**Введение**

**Актуальность.** Потенциал кадров компании считается одним из его ключевых преимуществ перед конкурентами. Наиболее важно подобное положение в области предоставления услуг, там, где персонал, по большей части, формирует отношение клиента к компании, уровень сервиса и в целом доходность компании.

На текущий момент проблема кадров день в области предоставления услуг стоит довольно жестко. Прежде всего, подобное определяется в нехватке специалистов по соответствующим направлениям функционирования компании. Во-вторых, в числе существующих предложений на трудовом рынке не хватает специалистов, удовлетворяющих профессиональным и личностным требованиям компании.

Кроме того, для компаний, находящихся в стадии активного развития, требуются не обычные работники, а те люди, которые стремятся к развитию и готовы развиваться вместе с компанией. В качестве одного из решений рассмотренных проблем с кадрами в компании в области предоставления услуг выступает формирование резерва кадров. Объект исследования работы: сеть фитнес клубов «World Class», г. Москва Предмет исследования: особенности существующей системы формирования кадрового резерва компании «World Class» Целью курсовой работы выступает анализ системы формирования кадрового резерва и разработка мероприятий по ее совершенствованию.

На основании поставленной цели можно выделить следующие задачи курсовой работы:

1) рассмотреть теоретические аспекты создания резерва кадров: определить понятие, суть, значение резерва кадров в системе управления кадрами, изучить методы, технологии и показатели оценки эффективности создания резерва кадров;

2) провести анализ деятельности по созданию резерва кадров и определить критерии отбора кандидатов в кадровый резерв компании «World Class»: провести оценку текущих результатов деятельности и определить проблемы в создании резерва кадров;

3) разработать программу профессионального развития для резервистов. Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из трех глав.

В первой главе рассматриваются общие теоретические вопросы создания резерва кадров. Здесь определены ключевые подходы к процессам создания резерва кадров в практической деятельности управления персоналом.

Вторая глава содержит анализ существующей системы создания резерва кадров на примере сети фитнес клубов «World Class». В главе определены главные проблемы, которые снижают эффективность системы создания резерва кадров.

Третья глава включает определение соответствующих методик и разработки мероприятий, которые нацелены на преодоление проблем, которые были установлены в ходе анализа объекта исследования.

Так же в работе представлено заключение и список использованной литературы.