

Саратов 2026 год

Введение. Актуальность темы исследования обусловлена возрастающей ролью человеческих ресурсов в проектной деятельности и необходимостью совершенствования механизмов управления персоналом в процессе реализации инновационных проектов. В современных условиях успешность проекта во многом определяется эффективностью формирования и управления проектной командой, способностью сотрудников оперативно адаптироваться к изменениям и обеспечивать достижение поставленных целей. Особую значимость данные вопросы приобретают в сфере общественного питания, где качество работы персонала непосредственно влияет на уровень обслуживания клиентов, конкурентоспособность и устойчивость организации.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по управлению персоналом в процессе разработки и реализации проекта «Интрокафе».

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы управления человеческими ресурсами в проектной деятельности;
- рассмотреть особенности формирования и управления проектной командой;
- исследовать участников проекта, их функции и характер взаимодействия;
- обосновать необходимость разработки и реализации проекта «Интрокафе»;
- проанализировать содержание и особенности проекта;
- определить организационную структуру управления проектом;
- разработать направления развития проекта и совершенствования управления его человеческими ресурсами.

Материалами исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных авторов в области управления персоналом, проектного менеджмента и организационного развития, нормативные документы и стандарты управления проектами, а также материалы, характеризующие разработку и реализацию проекта «Интрокафе», включая результаты анализа потребностей потенциальных потребителей и проектные решения по организации деятельности предприятия.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, три главы, заключение и список использованных источников.

Первая глава «Теоретические основы управления человеческими ресурсами в процессе разработки и реализации проекта» посвящена исследованию значения управления человеческими ресурсами в проектной деятельности, особенностей формирования проектной команды и характеристике участников проекта, их функций и взаимодействия.

Во второй главе «Содержание проекта «Интрокафе» и особенности управления человеческими ресурсами в процессе его разработки и реализации» раскрывается необходимость создания проекта, рассматриваются его содержание, организационная структура и особенности управления персоналом на различных этапах реализации.

Третья глава «Направления развития проекта «Интрокафе» и его человеческих ресурсов» содержит предложения по дальнейшему развитию проекта, расширению клиентской базы, внедрению инновационных решений и экономическое обоснование предлагаемых мероприятий.

ВКР выполнялась в рамках программы «Стартап как диплом».

Основное содержание работы. В первой главе «Теоретические основы управления человеческими ресурсами в процессе разработки и реализации проекта» исследованы теоретические аспекты управления человеческими ресурсами в проектной деятельности, рассмотрены особенности

Установлено, что в современных условиях проектный подход является одним из наиболее эффективных инструментов достижения стратегических целей организации. Проект представляет собой временное предприятие,

направленное на создание уникального продукта, услуги или результата. В отличие от операционной деятельности проект характеризуется ограниченностью по времени, ресурсам и бюджету, а также высокой степенью неопределенности, что требует применения специальных методов управления.

Определено, что успешность реализации любого проекта во многом зависит от эффективности использования человеческих ресурсов. Именно сотрудники обеспечивают выполнение проектных задач, принимают решения в условиях неопределенности, формируют инновационные идеи и обеспечивают достижение поставленных целей. Поэтому управление человеческими ресурсами рассматривается как одна из ключевых функциональных областей управления проектами.

В работе показано, что управление человеческими ресурсами проекта включает комплекс взаимосвязанных процессов, среди которых планирование потребности в персонале, подбор и адаптация сотрудников, распределение обязанностей, организация обучения, мотивация персонала, развитие проектной команды, урегулирование конфликтов и оценка результатов деятельности участников проекта.

Особое внимание уделено роли человеческого фактора в проектной деятельности. В отличие от материальных и финансовых ресурсов, человеческие ресурсы обладают способностью к саморазвитию, обучению и генерации новых идей, что делает их важнейшим стратегическим ресурсом организации. Эффективное управление персоналом способствует повышению качества выполнения работ, сокращению сроков реализации проекта, снижению уровня рисков и достижению конкурентных преимуществ.

В ходе исследования были рассмотрены основные категории участников проекта. Установлено, что к ним относятся инициатор проекта, инвестор, заказчик, генеральный подрядчик, подрядчики и субподрядчики, а также команда управления проектом. Каждый из участников выполняет собственные функции и обладает определенной зоной ответственности.

Особое место в системе управления проектом занимает команда управления проектом, включающая руководителя проекта и функциональных менеджеров. Руководитель проекта осуществляет координацию деятельности всех участников, обеспечивает достижение целей проекта, организует коммуникации и контролирует использование ресурсов. Функциональные менеджеры отвечают за отдельные направления деятельности, включая управление сроками, стоимостью, качеством и рисками.

В работе проведен анализ современных подходов к формированию проектных команд. Выявлено, что эффективная команда отличается наличием общей цели, взаимодополняющих компетенций, высоким уровнем доверия между участниками и готовностью к совместному принятию решений. Рассмотрены основные этапы развития команды в соответствии с моделью Б. Такмана: формирование, конфликт, нормирование, выполнение и завершение деятельности.

Отмечено, что на этапе формирования команды особое значение приобретает подбор персонала. Для оценки кандидатов рассмотрены современные методы отбора, включая метод STAR, оценку способности к командной работе и использование технологий тайм-менеджмента в процессе найма. Данные инструменты позволяют определить не только профессиональные компетенции кандидатов, но и их способность эффективно взаимодействовать с другими участниками проекта.

В результате исследования установлено, что важнейшими условиями успешного управления человеческими ресурсами являются четкое распределение ролей и ответственности, эффективная система коммуникаций, использование современных методов мотивации персонала и создание благоприятной организационной среды для развития сотрудников.

Во второй главе «Содержание проекта «Интрокафе» и особенности управления человеческими ресурсами в процессе его разработки и реализации» проведено обоснование необходимости реализации проекта, раскрыто его содержание и определены особенности управления персоналом.

Проведённый анализ показал, что современные социально-экономические условия характеризуются высокой интенсивностью коммуникаций, информационной перегрузкой и ростом потребности людей в личном пространстве. Установлено, что более 45 % населения мира относятся к интровертам, при этом Россия входит в число стран с наиболее высокой долей людей, склонных к интроверсии (53,9 %).

Для подтверждения востребованности проекта был проведён опрос жителей Саратовской области. Результаты исследования показали, что значительная часть респондентов считает важным наличие тихих зон и отдельных кабинок в общественных пространствах, а также регулярно испытывает потребность в уединении. Полученные результаты свидетельствуют о наличии неудовлетворённого спроса на заведения общественного питания, обеспечивающие высокий уровень приватности и психологического комфорта.

В качестве решения выявленной проблемы предложен проект «Интрокафе». Концепция проекта основана на создании пространства с индивидуальными шумоизолированными кабинками и цифровой системой обслуживания. Посетители могут самостоятельно выбрать место, оформить заказ и оплатить его через мобильное приложение или терминал самообслуживания. Получение заказа осуществляется через специальное окно выдачи, что позволяет минимизировать необходимость прямого взаимодействия с персоналом.

В работе разработана организационная структура проекта «Интрокафе», относящаяся к типу «управление – функция заказчика». Численность персонала предприятия определена в количестве 17 человек, что позволяет обеспечить эффективное функционирование кафе при полной загрузке 45 посадочных мест и пяти сервисных циклах обслуживания в день.

Особое внимание уделено вопросам управления человеческими ресурсами. Для персонала разработана система мотивации, основанная на ключевых показателях эффективности (KPI), включающих скорость приготовления заказов, отсутствие жалоб клиентов и уровень

удовлетворённости посетителей. Также предложены меры по снижению кадровых рисков, предотвращению профессионального выгорания и укреплению командного взаимодействия.

В третьей главе «Направления развития проекта «Интрокафе» и его человеческих ресурсов» разработаны предложения по дальнейшему развитию проекта и проведено их экономическое обоснование.

Первым направлением развития является внедрение услуги аренды индивидуальных кабинок для проведения деловых встреч, онлайн-конференций и организации удалённых рабочих мест. Для реализации проекта предусмотрена модернизация десяти кабинок с установкой мультимедийного оборудования и систем видеоконференцсвязи. Общий объём инвестиций составляет 1 650 000 руб.

Проведённые расчёты показали, что при средней стоимости аренды 800 руб. за час, использовании одной кабинки в течение двух часов ежедневно и эксплуатации десяти кабинок потенциальная месячная выручка составит 480 000 руб. Эксплуатационные расходы оцениваются в 120 тыс. руб. в месяц, а ожидаемая чистая прибыль — в 360 000 руб. ежемесячно. Годовая прибыль может достигнуть 4 320 руб., рентабельность инвестиций (ROI) составляет 262 %, а срок окупаемости — около 4,6 месяца.

Вторым направлением развития является внедрение робота-доставщика KettyBot Pro. Стоимость его приобретения и интеграции составляет 825 тыс. руб. Использование робота позволит повысить технологичность обслуживания, усилить конкурентные преимущества предприятия и увеличить клиентский поток за счёт роста привлекательности заведения.

Проведённое экономическое обоснование показало, что совокупный объём инвестиций по двум направлениям составляет 2 475 000 руб., а ожидаемая дополнительная прибыль — 4 557 600 руб. в год. Совокупная рентабельность инвестиций достигает 184 %, а срок окупаемости комплекса мероприятий составляет около 6,5 месяцев.

Полученные результаты подтверждают высокую экономическую эффективность проекта «Интрокафе», его конкурентоспособность и перспективность дальнейшего развития на рынке общественного питания.

Заключение. В ходе выполнения выпускной квалификационной работы были исследованы теоретические и практические аспекты управления человеческими ресурсами в процессе разработки и реализации проекта «Интрокафе».

Проведённое исследование подтвердило, что человеческие ресурсы являются одним из важнейших факторов успешной реализации любого проекта. Эффективное формирование проектной команды, рациональное распределение обязанностей между участниками проекта, применение современных методов мотивации и организации коммуникаций оказывают непосредственное влияние на достижение поставленных целей, соблюдение сроков выполнения работ и качество конечного результата.

В процессе исследования были изучены теоретические основы управления человеческими ресурсами в проектной деятельности, рассмотрены особенности формирования проектных команд, охарактеризованы основные участники проекта, их функции и взаимодействие. Установлено, что использование современных инструментов управления персоналом позволяет повысить эффективность проектной деятельности и обеспечить устойчивое развитие организации.

Проведённый анализ потребностей потенциальных потребителей показал наличие устойчивого спроса на общественные пространства, обеспечивающие высокий уровень приватности и психологического комфорта. Результаты опросов жителей Саратовской области подтвердили востребованность тихих зон и индивидуальных кабинок в заведениях общественного питания, а также наличие регулярной потребности в уединении у значительной части респондентов. Это позволило обосновать необходимость разработки и реализации проекта «Интрокафе».

В работе разработана концепция проекта «Интрокафе», основанная на создании пространства с индивидуальными шумоизолированными

кабинками и цифровой системой обслуживания, позволяющей минимизировать социальные контакты и повысить удобство взаимодействия посетителей с заведением. Определены основные этапы реализации проекта, сформирована организационная структура управления и разработаны подходы к управлению персоналом с учётом специфики деятельности предприятия.

Особое внимание было уделено вопросам формирования кадрового состава, разработке системы мотивации сотрудников, оценке кадровых рисков и определению ключевых показателей эффективности персонала. Предложенные решения направлены на повышение качества обслуживания, снижение текучести кадров и создание условий для эффективной работы проектной команды.

В рамках работы были разработаны направления дальнейшего развития проекта, включающие организацию аренды специализированных кабинок для бизнес-клиентов и внедрение робота-доставщика KettyBot Pro. Проведённое экономическое обоснование подтвердило эффективность предлагаемых мероприятий. Расчёты показали, что реализация проекта характеризуется высоким уровнем рентабельности инвестиций и коротким сроком окупаемости, что свидетельствует о его финансовой устойчивости и инвестиционной привлекательности.

Таким образом, цель выпускной квалификационной работы — разработка рекомендаций по управлению персоналом в процессе разработки и реализации проекта «Интрокафе» — была достигнута. Все поставленные задачи выполнены в полном объёме. Полученные результаты подтверждают перспективность проекта «Интрокафе» и возможность практического использования разработанных рекомендаций при реализации инновационных проектов в сфере общественного питания и сервисной деятельности.