. В.И. Лойко. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Финансы и статистика, 2013.
4. Черенков А.П. Информационные системы управления персоналом: Учебное пособие. – М.: Экзамен, 2015.
5. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов / Под ред. Н.И. Архиповой. – М.: ПРИОР, 2013.
6. Когаловский М.Р. Перспективные технологии информационных систем. – М.: ДМК Пресс, 2013.
7. Мауэргауз Ю.Е. Информационные системы промышленного менеджмента. – М.: Филинь, 2014.
8. Петров В.Н. Информационные системы: Учебник. – СПб.: Питер, 2012.
9. Родкина Т.А. Информационная логистика. – М.: Экзамен, 2012.
10. Самсонов Б.Б., Плохов Е.М., Филоненков А.И., Кречет Т.В. Теория информации и кодирование. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014.
11. Скрипкин К.Г. Экономическая эффективность информационных систем. – М.: ДМК Пресс, 2014
12. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента: Основные аналитические технологии в поддержке принятия решений: Учебное пособие. – СПб.: ДиаСофтЮП, 2013

13. <http://www.osp.ru> – информационный портал, посвященный вопросам технологии разработки и использования открытых информационных систем в управлении, производстве, экономике.
14. <http://insait-alyans.ru> - корпоративный сайт компании «Инсайт»
15. <http://www.1C.ru> – корпоративный сайт компании «1С».
16. DeFidelto, C. and Slater, I. (2014) ‘Web-based HR in an international setting’, in Walker, A.J. (Ed.): Web-based Human Resources: The Technologies that are Transforming HR, McGraw-Hill, London.
17. Wright, P.M., Gardner, T.M. and Moynihan, L.M. (2014) ‘The impact of HR practices on the performance of business units’, Human Resource Management Journal, Vol. 13, No.
18. Gaugler, E. (2013) ‘HR management: an international comparison’, Personnel, August.
19. Sheryl A. Jensen, Assistant to (Personnel Officer) the Vice Chancellor for Research.HRMS and PeopleAdmin/JobsatCU Step by Step Guide, Part I.University of Colarado.Jensen@colorado.edu
20. John Ashmore. Design and Control in HRMS. ERIM Report Series. Research in human resource management and information technology from Erasmus Research Institute of Management (ERIM)
21. Автоматизация управления предприятием / Баронов В.В. и др. – М.: ИНФРА-М, 2012.
22. Бажин И.И. Информационные системы менеджмента. – М.: Изд-во Гос. ун-та высш. шк. экон., 2014.
23. Ефимов Е.Н., Патрушина С.М., Панферова Л.Ф., Хашиева Л. И. Информационные системы в экономике. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов-на-Дону: Издательский центр «МарТ», 2013.
24. Лаврушина Е.Г. Информационные системы. Учебное пособие. (электронный вариант). ВГУЭС, 2014.
25. Петров В.Н. Информационные системы: Учебник. – СПб.: Питер, 2013.