

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту

Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ігор Рекуненко _____

(підпис)

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

_____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності **073 «Менеджмент»**

освітньо-професійної програми **Менеджмент**

На тему: Особливості управління персоналом на підприємстві

Здобувача (ки) групи М-02/2 Совік Владислави Юрїївні

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

(підпис)

Владислава СОВІК

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник _____ к.е.н., доцент Олена Павленко _____

(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

Консультант¹⁾ _____

(посада, науковий ступінь, вчене звання Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

Суми – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Ігор Рекуненко

(підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

_____ 2024 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності **073 «Менеджмент»**,

освітньо-професійної програми Менеджмент

Здобувача (ки) групи М-02/2 Совік Владислави Юрїївні

1. Тема роботи "Особливості управління персоналом на підприємстві"

затверджена наказом № 0544-VI від 16.05.2024 р.

2. Термін подання здобувачем закінченої роботи 09.06.2024 р.

3. Метою дослідження є аналіз практичних аспектів управління персоналом в компанії McDonald's, виявлення основних тенденцій та особливостей, розкриття сильних та слабких сторін управління персоналом на прикладі даного підприємства.

4. Об'єкт дослідження: компанія McDonald`s, а саме процеси, принципи та інструменти, що використовуються для керування робочою силою та впливу на ефективність організації.

5. Предмет дослідження: предметом дослідження є визначення взаємодій між керівництвом та персоналом підприємства. Управління персоналом вивчається з метою розуміння процесів, принципів, стратегій, що використовуються для керування робочою силою підприємства.

6. Кваліфікаційна робота виконується на підставі аналізу джерел з досліджуваного підприємства, літератури, нормативних актів.

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Теоретичні основи управління персоналом	17.05.2024
II	Загальна характеристика McDonald's та особливості управління персоналом	20.05.2024
III	Аналіз та рекомендації щодо поліпшення управління персоналом	24.05.2024

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи:

У розділі 1 студент повинен проаналізувати теоретичні основи управління персоналом

У розділі 2 студент повинен навести загальну характеристику компанії та особливості управління персоналом

У розділі 3 студент повинен проаналізувати та скласти рекомендації щодо поліпшення управління персоналом

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника/консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Павленко О.О.		
2	Павленко О.О.		
3	Павленко О.О.		

9. Дата видачі завдання 14.04.2024

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Олена Павленко _____
(посада, науковий ступінь, вчене звання, ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

Завдання до виконання одержав _____ Владислава СОВІК _____
(ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача) (підпис)

АНОТАЦІЯ

Обсяг кваліфікаційної роботи становить 40 сторінок, 7 таблиць, 3 рисунки та літературних джерел. Робота містить аналіз управління персоналом на прикладі компанії McDonald's, зокрема структури підприємства, процесів управління персоналом, а також аналіз сильних та слабких сторін управління персоналом.

Тема дослідження є актуальною в контексті постійних змін умов бізнесу та соціокультурних трансформацій, які відбуваються в сучасному світі.

Метою дослідження є аналіз практичних аспектів управління персоналом в компанії McDonald's, виявлення основних тенденцій та особливостей, розкриття сильних та слабких сторін управління персоналом на прикладі даного підприємства.

Для досягнення поставленої мети використовувалися різноманітні методи дослідження, зокрема аналіз літературних джерел, статистичних даних, а також емпіричні методи, зокрема спостереження та SWOT і PESTLE аналізи, порівняння плюсів та мінусів.

Результати дослідження дозволили виявити ключові аспекти управління персоналом в компанії McDonald's та надати рекомендації щодо подальшого вдосконалення цього процесу.

Ключові слова: управління персоналом, McDonald's, структура підприємства, процеси управління персоналом, аналіз.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ	8
1.1 Поняття, значення та роль управління персоналом в організації.....	8
1.2 Функції управління	10
1.3 Моделі і стратегії.....	15
РОЗДІЛ II ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА MCDONALD'S ТА ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ.....	17
2.1 Історія та розвиток підприємства	17
2.2 Структура підприємства та його діяльність.....	18
2.3 Персонал підприємства.....	21
2.4 Особливості управління персоналом на підприємстві	24
РОЗДІЛ III АНАЛІЗ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ	26
3.1 Аналіз поточного стану управління персоналом	26
3.2 Пропозиції щодо поліпшення процесу управління персоналом.....	32
ВИСНОВОК	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	37

ВСТУП

В сучасному світі ефективне управління персоналом стає однією з найважливіших складових успіху будь-якої компанії. Актуальність теми управління персоналом пояснюється постійною зміною умов бізнесу, технологічними та соціокультурними трансформаціями, що відбуваються в сучасному світі. Відповідно, вирішення проблем управління персоналом є ключовим завданням для підприємств у забезпеченні їхньої конкурентоспроможності та стійкості на ринку.

В умовах постійних змін у сучасному бізнес-середовищі ефективне управління персоналом є одним із ключових факторів успішної діяльності будь-якої компанії. Актуальність теми управління персоналом стає особливо очевидною в умовах зростаючої конкуренції, швидкої технологічної трансформації, а також у контексті змін у споживчому підході та очікуваннях працівників.

Управління персоналом є ключовим фактором успішної діяльності будь-якої компанії, особливо в умовах постійних змін у бізнес-середовищі та швидкого технологічного розвитку.

Однією з найвідоміших компаній у сфері харчової індустрії, яка привертає увагу в контексті управління персоналом, є McDonald's. Діяльність цієї мережі ресторанів охоплює багато країн світу і має значний вплив на сучасну економіку та суспільство в цілому.

Управління персоналом у McDonald's базується на ряді ключових принципів, що дозволяють забезпечити ефективну роботу персоналу та підтримати високий рівень обслуговування клієнтів. Одним з найважливіших аспектів управління персоналом у McDonald's є стандартизація процесів та процедур. Компанія ретельно розробляє стандартизовані методи роботи та процедури для кожної ролі в ресторані, що дозволяє забезпечити однакову якість обслуговування в усіх закладах.

Крім того, McDonald's активно використовує системи навчання та розвитку персоналу, які допомагають працівникам засвоїти необхідні навички та знання для ефективної роботи. Ці системи включають навчальні програми, тренінги та практичні заняття, що допомагають підготувати персонал до виконання своїх обов'язків.

Управління персоналом у McDonald's також враховує потреби та інтереси працівників, забезпечуючи їм можливості для кар'єрного зростання та розвитку. Компанія активно просуває звітність та прозорість у відносинах з персоналом, створюючи таким чином сприятливу атмосферу для праці та розвитку.

Ураховуючи всі ці аспекти, дослідження управління персоналом в компанії McDonald's має велике значення для розуміння сучасних тенденцій у цій галузі та для вдосконалення практики управління персоналом в інших організаціях.

Ця робота спрямована на дослідження структури підприємства McDonald's, його особливостей управління персоналом та аналізу ефективності цього процесу. Зважаючи на широке впровадження стандартів управління персоналом, дослідження управлінської практики McDonald's має важливе значення для розуміння та аналізу сучасних тенденцій у цій галузі.

РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

1.1 Поняття, значення та роль управління персоналом в організації

Управління людськими ресурсами (HRM) передбачає координацію, управління та розподіл людського капіталу, або працівників, таким чином, щоб сприяти досягненню цілей організації (Вікіпедія, (Людські ресурси) 2024); (Вікіпедія, (Управління персоналом) 2024). HRM зосереджується на інвестуванні в працівників, забезпеченні їхньої безпеки та управлінні всіма аспектами кадрового забезпечення, від найму до компенсації та розвитку (Libre Texts, 2022).

Фахівці з управління персоналом можуть спеціалізуватися на компенсації, навчанні або управлінні працівниками. Більшість фахівців з управління людськими ресурсами мають ступінь бакалавра, а деякі здобувають ступінь магістра. Фахівці з управління персоналом також можуть отримати професійні сертифікати, які допоможуть поглибити знання та збільшити потенціал заробітку. Управління персоналом спрямоване на створення культури компанії та досягнення її місії і загальних цілей через управління працівниками (О.І.Зайченко & В.І.Кузнецова, 2015); (І.Єлейко & Х.Остапів, 2017).

З цього можна сформулювати визначення управління людськими ресурсами (HRM) :

Управління людськими ресурсами - це організація, координація та управління працівниками в організації для досягнення її місії, бачення та цілей. Сюди входить рекрутинг, найм, навчання, компенсація, утримання та мотивація працівників (Л.Л.Байерс & Л.В.Пу, 2024).

Персонал HRM також розробляє та впроваджує політики та процедури, які допомагають забезпечити безпеку працівників. Команда стежить за дотриманням федеральних і державних законів, які можуть захищати приватну інформацію працівників, забезпечувати їхню фізичну безпеку, а також

психічний та емоційний добробут. Організації різного розміру та галузевої приналежності покладаються на HRM для забезпечення безперервного та ефективного ведення бізнесу.

Мета управління людськими ресурсами (HRM):

Компанії використовують HRM, щоб інвестувати в працівників, підвищувати їхню задоволеність роботою та покращувати продуктивність праці. Методологія, що лежить в основі HRM, визнає цінність, яку працівники приносять організації, також відому як людський капітал. Інвестування в працівників та стратегічна підтримка їхніх потреб може підвищити задоволеність роботою, що призведе до більшого успіху у виконанні їхньої ролі в організації.

Добре навчені, компетентні, цінні працівники, яких підтримує роботодавець, швидше за все, матимуть навички та мотивацію для досягнення цілей організації. Це може включати програми відшкодування витрат на навчання, навчання на робочому місці або наставництво в організації, що може допомогти працівникам розвинути свої таланти та підвищити продуктивність. HRM прагне створити висококваліфіковану робочу силу, підвищити рівень впевненості та компетентності, мотивуючи працівників робити свій внесок у розвиток компанії.

HRM приділяє значну увагу культурі компанії та задоволеності роботою. Значна частина того, що мотивує працівників, походить від культури, в якій вони працюють. Створення та підтримку культури компанії може бути складно виміряти та оцінити кількісно, але це важлива функція HRM - утримувати та наймати працівників.

HRM також захищає працівників. Фахівці з управління людськими ресурсами (HR) керують юридичними документами, політиками та правилами, визначають, що застосовується до їхньої організації, а також знаходять ефективні способи навчання працівників та забезпечення дотримання політики компанії (Джейн Нг, 2024); (Hneu, 2024).

HRM прагне бути союзником або партнером для працівників, робить акцент на розвитку працівників, захищаючи їх від дискримінації, небезпек на робочому місці та несправедливої компенсації.

1.2 Функції управління

➤ Підбір та відбір персонала

Рекрутинг - це процес, який організації використовують для пошуку, залучення та ідентифікації кандидатів на відкриті вакансії. Мета рекрутингу - зібрати якомога більше підходящих кандидатів на посаду (за допомогою якомога більшої кількості відповідних методів рекрутингу) (Вікіпедія, (Рекрутинг) 2024).

Загалом, існує два типи рекрутингу:

1.Зовнішній рекрутинг: це коли рекрутери шукають кандидатів за межами своєї організації. Вони можуть робити це, розміщуючи оголошення на сайтах з працевлаштування, використовуючи соціальні мережі або розміщуючи описи вакансій на власному кар'єрному сайті. Зовнішній рекрутинг також може включати контакт з пасивними кандидатами - тими, хто не шукає роботу активно (VSK, 2024).

2.Внутрішній рекрутинг: це пошук кандидатів, які вже працюють в організації в іншій ролі. Багато компаній вирішують оголосити про вакансію всередині організації, перш ніж відкривати пошук для зовнішніх кандидатів. Це дозволяє їм заощадити гроші, оскільки зазвичай просування по службі коштує дешевше, ніж найм нового кандидата (PeopleForce, 2024).

А от відбір - це вже процес оцінки якостей, знань і досвіду кандидатів з метою звуження кола претендентів до тих пір, поки ви не залишитеся з найкращою людиною на цю роль. Цей процес зазвичай включає проведення співбесід та використання різних тестів і оцінок для оцінки кожного кандидата (Vk24, 2024).

Чому пошук і відбір важливий? -> Ефективний процес набору та відбору персоналу дозволяє компаніям знаходити, залучати та визначати найкращих кандидатів на кожну відкриту посаду. Це може допомогти зменшити плинність кадрів, підвищити продуктивність і навіть покращити фінансові результати компанії.

У чому різниця між рекрутингом та відбором? -> Рекрутинг і відбір - це два різні етапи процесу найму.

Рекрутинг передбачає ознайомлення з описом вакансії якомога більшої кількості потенційних кандидатів (Clever Staff, 2021).

Відбір - це звуження кола претендентів, поки не залишиться найсильніший кандидат. Ось деякі з основних відмінностей між рекрутингом та відбором:

Таблиця 1.1 - Основні відмінності між рекрутингом та відбором

Рекрутинг	Відбір
Перший етап - ознайомлення з роллю відповідних кандидатів	Другий етап - поглиблений аналіз кожного кандидата
Позитивний процес: метою є залучення якомога більшої кількості кандидатів	Негативний процес: мета полягає в тому, щоб відхилити кандидатів зі списку, поки не залишиться лише кілька
Простіший процес: рекрутери повинні просто створити відповідний опис вакансії та опублікувати його в потрібних місцях	Складніший процес, що включає різні тести та етапи - рекрутери повинні ретельно вивчити кожну заявку, щоб визначити найкращих кандидатів
Зазвичай не займає багато часу та не є дорогим	Може бути тривалим і дорогим
Передбачає лише повідомлення про вакансії - контрактні відносини не встановлюються	Передбачає створення контрактної угоди між компанією та успішним кандидатом

Джерело – сформовано автором на базі опрацьованих вище матеріалів

➤ Навчання та розвиток персоналу

Навчання та розвиток працівників включає в себе будь-яку діяльність, яка допомагає працівникам здобути нові або вдосконалити наявні знання чи навички. По суті, це формальний процес, за допомогою якого фахівці з розвитку талантів допомагають людям підвищити ефективність на роботі. А вже розвиток - це набуття знань, навичок або ставлення, яке готує людей до нових напрямків або обов'язків. Навчання - це одна з найпоширеніших форм розвитку співробітників; інші форми включають коучинг, наставництво, неформальне навчання, самостійне навчання або навчання на власному досвіді (SHL Ukraine, 2024); (Ощадбанк, 2021).

➤ Мотивація та стимулювання

У контексті особливостей управління персоналом на підприємстві функція мотивації та стимулювання персоналу набуває індивідуального підходу, який враховує унікальну динаміку, культуру та виклики, характерні для цієї організації (Мантур-Чубата О.С., 2017); (Татарин А., 2024). Нижче наведено кілька підходів до цієї функції в контексті управління персоналом на підприємстві:

1. Розуміння організаційної культури та динаміки

Перш ніж впроваджувати будь-які стратегії мотивації та стимулювання, дуже важливо зрозуміти культуру, динаміку та цінності, що переважають в організації. Це включає в себе розпізнавання існуючих мотиваторів та демотиваторів, які впливають на поведінку працівників (О.І.Опольський, 2013).

2. Адаптація мотиваційних стратегій

Не всі мотиваційні стратегії працюють універсально на різних підприємствах. Те, що мотивує працівників в одній компанії, може не мати такого ж ефекту в іншій. Тому менеджмент персоналу повинен адаптувати мотиваційні підходи відповідно до унікальних характеристик підприємства. Це може включати:

- Визначення конкретних факторів, які впливають на залученість і задоволеність працівників в організації.

- Налаштування програм визнання та винагород відповідно до цінностей та цілей компанії.

- Включення елементів організаційної культури в мотиваційні ініціативи, щоб вони глибше резонували з працівниками (В.Барко & В.Бондаренко, 2022).

3. Адаптація до динаміки галузі та ринку

Характер галузі, в якій працює підприємство, може суттєво впливати на ефективність мотиваційних стратегій. Наприклад, галузі з високою конкуренцією або швидкозмінними ринковими умовами можуть вимагати більш динамічних та адаптивних підходів для підтримання мотивації та стимулювання працівників. Управління персоналом повинно бути налаштоване на ці зовнішні фактори і відповідно до них коригувати мотиваційну тактику (І.Ю.Гришова, 2024).

4. Вирішення унікальних проблем

Кожне підприємство стикається з власним набором викликів, пов'язаних з ринковими коливаннями, технологічним прогресом, організаційною реструктуризацією чи внутрішніми конфліктами. Стратегії мотивації та стимулювання повинні бути розроблені не лише для підвищення морального духу, але й для вирішення цих специфічних проблем. Це може включати в себе

- Надання підтримки та ресурсів, які допоможуть працівникам зорієнтуватися в умовах змін і невизначеності.

- Надання можливостей для навчання та розвитку, щоб забезпечити працівників навичками, необхідними для подолання викликів.

- Впровадження каналів комунікації, щоб працівники могли висловлювати свої занепокоєння та пропозиції, сприяти формуванню почуття причетності та розширенню прав і можливостей (Wiki, 2022).

5. Узгодження з цілями організації

Ініціативи з мотивації та стимулювання в кінцевому підсумку повинні служити більш широким цілям і завданням підприємства. Управління

персоналом має забезпечити відповідність мотиваційних стратегій місії, баченню та стратегічним пріоритетам компанії. Таке узгодження допомагає зміцнити почуття цілеспрямованості серед працівників і культивує спільну прихильність до успіху організації.

6. Наголос на постійному вдосконаленні

Мотивацію та стимулювання персоналу слід розглядати як безперервний процес, а не як одноразове зусилля. Менеджмент персоналу повинен постійно оцінювати ефективність мотиваційних стратегій, збирати зворотній зв'язок від працівників та вдосконалювати підходи відповідно до потреб та обставин, що змінюються. Таке прагнення до постійного вдосконалення гарантує, що мотивація залишатиметься високою, а працівники відчуватимуть підтримку та цінність протягом усього періоду їхньої роботи на підприємстві.

Таким чином, функція мотивації та стимулювання персоналу в контексті управління персоналом на підприємстві вимагає нюансованого та індивідуального підходу, який враховує культуру організації, галузеву динаміку, виклики, цілі та прагнення до постійного вдосконалення. Пристосовуючи мотиваційні стратегії до цих специфічних характеристик, управління персоналом може сприяти формуванню більш залученої, продуктивної та стійкої робочої сили (А.О.Климчук, 2018).

➤ Оцінка роботи робітників

Оцінювання роботи співробітників - важливе завдання для будь-якого керівника або фахівця з управління персоналом. Воно допомагає визначити сильні та слабкі сторони, можливості та виклики для вашого персоналу, а також забезпечити зворотній зв'язок, визнання та вказівки щодо вдосконалення. Однак оцінка ефективності не є універсальним процесом. Потрібно враховувати різні фактори, які впливають на те, як ви вимірюєте, порівнюєте та повідомляєте про результати роботи ваших співробітників. Ось деякі з ключових факторів, які слід враховувати при оцінюванні роботи співробітника:

1.Перший фактор, який слід врахувати, - це те, чи має ваш працівник чіткі та конкретні цілі та очікування щодо своєї ролі та обов'язків. Вони повинні відповідати баченню, місії та цілям організації, а також чітко і регулярно доводитися до відома співробітника.

2.Другий фактор, який слід враховувати, - це те, чи досяг ваш співробітник результатів і підсумків, очікуваних від його цілей і очікувань, або перевищив їх. Вам слід звернути увагу на кількість і якість його роботи, а також на те, який внесок він зробив в успіх організації.

3.Третій фактор, який слід врахувати, - це те, чи демонструє ваш працівник поведінку та компетенції, необхідні для його ролі та обов'язків. До них відносяться навички, знання, ставлення та цінності, які дозволяють їм працювати ефективно та результативно.

4.Четвертий фактор, який слід враховувати, - це те, чи отримував ваш співробітник зворотний зв'язок і визнання за свою роботу. Зворотний зв'язок - це інформація та поради, які ви надаєте співробітнику, щоб допомогти йому покращити або підтримувати свою роботу. Визнання - це вдячність і визнання, які ви даєте своєму співробітнику, щоб мотивувати і винагородити його за його роботу (В.Я.Чевганова, 2014).

1.3 Моделі і стратегії

Хоча традиційний і сучасний стилі управління багато в чому відрізняються, обидва мають сильні та слабкі сторони. Ось деякі з ключових відмінностей між ними:

Таблиця 1.2 – порівняння традиційного та сучасного менеджменту

	Традиційний менеджмент	Сучасний менеджмент
Організаційна структура	спирається на ієрархічну структуру з прозорою субординацією та визначеними обов'язками	робить акцент на гнучких і динамічних організаційних конфігураціях, які можуть швидко адаптуватися до змін

Продовження таблиці 1.2 – порівняння традиційного та сучасного менеджменту

Прийняття рішень	менеджмент характеризується прийняттям рішень зверху вниз, коли менеджери приймають рішення і спрямовують працівників на виконання завдань	наголошує на децентралізованому прийнятті рішень, коли працівникам надається більша автономія у прийнятті рішень, які впливають на їхню роботу
Комунікація	наголошує на формальних каналах комунікації та протоколах, коли менеджери спілкуються з працівниками через встановлену ієрархію	наголошує на відкритому та спільному спілкуванні, коли працівники заохочуються ділитися ідеями та відгуками зі своїми колегами та керівниками
Розширення прав і можливостей працівників	характеризується обмеженими повноваженнями та автономією працівників, коли працівники отримують чіткі інструкції та правила	наголошує на розширенні можливостей і незалежності працівників, надаючи їм більшу відповідальність і гнучкість у прийнятті рішень, які впливають на їхню роботу
Інноваційність	робить акцент на ефективності та контролі, мало уваги приділяючи інноваціям та творчості (Палінчак В.М., 2024)	наголошує на інноваціях та творчості, заохочуючи працівників ділитися новими ідеями та способами виконання роботи (Г.Я. Дрогобич, 2024)

Джерело – сформовано автором на базі опрацьованих вище матеріалів

РОЗДІЛ II ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА MCDONALD'S ТА ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

2.1 Історія та розвиток підприємства

McDonald's - це одна з найбільших і найвідоміших мереж швидкого харчування у світі. Її історія почалася в 1940 році, коли брати Річард і Моріс Макдональд відкрили перший ресторан "McDonald's Bar-B-Q" у місті Сан-Бернардіно, Каліфорнія, США. Спочатку ресторан був типовою закусною з широким меню і обслуговуванням автомобілів, що було популярним у той час.

У 1948 році брати вирішили змінити концепцію свого бізнесу, скоротивши меню до дев'яти основних страв, щоб зосередитися на швидкому обслуговуванні та якості продукції. Ця зміна призвела до створення "Speedee Service System", системи, яка стала основою сучасного фаст-фуду.

У 1954 році Рей Крок, продавець молочних коктейлів, відвідав ресторан братів Макдональд і був вражений їхньою ефективністю та популярністю. Він побачив величезний потенціал для розширення бізнесу і запропонував братам створити франшизу. У 1955 році Крок заснував корпорацію McDonald's і відкрив перший франчайзинговий ресторан у Дес-Плейнсі, Іллінойс.

Основні етапи розвитку

1. 1950-ті – 1960-ті роки: розширення та франчайзинг
2. 1970-ті – 1980-ті роки: глобальна експансія
3. 1990-ті роки: інновації та диверсифікація меню
4. 2000-ті роки: орієнтація на здорове харчування та стійкий розвиток
5. 2010-ті роки: технологічні інновації та цифрова трансформація
6. 2020-ті роки: відповідь на глобальні виклики та нові стратегії

McDonald's продовжує залишатися лідером у сфері швидкого харчування, впроваджуючи інновації та адаптуючись до змін на ринку, щоб задовольнити потреби сучасних споживачів (Вікіпедія, (McDonald's) 2024); (McDonald's, 2024).



Рисунок 2.1 – Історія та ріст МакДональдс

Джерело – сформовано автором на базі опрацьованих вище матеріалів

2.2 Структура підприємства та його діяльність

McDonald's – це глобальна корпорація, яка має складну і багаторівневу організаційну структуру. Основні елементи цієї структури включають:

1. Корпоративний рівень:

Головний офіс (McDonald's Corporation): розташований у Чикаго, США, цей офіс є центром стратегічного управління компанії. Тут приймаються ключові рішення щодо розвитку бренду, фінансових стратегій, маркетингу та інновацій.

Правління та виконавча команда: включає генерального директора (CEO), президента, фінансового директора (CFO), операційного директора (COO) та інші ключові посадові особи. Ця команда відповідає за загальне керівництво та прийняття рішень на глобальному рівні.

2. Регіональний рівень:

McDonald's ділить свою глобальну діяльність на кілька великих регіонів, таких як Північна Америка, Європа, Азія/Тихоокеанський регіон, Близький Схід та Африка (APMEA) та Латинська Америка. Кожен регіон має свої офіси та регіональну команду керівників, що відповідає за операційну діяльність та адаптацію глобальних стратегій до місцевих умов.

3. Країновий рівень:

У кожній країні, де присутній McDonald's, існує національний офіс, який відповідає за управління діяльністю на локальному рівні. Національні команди займаються маркетингом, управлінням франчайзі, логістикою та підтримкою операцій в ресторанах.

4. Рівень франчайзі та власних ресторанів:

Франчайзинг: більшість ресторанів McDonald's належать і управляються незалежними підприємцями-франчайзі, які отримують ліцензію на використання бренду, системи та продуктів McDonald's. Франчайзі відповідають за операційне управління, найм працівників та місцевий маркетинг.

Власні ресторани: McDonald's також володіє та управляє частиною своїх ресторанів безпосередньо. Ці ресторани знаходяться під прямим контролем корпорації і часто використовуються для тестування нових продуктів та інновацій.

Діяльність підприємства

McDonald's є багатогранною компанією, яка займається різноманітною діяльністю в сфері харчування. Основні напрями діяльності включають:

1. Ресторанний бізнес:

Швидке харчування: основний вид діяльності McDonald's – це надання послуг швидкого харчування через мережу ресторанів. Компанія пропонує широкий асортимент продукції, включаючи гамбургери, картоплю фрі, курячі страви, салати, десерти та напої.

2. Франчайзинг:

McDonald's використовує модель франчайзингу для розширення своєї мережі по всьому світу. Франчайзі отримують підтримку від компанії у вигляді навчання, маркетингових матеріалів та операційних інструкцій, що забезпечує високу якість послуг у всіх ресторанах.

3. Інновації та розвиток продуктів:

McDonald's постійно працює над розробкою нових продуктів та вдосконаленням існуючих, щоб задовольнити змінюючіся потреби споживачів. Компанія впроваджує нові рецепти, тестує обмежені випуски продукції та адаптує меню до місцевих смаків і вподобань (McDonald's, (Стратегія впливу) 2024).

4. маркетинг та брендінг:

mcdonald's інвестує значні ресурси в маркетингові кампанії та підтримку свого бренду. компанія активно використовує різні канали комунікації, включаючи телебачення, соціальні мережі, інтернет-рекламу та спеціальні заходи (McDonald's, (Фундація дім Рональда МакДональда) 2024).

5. Корпоративна соціальна відповідальність (CSR):

McDonald's приділяє велику увагу екологічній стійкості, благодійності та соціальній відповідальності. Компанія реалізує програми з мінімізації впливу на навколишнє середовище, підтримує місцеві громади та благодійні організації, а також впроваджує ініціативи щодо здорового харчування (McDonald's, (Бережемо планету) 2024).



Рисунок 2.2 – Організаційна структура МакДональдс

Джерело – сформовано автором на базі опрацьованих вище матеріалів

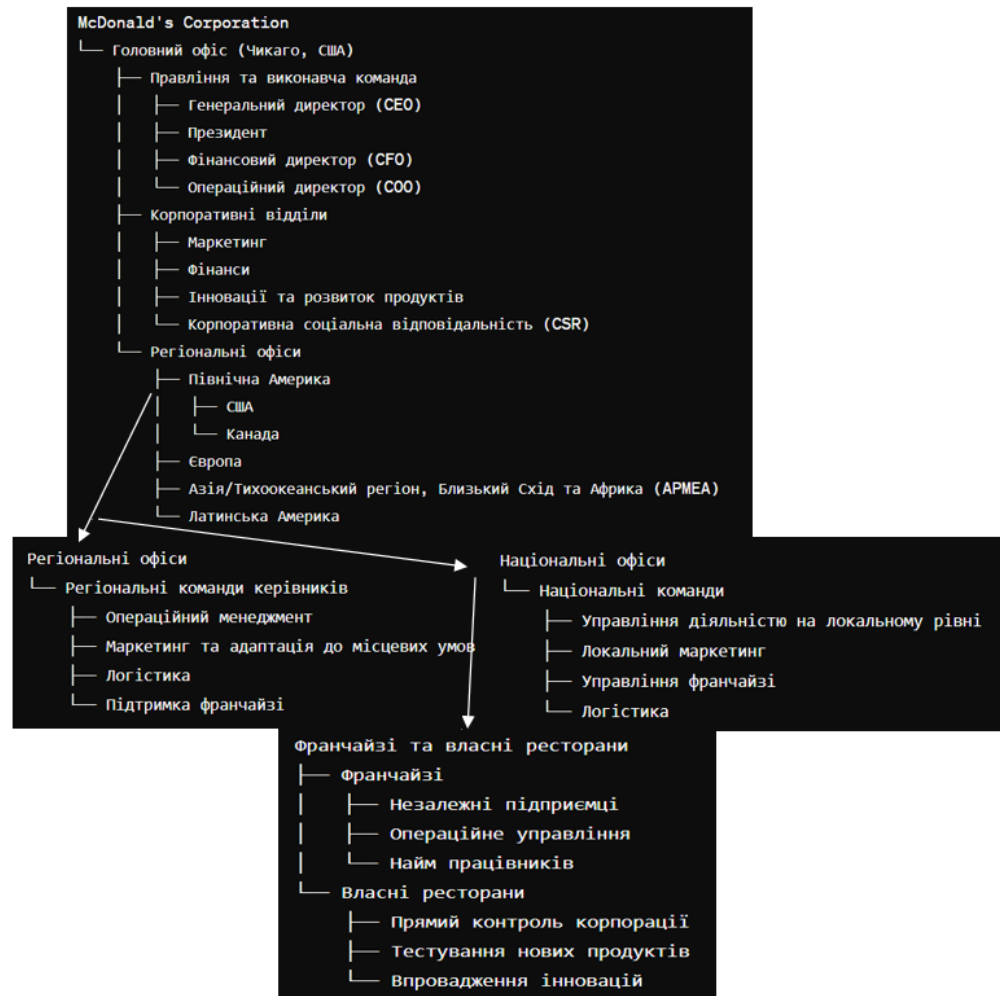


Рисунок 2.3 – Багаторівнева організаційна структура McDonald's
Джерело – сформовано автором на базі опрацьованих вище матеріалів

Ця схема відображає багаторівневу організаційну структуру McDonald's, яка охоплює всі основні рівні управління, від головного офісу до окремих ресторанів, і показує ключові підрозділи та їх функції.

2.3 Персонал підприємства

McDonald's є однією з найбільших компаній у сфері швидкого харчування, і її успіх значною мірою залежить від персоналу. Персонал підприємства можна класифікувати за кількома основними категоріями:

1. Операційний персонал

Працівники ресторанів: до цієї категорії належать співробітники, які безпосередньо обслуговують клієнтів і займаються приготуванням їжі. Це включає касирів, кухарів, працівників зали (обслуговуючий персонал).

Функції:

- Приготування та подача їжі.
- Обслуговування клієнтів.
- Підтримка чистоти та порядку в ресторані.
- Робота на касі та обробка замовлень.

Менеджери ресторанів: відповідають за управління щоденною діяльністю ресторанів, контроль за роботою працівників, вирішення проблем клієнтів та забезпечення високого рівня обслуговування.

Функції:

- Управління роботою ресторану.
- Набір та навчання персоналу.
- Контроль якості обслуговування.
- Вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами.
- Управління фінансовими операціями ресторану.

2. Адміністративний персонал

Корпоративний офіс включає працівників, які займаються стратегічним управлінням, маркетингом, фінансами, HR, розвитком продуктів, юридичними питаннями та іншими важливими функціями на глобальному рівні.

Регіональні та національні офіси - це працівники цих офісів, які відповідають за адаптацію глобальних стратегій до місцевих ринків, підтримку франчайзі, локальний маркетинг та операційне управління.

Функції:

- Розробка стратегій розвитку компанії.
- Маркетинг та реклама.
- Фінансовий аналіз та планування.
- Підтримка франчайзі та розвиток мережі.

- Забезпечення юридичної підтримки.
- Управління людськими ресурсами та розробка політик компанії.

3. Франчайзі

Незалежні підприємці, які володіють і управляють ресторанами McDonald's за ліцензією. Вони відповідають за набір, навчання та управління персоналом у своїх ресторанах (McDonald's, (Робочі місця) 2024).

Управління персоналом в McDonald's включає кілька ключових аспектів:

Таблиця 2.1 – Управління персоналом в McDonald's

1. Рекрутинг та відбір	<ul style="list-style-type: none"> • Відкриті вакансії публікуються на офіційному вебсайті McDonald's та інших платформах для пошуку роботи. • Використання як зовнішнього, так і внутрішнього рекрутингу для залучення кандидатів. • Процес відбору включає: співбесіди, тестування та оцінку навичок кандидатів.
2. Навчання та розвиток	<ul style="list-style-type: none"> • Розвинена система навчання для нових працівників, яка включає тренінги на робочому місці та онлайн-курси. • Регулярне навчання для підвищення кваліфікації персоналу та розвитку управлінських навичок менеджерів. • Впроваджуються програми наставництва та коучингу для підтримки професійного розвитку працівників.
3. Мотивація та утримання персоналу	<ul style="list-style-type: none"> • Конкурентоспроможні зарплати та соціальні пакети. • Наявність кар'єрного зростання, що мотивує залишатися в компанії. • Проводяться регулярні опитування та оцінки задоволеності працівників для виявлення та усунення проблем.

Продовження таблиці 2. 1. – Управління персоналом в McDonald's

4. Управління продуктивністю	<ul style="list-style-type: none"> • Встановлення чітких цілей та очікувань для працівників. • Регулярна оцінка продуктивності та надання зворотного зв'язку. • Визнання та винагородження досягнень працівників.
------------------------------	--

Джерело – сформовано автором на базі опрацьованих вище матеріалів

Ефективне управління персоналом є ключовим фактором успіху McDonald's. Забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів, підтримка мотивації та задоволеності працівників, а також розвиток і утримання талановитих співробітників допомагають компанії підтримувати свою репутацію та досягати стратегічних цілей.

2.4 Особливості управління персоналом на підприємстві

Основна увага кадрових служб у McDonald's зосереджена на успішному досягненні визначених бізнес-цілей шляхом розвитку навичок і здібностей працівників. Це ще більше підвищило рівень участі працівників у бізнес-функціях, включаючи прийняття рішень, і сприяло створенню здорової та довірливої атмосфери на робочому місці.

Стратегія управління персоналом: відображаючи бачення свого засновника Рея Крока, McDonald's, починаючи від штаб-квартири і закінчуючи франчайзинговими мережами, розглядає своїх співробітників як цінний актив. Незважаючи на своє глобальне зростання протягом багатьох років, McDonald's все ще зберігає той самий підхід, який полягає у чіткому стратегічному фокусі, спрямованому на розширення потенціалу працівників. Ключові стратегії включають довгострокові бізнес-цілі, впровадження економічно ефективних та інноваційних операцій та багато іншого.

Практики управління персоналом: зосереджені на підборі та відборі персоналу, розробці робочих місць, винагороді та визнанні з метою покращення та мотивації їхньої продуктивності на роботі.

Результати HRM: МакДональдз досягає результатів у сфері управління персоналом завдяки відданості, якості та гнучкості.

Поведінкові результати: це зусилля, мотивація працівників, співпраця, їхня залученість та організаційна автономія в МакДональдз

Результати діяльності: підтримка вищого рівня продуктивності завдяки якості та інноваціям, зменшення плинності кадрів, прогулів та конфліктів на робочому місці.

Фінансові результати: використання економічно ефективних підходів, які дозволяють отримати прибуток і рентабельність інвестицій.

РОЗДІЛ III АНАЛІЗ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

3.1 Аналіз поточного стану управління персоналом

Таблиця 3.1 – SWOT-аналіз для McDonald's загалом

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
<p>1. McDonald's є однією з найвідоміших компаній у світі, з високим рівнем довіри і впізнаваності</p> <p>2. Понад 38,000 ресторанів у більш ніж 100 країнах, що забезпечує велику клієнтську базу та присутність на різних ринках</p> <p>3. Система франчайзингу дозволяє швидко розширювати мережу з мінімальними капіталовкладеннями від головної компанії</p> <p>4. Високоєфективна система постачання та управління запасами забезпечує свіжість продуктів та своєчасну доставку</p> <p>5. Постійне оновлення меню та адаптація страв під місцеві смаки допомагають залучати нових клієнтів</p> <p>6. Потужні рекламні кампанії та програми лояльності, що підвищують залученість клієнтів</p>	<p>1. Контроль якості та обслуговування може бути складним через різницю в управлінні на місцевому рівні</p> <p>2. Ринок швидкого харчування є дуже конкурентним, з багатьма альтернативами для споживачів</p> <p>3. Негативна преса, пов'язана зі здоров'ям, екологічними питаннями або умовами праці, може сильно вплинути на репутацію компанії</p> <p>4. Значна частка доходів надходить з певних регіонів, таких як США, що робить компанію вразливою до змін на цих ринках</p>

Продовження таблиці 3.1. – SWOT-аналіз для McDonald's загалом

Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Вихід на ринки, що розвиваються, з новими ресторанами та пропозиціями 2. Введення в меню більш здорових варіантів харчування для залучення нових клієнтів 3. Використання новітніх технологій, таких як мобільні додатки для замовлення, автоматизовані системи обслуговування та доставки, для покращення обслуговування клієнтів 4. Співпраця з платформами доставки їжі та розвиток власних сервісів доставки 5. Впровадження екологічно чистих практик, зменшення вуглецевого сліду та використання відновлюваних матеріалів можуть підвищити імідж компанії 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Економічні кризи та спад можуть зменшити купівельну спроможність споживачів 2. Зміни в законодавстві, особливо щодо здоров'я, харчування та екології, можуть вплинути на діяльність компанії 3. Зростання попиту на здорове харчування та локальні продукти може зменшити популярність традиційного меню McDonald's 4. Постійний тиск з боку інших глобальних і локальних гравців ринку швидкого харчування 5. Збільшення обсягів цифрових операцій підвищує ризик кіберзагроз та витоку даних

Загальний SWOT-аналіз McDonald's показує, що компанія має значні сильні сторони, які забезпечують її лідерські позиції на ринку швидкого харчування. Водночас, McDonald's повинна активно працювати над своїми слабкими сторонами та використовувати нові можливості для розвитку, одночасно враховуючи загрози, які можуть вплинути на її бізнес у майбутньому.

Таблиця 3.2 – SWOT-аналіз управління персоналом в McDonald's

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
1. Розвинена система навчання та розвитку 2. Чітка структура управління персоналом 3. Мотиваційні програми та кар'єрне зростання 4. Система оцінки продуктивності	1. Висока плинність кадрів 2. Залежність від франчайзі 3. Обмежені можливості для розвитку в нижчих ланках 4. Нерівномірний рівень управлінських навичок
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
1. Розширення програм навчання та розвитку 2. Інноваційні технології в управлінні персоналом 3. Підвищення рівня залученості працівників 4. Покращення умов праці	1. Економічна нестабільність 2. Зміни в законодавстві 3. Конкуренція за таланти 4. Соціальні та культурні зміни

SWOT-аналіз управління персоналом в McDonald's показує, що компанія має значні сильні сторони в управлінні та розвитку свого персоналу. Однак існують і слабкі місця, зокрема висока плинність кадрів і залежність від франчайзі. Використання можливостей, таких як впровадження новітніх технологій і покращення умов праці, може допомогти зміцнити позиції компанії. Водночас, McDonald's повинна бути готова до можливих загроз, таких як економічна нестабільність та зміни в законодавстві, і розробляти стратегії для їх подолання.

Таблиця 3.3 – PESTLE-аналіз McDonald's

Політичні фактори (Political)	Економічні фактори (Economic)
<p>1. Діяльність McDonald's підпадає під вплив численних регуляторних вимог та законів, що регулюють безпеку харчових продуктів, санітарні умови, трудові відносини та екологічні стандарти. Зміни у законодавстві можуть впливати на операційні витрати та процеси</p> <p>2. Політична стабільність у країнах, де працює McDonald's, впливає на безперебійність бізнес-процесів та інвестиційний клімат. Нестабільні політичні умови можуть призвести до закриття ресторанів або зниження прибутків</p> <p>3. Зростаючий політичний тиск щодо покращення харчування та боротьби з ожирінням призводить до вимог щодо зміни меню, маркування калорійності та інформування споживачів про харчові цінності продуктів</p>	<p>1. Рівень безробіття, інфляція та економічні кризи можуть впливати на купівельну спроможність споживачів та зменшувати попит на продукцію McDonald's</p> <p>2. Оскільки McDonald's є глобальною компанією, коливання валютних курсів можуть впливати на фінансові результати компанії та прибутковість в різних регіонах</p> <p>3. Зростання або зниження доходів населення безпосередньо впливає на витрати споживачів на харчування поза домом. Підвищення рівня доходів може сприяти зростанню продажів, тоді як їх зниження може зменшити попит</p>

Продовження таблиці 3.3 – PESTLE-аналіз McDonald's

Соціальні фактори (Social)	Технологічні фактори (Technological)
<p>1. Збільшення попиту на здорову їжу та усвідомлене харчування змушує McDonald's адаптувати меню та впроваджувати нові продукти, що відповідають цим тенденціям</p> <p>2. Зростання числа молодого населення та збільшення міського населення впливають на попит на швидке харчування</p> <p>3. Споживачі все більше звертають увагу на соціальну відповідальність компаній, включаючи етичні практики, екологічну відповідальність та підтримку спільнот. McDonald's активно бере участь у соціальних та благодійних програмах для підтримки свого іміджу</p>	<p>1. Впровадження нових технологій, таких як кіоски для самостійного замовлення, мобільні додатки для замовлення та доставки їжі, покращують обслуговування клієнтів та підвищують ефективність операцій</p> <p>2. Автоматизація кухонь та використання роботів для виконання рутинних завдань можуть зменшити витрати на робочу силу та підвищити продуктивність</p> <p>3. Використання інтернет-реклами, соціальних мереж та цифрових платформ для просування продуктів та залучення клієнтів стає все більш важливим</p>

Продовження таблиці 3.3 – PESTLE-аналіз McDonald's

Екологічні фактори (Environmental)	Юридичні фактори (Legal)
<p>1. Зростання екологічної свідомості споживачів змушує McDonald's впроваджувати екологічно чисті практики, такі як зменшення використання пластику, переробка відходів та зниження вуглецевого сліду</p> <p>2. Використання стійких джерел постачання продуктів, зменшення споживання води та енергії в ресторанах, а також участь у програмах сталого розвитку</p> <p>3. Зміни клімату можуть впливати на доступність та вартість продуктів харчування, що впливає на операційні витрати McDonald's</p>	<p>1. Вимоги щодо мінімальної заробітної плати, безпеки праці, робочого часу та інших аспектів трудових відносин можуть впливати на витрати компанії на утримання персоналу</p> <p>2. Строгі вимоги до харчової безпеки, маркування продуктів та санітарних норм впливають на операційні процеси та витрати</p> <p>3. Захист інтелектуальної власності, включаючи брендові назви, логотипи та унікальні рецепти, важливий для підтримки конкурентоспроможності</p>

PESTLE-аналіз McDonald's показує, що компанія функціонує в складному і динамічному середовищі, де політичні, економічні, соціальні, технологічні, екологічні та юридичні фактори впливають на її діяльність. Розуміння та адаптація до цих факторів є ключовими для забезпечення стійкого зростання та успіху компанії.

Таблиця 3.3 – Аналіз плюсів та мінусів процесу управління персоналом

Плюси	Мінуси
✓ Ефективний підбір кандидатів	- Великий обсяг роботи при масштабному підборі
✓ Чітка система навчання та розвитку	- Витрати на тренінги та розвиток
✓ Оцінка ефективності забезпечує продуктивність та рост	- Вимоги до оцінки та аналітики результатів
✓ Мотиваційні програми сприяють утриманню персоналу	- Необхідність постійного оновлення стратегій мотивації
✓ Сильна корпоративна культура та підтримка трудових відносин	- Потреба в постійній комунікації та взаємодії з персоналом
✓ Прозорість та взаєморозуміння завдяки відкритим каналам комунікації	- Ризик конфліктів та непорозумінь через різноманітність персоналу
✓ Підтримка інклюзивності та різноманітності	- Потенційні проблеми з управлінням різноманітністю та включенням
✓ Налагоджена система розвитку лідерства	- Ризик втрати кадрів через конкуренцію з іншими компаніями
✓ Забезпечення балансу між роботою та особистим життям	- Вимоги до забезпечення гнучкості в робочих графіках та умовах праці

3.2 Пропозиції щодо поліпшення процесу управління персоналом

Зосереджуючись на ключових аспектах, таких як комунікація, навчання та розвиток персоналу, а також впровадження стратегічних підходів до управління, ми детально розглянемо позитивні зміни, які можна внести для підвищення продуктивності, задоволеності персоналу та загального успіху вашої компанії.

Ось детальніші пояснення пропозицій щодо поліпшення процесу управління персоналом:

1. Розвиток програми навчання та розвитку

- Покращення змісту та методології навчальних курсів для забезпечення актуальності і корисності для персоналу.

- Розширення обсягу програми навчання для включення різноманітних аспектів, включаючи м'які навички (комунікація, лідерство), технічні навички та спеціалізовані навички.

- Використання інтерактивних методів навчання, таких як воркшопи, симуляції та рольові ігри, для активного залучення персоналу.

2. Запровадження системи внутрішнього розвитку

- Розробка програм кар'єрного розвитку та планів наступництва для просування внутрішніх талантів.

- Створення можливостей для персонального розвитку та професійного зростання шляхом участі в проектах, навчальних програмах та менторських програмах.

3. Впровадження програм менторства та коучингу

- Створення системи наставництва, в якій досвідчені співробітники надають підтримку та поради молодшим колегам.

- Організація сесій коучингу для індивідуального розвитку навичок та покращення робочої ефективності.

4. Оптимізація процесу оцінки результативності

- Визначення чітких критеріїв успішності для оцінки роботи співробітників.

- Впровадження регулярного відстеження прогресу та обговорення досягнень та можливостей вдосконалення.

5. Зміцнення корпоративної культури

- Проведення заходів для підтримки ініціатив, які відображають цінності та місію компанії.

- Створення форумів та платформ для обміну ідеями та взаємодії між співробітниками.

6. Залучення роботи з різноманіттям

- Проведення тренінгів та курсів з усвідомлення та прийняття різноманітності серед персоналу.

- Розробка політик та ініціатив, спрямованих на створення інклюзивного середовища роботи.

7. Посилення комунікації та зворотного зв'язку

Зміцнення комунікації та зворотного зв'язку включають:

- Проведення регулярних нарад, сесій відкритого діалогу та зустрічей для обміну інформацією та вирішення питань персоналу.

- Запровадження електронних систем зворотного зв'язку для збору пропозицій та скарг співробітників та їхній подальший аналіз та реагування на них.

- Створення прозорих каналів комунікації, таких як корпоративний блог або внутрішня соціальна мережа, для співпраці та обміну ідеями серед персоналу.

Ці пропозиції можуть сприяти покращенню ефективності та ефективності процесу управління персоналом у вашій організації.

ВИСНОВОК

У цій дослідницькій роботі я ретельно вивчила широкий спектр аспектів, пов'язаних з управлінням персоналом на підприємстві. Починаючи з уявлення про сутність та значення управління персоналом, я перейшла до аналізу конкретного підприємства, зосереджуючись на його історії, розвитку, структурі та основних принципах функціонування, а саме – McDonald's.

Далі я вивчила різноманітні моделі та стратегії управління персоналом, порівняла класичні та інноваційні підходи, а також провела SWOT та PESTLE аналізи, щоб краще зрозуміти зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на управління персоналом в McDonald's.

Зосереджуючись на самому процесі управління персоналом, я провела його докладний аналіз, виявивши як позитивні аспекти, так і можливі недоліки. На основі цього аналізу я запропонувала низку конкретних пропозицій для поліпшення управління персоналом, зокрема зацікавилась питаннями комунікації та взаємодії з працівниками.

Результати дослідження стосовно управління персоналом в компанії McDonald's також розкривають кілька ключових аспектів.

По-перше, McDonald's демонструє високий рівень організаційної структури, що дозволяє ефективно керувати персоналом на всіх рівнях. Чітко визначені ланцюги командування та функціональні обов'язки сприяють забезпеченню спрощеної та ефективної комунікації між керівництвом та персоналом.

По-друге, важливо відзначити систему підбору та навчання персоналу, яка дозволяє McDonald's залучати та утримувати висококваліфікованих співробітників. Програми навчання та розвитку робочої сили спрямовані на підвищення навичок та мотивації працівників, що позитивно впливає на їхню продуктивність та задоволеність роботою.

По-третє, хоча McDonald's має деякі сильні сторони управління персоналом, все ж можна виділити деякі можливості для поліпшення.

Наприклад, компанія може подальше розвивати свої програми мотивації та заохочення працівників, впроваджуючи інноваційні підходи до стимулювання високих результатів та досягнень.

Отже, з урахуванням проведеного аналізу можна стверджувати, що McDonald's має солідні підходи до управління персоналом, але одночасно може намагатися постійно вдосконалювати свої стратегії та практики, щоб забезпечити найкращі умови для розвитку свого персоналу та досягнення стратегічних цілей компанії.

Тож, у цій роботі я зосередилася на важливості ефективного управління персоналом у сучасному бізнес-середовищі та визначила ключові фактори, що впливають на його успішність. Мої дослідження та рекомендації спрямовані на те, щоб допомогти підприємству досягти високої ефективності та продуктивності в управлінні персоналом і в цілому досягти своїх стратегічних цілей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вікіпедія, (2024). *Людські ресурси*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Людські_ресурси#:~:text=Людські%20ресурси%2C%20також%20часто%20HR,або%20підтримки%20продукту%20або%20сервісу. (дата звернення 03.05.24)
2. Вікіпедія, (2024). *Управління персоналом*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Управління_персоналом (дата звернення 03.05.24)
3. Libre Texts, (2022). *Що таке людські ресурси?* URL: [https://ukrayinska.libretexts.org/Бізнес/Менеджмент/Книга%3A_Початок_у_правління_людськими_ресурсами/01%3A_Роль_людських_ресурсів/1.02%3A_Що_таке_людські_ресурси%3F#:~:text=Управління%20людськими%20ресурсами%20\(HRM\)%20-та%20розробки%20стратегій%20їх%20утримання](https://ukrayinska.libretexts.org/Бізнес/Менеджмент/Книга%3A_Початок_у_правління_людськими_ресурсами/01%3A_Роль_людських_ресурсів/1.02%3A_Що_таке_людські_ресурси%3F#:~:text=Управління%20людськими%20ресурсами%20(HRM)%20-та%20розробки%20стратегій%20їх%20утримання). (дата звернення 03.05.24)
4. Зайченко О. І., Кузнецова В. І. (2015). *Управління людськими ресурсами*. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/uprav_1_resurs.pdf (дата звернення 05.05.24)
5. Єлейко Я. І., Остапів Х. (2017). *Особливості управління людськими ресурсами у міжнародному бізнесі*. Intel. URL: <https://intrel.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/09/7734-15411-1-PB.pdf> (дата звернення 05.05.24)
6. Байєрс Л.Л., (2024). *Управління людськими ресурсами*. URL: <https://www.management.com.ua/hrm/hrm003.html> (дата звернення 07.05.24)
7. Джейн Нг., (2024). *4 Функція управління людськими ресурсами | Повний посібник з HRM у 2024 році*. AhaSlides. URL: <https://ahaslides.com/uk/blog/4-function-of-human-resource-management/> (дата звернення 09.05.24)

8. Hneu, (2024). *Сучасна стратегія управління людськими ресурсами (hr) на підприємствах.* Hneu. URL: <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/04/89.Lyudski-resursy.pdf> (дата звернення 09.05.24)
9. Вікіпедія, (2024). *Рекрутинг.* URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Рекрутинг> (дата звернення 10.05.24)
10. VSK, (2024). *Чим зовнішній рекрутинг може бути кращим від внутрішнього?* VSK. URL: <https://vsk-consulting.com/news/how-can-external-recruitment-be-better-than-internal-recruitment#:~:text=Зовнішній%20рекрутинг%20-%20це%20завжди%20велика,на%20ключову%20позицію%20до%20компанії.> (дата звернення 10.05.24)
11. PeopleForce, (2024). *Внутрішній рекрутинг.* PeopleForce. URL: <https://peopleforce.io/uk/hr-glossary/internal-recruitment> (дата звернення 10.05.24)
12. Vk24, (2024). *Підбір персоналу.* Vk24. URL: https://vk24.ua/practical_work/upravlinnya-personalom/pidbir-personalu#:~:text=Професійний%20відбір%20кадрів%20—%20це%20процес,до%20претендента%20на%20вакантну%20посаду. (дата звернення 10.05.24)
13. Clever Staff, (2021). *Clever staff.* URL: [https://cleverstaff.net/blog/uk/shcho-take-rekrutynh/#:~:text=Рекрутинг%20—%20це%20комплекс%20заходів%20із,в%20деякій%20мірі%20—%20мистецтва\).](https://cleverstaff.net/blog/uk/shcho-take-rekrutynh/#:~:text=Рекрутинг%20—%20це%20комплекс%20заходів%20із,в%20деякій%20мірі%20—%20мистецтва).) (дата звернення 10.05.24)
14. SHL Ukraine, (2024). *Розвитку персоналу.* SHL Ukraine. URL: <https://shl.com.ua/reshenija-dlja-hr/razvitie> (дата звернення 11.05.24)
15. Ощадбанк, (2021). *Навчання та розвиток персоналу: як і навіщо це робити.* Ощадбанк. URL: <https://www.oschadbank.ua/blog/navchannya-ta-rozvytok-personalu-yak-i-navishcho-ce-robyty> (дата звернення 11.05.24)
16. Мантур-Чубата О.С., (2017). *Мотивація і стимулювання праці персоналу як інструмент удосконалення діяльності підприємства.*

- Easterneurope. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/11_2017/31.pdf (дата звернення 12.05.24)
17. Татарин А., (2024). *Мотивація та стимулювання персоналу на підприємстві*. Elartu. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/29348/2/RSPIC_2019_Tatarin_A-Motivation_and_stimulation_80-82.pdf (дата звернення 12.05.24)
18. О.І.Опольський, (2013). *Статика та динаміка організаційної культури підприємства*. Mer.fem.sumdu.edu.ua. URL: https://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/acticles/issue_16/OLEKSANDR_I_OPOLSKYIStatic_and_Dynamic_of_Enterprise_Organizational_Culture.pdf (дата звернення 15.05.24)
19. Барко В., Бондаренко В. (2022). *Українськомовний опитувальник визначення типів мотиваційних стратегій (тмс) і результативність його використання в національній поліції України*. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2022. Випуск 12. С.12-13. URL: http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/12_2022/2.pdf (дата звернення 15.05.24)
20. Гришова І. Ю. (2024). *Адаптація моделі ринкової вартості щодо умов функціонування переробних підприємств апк*. Magazine. Faaf. URL: <https://magazine.faaf.org.ua/adaptaciya-modeli-rinkovoi-vartosti-schodo-umov-funkcionuvannya-pererobnih-pidpriemstv-apk.html> (дата звернення 15.05.24)
21. Wiki, (2022). *Роз'яснення щодо наявності/відсутності конфлікту інтересів під час реалізації повноважень з окремих питань оплати праці*. Wiki. URL: <https://wiki.nazk.gov.ua/category/konflikt-interesiv/roz-yasnennya-shhodo-nayavnosti-vidsutnosti-konfliktu-interesiv-pid-chas-realizatsiyi-povnovazhen-z-okremyh-pytan-oplaty-pratsi/> (дата звернення 16.05.24)
22. Климчук А. О. (2018). *Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності*. Mmi.sumdu.edu.ua. URL: <https://mmi.sumdu.edu.ua/wp->

- content/uploads/mmi/volume-9-issue-1/mmi2018_1_218_234.pdf (дата звернення 16.05.24)
23. Чевганова В. Я., (2014). *Система оцінювання персоналу підприємства. Ефективна економіка.* URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2906#:~:text=Отже%2С%20оц%20інювання%20персоналу%20–%20це%20процес,або%20робочого%20міся%20%5В1%5D.> (дата звернення 16.05.24)
24. Палінчак В.М., (2024). *Зміна парадигми менеджменту на сучасному етапі.* Dspace. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/11589/1/Зміна%20парадигми%20менеджменту%20на%20сучасному%20етапі.pdf> (дата звернення 17.05.24)
25. Дрогобич Г.Я., (2024). *Сучасний менеджмент, його еволюція та сутність.* Oldconf. URL: <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/371#:~:text=Сучасний%20менеджмент%20–%20особлива%20галузь%20знань,»%20пов%27язані%20між%20собою.> (дата звернення 17.05.24)
26. Вікіпедія, (2024). *McDonald's.* Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s> (дата звернення 20.05.24)
27. McDonald's, (2024). *Офіційний сайт в Україні.* McDonald's. URL: <https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua.html> (дата звернення 20.05.24)
28. McDonald's, (2024). *Робочі місця.* McDonald's. URL: https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/impact_strategy/working_places.html (дата звернення 20.05.24)
29. McDonald's, (2024). *Стратегія впливу.* McDonald's. URL: https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/impact_strategy.html (дата звернення 21.05.24)

30. McDonald's (2024). Фундація дім Рональда МакДональда. McDonald's. URL: https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/impact_strategy/rmhc.html (дата звернення 21.05.24)
31. McDonald's (2024). Бережемо планету. McDonald's. URL: https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/impact_strategy/save_the_planet.html (дата звернення 21.05.24)