Курсовая работа по дисциплине «Управление персоналом» на тему:

«Кадровое и делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом»

Калининград – 2008

Содержание

Введение…………………………………………………………..…………………. 3

I. Кадровое и делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом ……………… 5

1.1 Кадровое обеспечение системы управления персонала…………….…... 5

1.2 Делопроизводственное обеспечение системы управления персонала … 10

1.2.1. Оформление и составление организационно-распорядительных документов …………………………………………………………………………. 14

## 1.2.2. Формирование и хранение дел в кадровой службе................ 23

II. ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма» как объект исследования ……………………………………………………………………….… 29

2.1 История и краткая характеристика ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма»………..……………………………………..……….. 29

2.2. Общая характеристика кадрового состава ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма» ………………………………………………32

2.3. Анализ кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом ………………………………………………………………36

2.4. Рекомендации по кадровому и делопроизводственному обеспечению системы управления персоналом ……………………………………………………42

Заключение………………………………………………………………………….. 45

Список использованной литературы………………………………………………. 47

Приложения……..…………………………………………………………………49

Введение

Проблема кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом достаточно актуальна и представляет научный и практический интерес в связи с тем, что роль деятельности кадровой службы в общей системе управления обуславливается ее функциями, основой которых является деятельность, связанная с документированием трудовых отношений и организацией работы с персоналом. В настоящее время успех любой компании в первую очередь зависит от возможности оперативно и своевременно получать необходимую и актуальную информацию, а, следовательно, от организации работы с документированной информацией внутри организации.

Особое внимание следует уделять именно документированию управления персоналом, так как организация и регулирование его работы влияют на успех всей компании. Документирование работы с персоналом является непосредственным отражением и фиксацией отношений между работодателем и работниками, то есть закрепляет эту ответственность «на бумаге».

Организация работы с документами влияет на качество работы аппарата управления, организацию и культуру труда управленческих работников. За счет более совершенной системы документационного обеспечения управления достигается более быстрое движение и исполнение служебных документов, их сохранение, использование и правильный отбор на государственное хранение. То есть, деятельность всего аппарата управления упрощается, ускоряется, становится более четкой и организованной.

Характеризуя степень научной разработанности проблематики кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом, следует учесть, что данная тема уже анализировалась у различных авторов (А.Я. Кибанов, Е.Б. Моргунов, Маслов Е.В., Лукашевич В.В., Кузнецова Т.В., Крылова И.Ю., Егоршин А.П.) в различных изданиях: учебниках, монографиях, периодических изданиях и в интернете. Тем не менее, при изучении литературы и источников отмечается недостаточное количество полных и явных исследований данной тематики.

Теоретико-методологическую базу исследования составили три группы источников. Ко первой отнесена учебная литература (учебники и учебные пособия, справочная и энциклопедическая литература, комментарии к законодательству). Ко второй отнесены научные статьи в периодических журналах по исследуемой проблематике. И к третьей отнесены специализированные веб-сайты организаций.

Эмпирическую базу составил практическая информация касательно кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом.

Цель работы – изучение кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом.

Поставленная цель определяет задачи исследования:

1.Рассмотреть теоретические подходы к кадровому и делопроизводственному обеспечению системы управления персоналом;

2.Выявить основные проблемы кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом в современных условиях;

3.Разработать пути решения выявленных проблем;

4.Обозначить тенденции развития кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом.

Объект исследования - Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования Калининградской области «Колледж сервиса и туризма».

Предмет исследования – частные вопросы деятельности кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом.

Методы исследования: анализ научной литературы по рассматриваемой проблематике, ретроспективный анализ, моделирование.

I. Кадровое и делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом

* 1. Кадровое обеспечение системы управления персоналом

Под кадровым обеспечением системы управления персоналом понимается необходимый количественный и качественный состав ее работников.

В условиях резкого повышения статуса должности менеджера по персоналу до уровня высшего звена управления, значительного расширения его функций, усложнения техники подбора, отбора, расстановки, развития, мотивации, служебного продвижения персонала должность кадровика становится одной из важнейших для выживания организации, обеспечения ее конкурентоспособности. В связи с этим чрезвычайно актуальной становится проблема профессионализации сотрудников кадровой службы [16, c. 149].

Качественная характеристика кадровой службы в России такова: на 100 работающих в организации – 1 специалист управления персоналом. Среди руководителей кадровых служб по базовому образованию с техническим образованием – 40,9%; учителей – 31,6%; юристов-правоведов – 11,5%; социологов и психологов – 3,3%. Средний возраст руководителей кадровой службы – 45 лет [1, c. 30].

Во многом это объясняется пока еще недостаточным насыщением служб управления персоналом специалистами. Их подготовка ведется в течение десяти последних лет в нескольких вузах страны по специализации «Управление персоналом» на базе специальностей «Менеджмент» и «Экономика труда».

Количественный состав службы управления персоналом определяется организационно-штатными структурами и уставом организации. При расчете необходимой численности штатных работников кадровой службы учитываются следующие факторы:

* общая численность работников организации;
* конкретные условия и характерные особенности организации, связанные со сферой ее деятельности (производственной, банковской, торговой, страховой и т.д.), масштабами, разновидностями отдельных производств, наличием филиалов;
* социальная характеристика организации, структурный состав ее работников (наличие конкретных категорий – рабочих, специалистов с высшим и средним специальным образованием, научных работников), их квалификация;
* сложность и комплексность решаемых задач по управлению персоналом (стратегическое планирование, выработка кадровой политики, организация обучения и т.п.);
* техническое обеспечение управленческого труда и др.

А.Я. Кибанов утверждает, что «в связи с тем, что организации самостоятельно определяют численность работников по функциям управления, их профессиональный и квалификационный состав, а также утверждают штаты, все существующие методы расчета численности управленческих работников носят в основном рекомендательный характер»[16, c. 153].

Расчет численности руководителей, специалистов и других служащих организации, в том числе и кадровой службы, осуществляется различными методами: многофакторного корреляционного анализа, экономико-математическими, сравнений, прямого расчета, по трудоемкости работ, по нормам обслуживания и др.

Первый метод основан на многофакторном анализе функционального разделения управленческого труда. В НИИ труда была разработана схема функционального разделения труда с учетом влияния на численность персонала определенных факторов. Число существенных факторов сводилось к одному-трем, а затем с помощью корреляционного анализа выводились математические формулы, выражающие в общем виде зависимость между численностью персонала данной функциональной группы и действующими факторами. При этом учитывались специфические особенности каждой отрасли промышленности. Наиболее широкое применение метод нашел на крупных промышленных предприятиях. Однако следует иметь в виду, что в условиях рыночной экономики и конкуренции отсутствует жесткая зависимость между производственными факторами и численностью персонала, в связи с чем этот метод имеет только рекомендательный характер.

Например, численность работников по функции «управление комплектованием и подготовкой кадров» для предприятий автомобильной промышленности рассчитывается по формуле:

Ч = 0,0017 \* P n0,9117 \* K n0,3554 ,

где Pn – общая численность работников предприятия;

Kn – количество самостоятельных структурных подразделений, осуществляющих подготовку кадров [16, c. 154].

Экономико-математические методы предусматривают разработку экономико-математических моделей, основанных на реальной действительности, что обеспечивает адекватное отражение содержательного процесса. Применение экономико-математических моделей пока ограничено.

С использованием метода сравнений на базе анализа состава кадров специалистов в развитой хозяйственной системе составляются проектировки потребности в специалистах для менее развитой системы. Предпринимаются попытки использования этого метода на основе формирования однородных групп организаций и выделения в них типовых или передовых организаций.

Экспертный метод позволяет получить представление о потребности в специалистах на основе учета мнений (экспертизы) группы экспертов, суждения которых базируются на их научной и профессиональной компетенции. Метод используется как составная часть других методов[10, c. 211].

Метод прямого расчета предполагает определение численности специалистов и других служащих исходя из расчета необходимых затрат труда на реализацию периодических функций управления и расчета затрат труда на реализацию функций управления по устранению возмущающих отклонений.

Одним из наиболее распространенных и доступных методов расчета численности работников кадровой службы является ее определение через затраты труда (времени) на выполнение управленческих работ, т.е. через трудоемкость. В свою очередь, трудоемкость работ по управлению персоналом можно определить следующими методами: нормативным, с помощью фотографии рабочего времени или хронометража, расчетно-аналитическим, методом аналогий, экспертным.

Нормы времени (выработки) устанавливаются в основном для простых, повторяющихся видов работ (машинописные, учетные, оформление документов). В настоящее время разработаны типовые нормы на подготовку и оформление документов по учету личного состава, по делопроизводству.

Зная нормативную (либо расчетную) трудоемкость работ, выполняемых в течение года, например, в отделе кадров, можно рассчитать численность отдела (Ч) по формуле:

Ч = Т \* К/Фn ,

где Т – общая трудоемкость всех работ, выполняемых за год в отделе кадров, чел.-час.;

К – коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение работ, не предусмотренных в Т (К ≈ 1,15);

Фn  - полезный фонд рабочего времени одного работника за год, в час. (в среднем принимается равным 1840 час., но ежегодно уточняется).

Российские кадровые службы в основном держатся около нижней планки этого показателя – 100 человек на одного специалиста по управлению персоналом. принятие же решения о создании специализированной службы по персоналу в каждом конкретном случае определяется особенностями организации, в частности наличием стратегии управления в целом[1, c. 30].

А.Я. Кибанов отмечает, что в качестве тенденции, характерной для зарубежных фирм, можно отметить не абсолютный, а относительный рост численности кадровых служб. Среди причин, повлиявших на повышение эффективности работы кадровых служб и ограничивших рост числа их работников, можно отметить две основные. Первая – перевод работы с кадрами в ведущих фирмах и корпорациях на современную информационно-техническую базу. Вторая – развитие управленческой инфраструктуры, помогающей извне реализовать наиболее сложные направления кадровой работы. В эту инфраструктуру входят организации по подготовке и повышению квалификации специалистов кадровых служб на стороне, консультативные фирмы по вопросам кадровой работы, внешние центры по деловой оценке и т.д. По данным обследований, американские корпорации расходовали 10% бюджета кадровых служб на оплату услуг сторонним организациям для содействия их работе. По отдельным функциям больше 30% объема работ кадровых служб выполняют внешние организации.

Характерная особенность зарубежных кадровых служб заключается в том, что многие работники компаний, участвуя в подготовке и реализации кадровых решений в рамках деятельности служб управления персоналом, не состоят в ее штате. Это, например, значительная часть профессоров и преподавателей учебных центров и университетов, инженеров – участников «вербовочных бригад» в вузах и т.д. [16, c. 156].

Расчет количественной потребности в специалистах, в том числе и по управлению персоналом, проводится одновременно с определением качественной потребности в них, т.е. потребности в работниках определенных профессий, специальностей, квалификации.

В соответствии с Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих для системы управления персоналом предусмотрены следующие должности:

* руководителей: заместитель директора по управлению персоналом, менеджер по персоналу, начальник лаборатории (бюро) по организации труда и управлению производством, начальник лаборатории (бюро) социологии труда, начальник нормативно-исследовательской лаборатории по труду, начальник отдела кадров, начальник отдела организации и оплаты труда, подготовки кадров и др.;
* специалистов: специалист по кадрам, инспектор по кадрам, инженер по подготовке кадров, инженер по организации труда, социолог, психолог и др.;
* других служащих (технических исполнителей): нарядчик, табельщик, хронометражист и др.

Европейская ассоциация директоров отделов кадров предложила следующий идеальный портрет-робот: «Он (руководитель кадровой службы) должен быть пунктуальным и методичным, динамичным и настойчивым, общительным, способным убеждать, справедливым строгим, доступным, широко образованным, способным к размышлению, дипломатом, психологом, добрым советчиком, должен обладать интуицией, быть гуманным. Он должен уметь слушать и внушать доверие».

Ряд экспертов по управлению персоналом считает, что будущие высшие администраторы придут из сферы управления человеческими ресурсами. По их мнению, управление персоналом (человеческими ресурсами) может оказаться критическим фактором, определяющим успех или неудачу организации, особенно в ближайшие 10-20 лет в связи со значительным возрастанием конкуренции. Профессионал в области управления человеческими ресурсами может стать поистине лидером будущего.

1.2. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом

**Делопроизводственное обеспечение - организация работы с документами, обращающимися в системе управления персоналом. Его основой является делопроизводство - полный цикл обработки и движения документов с момента их создания работниками кадровой службы (или получения ими) до завершения исполнения и передачи в другие подразделения.**

Основными функциями по **делопроизводственному** обеспечению системы управления персоналом являются: своевременная обработка поступающей и передаваемой документации; доведение документации до соответствующих работников системы управления персоналом для исполнения; печатание документов по кадровым вопросам; регистрация, учет и хранение документов по персоналу; формирование дел в соответствии с номенклатурой, утвержденной для данной организации; копирование и размножение документов по кадровым вопросам; контроль за исполнением документов; передача документации по вертикальным и горизонтальным связям и др. [16, c. 159].

В зависимости от размеров организации делопроизводство может либо осуществляться непосредственно в одном подразделении (канцелярии, общем отделе, секретариате), либо быть рассредоточено по различным звеньям. В первом случае делопроизводство по форме организации работ является централизованным, во втором - децентрализованным. На практике преобладает смешанная форма, когда часть наиболее важных, общих для всей организации работ выполняется в одном месте, а остальная часть работ - во всех подразделениях и службах, в том числе в кадровой службе. В этом случае ответственность за делопроизводство в системе управления персоналом возлагается либо на секретаря, референта руководителя кадровой службы, либо назначается ответственное лицо из числа ее работников.

Требования к оформлению документов базируются на государственных стандартах унифицированных систем документации. Основными действующими государственными стандартами в области документов и делопроизводства являются:

* ГОСТ 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
* ГОСТ Р 6.30-97 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» и др. [14, c. 95].

В настоящее время документы составляются как в традиционном исполнении, так и в виде машинно-ориентированных и машиночитаемых документов, предназначенных для обработки части содержащейся в них информации средствами ВТ, ПК. Такие документы, оформленные по соответствующему ГОСТу, также имеют юридическую силу.

В подсистеме управления персоналом, как и в системе управления всей организацией, внедрены и ведутся следующие унифицированные системы **документации**

* плановой (плановые задания по кадровым вопросам, заявки на молодых специалистов, наряды, плановые расчеты по численности, оплате труда и т.п.);
* первичной учетной (по учету труда и заработной платы);
* отчетно-статистической (по численности, балансу рабочего времени, заработной плате, производительности труда, высвобождению работников и т.п.);
* по социальному обеспечению (по пенсиям, пособиям, льготам, социальному страхованию и т.п.);
* организационно-распорядительной (акты, письма, доклад-ные записки, заявления, инструкции, анкеты, объяснительные записки, положения, постановления, правила, представления, приказы, протоколы, распоряжения, решения, устав и т.п.) [8, c. 148].

Каждое подразделение службы управления персоналом разрабатывает, оформляет, исполняет ту документацию, которая соответствует его функциональному назначению. Так, отдел кадров в обязательном порядке ведет следующие кадровые документы: личные дела работников организации, включающие личный листок, анкету, автобиографию, копии документов об образовании, рекомендации и т.п.; личные карточки; трудовые книжки, пенсионные дела, трудовые договоры (контракты) и т.д. Порядок работы с этими документами регламентирован, как правило, отраслевыми и ведомственными нормативно-методическими материалами.

В подразделениях управления персоналом составляется и исполняется ряд документов в соответствии с вышеприведенной классификацией: проекты приказов по кадровым вопросам (о приеме на работу и увольнении, переводе, перемещении, о награждении и т.д.), план (отчет) по подготовке и повышению квалификации персонала, справки о состоянии трудовой дисциплины, данные по текучести кадров, график отпусков, предложения по формированию резерва кадров на выдвижение, план по численности работников с распределением по подразделениям и категориям, штатное расписание, табели учета рабочего времени работников, заявки на требуемое количество специалистов и рабочих, трудовые договоры (контракты), графики прохождения аттестации сотрудников, направления для трудоустройства специалистов и рабочих и т.д.

Большая часть документации носит внутренний для организации характер. Порядок работы с ней регулируется внутренними правилами и положениями. Особое внимание уделяется контролю за исполнением кадровых документов, который осуществляет либо руководитель системы управления персоналом, его секретарь, либо руководители подразделений кадровой службы.

Как справедливо заметил А.Я. Кибанов, особенностью нынешнего этапа является то, что если в кадровых службах государственных учреждений и предприятий сохраняются традиции обязательного строгого и четкого ведения кадровой документации, то в коммерческих организациях часто недооценивается роль документации по личному составу, игнорируется необходимость создания отдельных видов документов и соблюдения правил их хранения. Руководители негосударственных и общественных организаций нередко склонны считать документацию, возникающую в деятельности этих организаций, частной собственностью фирмы или объединения. В связи с этим ими не учитываются установленные государством правила ведения делопроизводства и сдачи документов на государственное хранение [16, c. 161].

Однако в Основах законодательства РФ об Архивном фонде РФ и архивах, а также в Положении об Архивном фонде РФ, утвержденном Указом Президента РФ 17.03.94 № 552 в составе Архивного фонда РФ выделяются две части: государственная и негосударственная. Последнюю составляют архивные фонды и архивные документы, находящиеся в собственности негосударственных объединений (корпораций, ассоциаций, акционерных обществ), общественных организаций и объединений, в том числе профессиональных союзов и т.п. Собственники документов этих организаций должны представлять сведения о своих фондах и документах органам и учреждениям Государственной архивной службы по их запросам с целью государственного учета этих документов.

Кузнецова Т.В. напоминает, что сведения о численности, составе работающих, их заработной плате, условиях труда, а также о наличии свободных рабочих мест не могут составлять коммерческую тайну. Вместе с другими документами организации (годовыми отчетами о финансово-хозяйственной деятельности и др.) документация по личному составу подлежит передаче для длительного хранения в государственные архивы [9, c. 42].

1.2.1. Оформление и составление организационно-распорядительных документов

Деятельность учреждения, предприятия, организации отражается в различных системах документации, но наиболее общими и многочисленными являются организационно-распорядительные документы, которые применяются при оформлении распорядительной и исполнительной деятельности органов государственной власти и управления, предприятий, организаций, учреждений, фирм.

Требования к оформлению документов (датировка, подписание, визирование, адресование и т.д.), изложенные в ГОСТ на УСОРД (ГОСТ Р 6.30-97), применяются к документам и других систем документации. Поэтому можно сказать, что ГОСТ на УСОРД установил единые, научно обоснованные общие правила составления служебных документов и их оформления.

Всякий отдельный документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются реквизитами: наименование вида, автор, адресат, заголовок, текст, дата, подпись, резолюция и т.д. Различные документы имеют разный набор реквизитов. Совокупность реквизитов, определенным образом расположенных в документе, составляет формуляр этого документа. Для конкретного вида документа, например приказа, протокола, акта и др., характерен свой формуляр, который называется типовым формуляром.

В основу унификации и стандартизации положен принцип создания общей модели построения всех документов системы. Такие графические модели или схемы построения документов получили название «формуляр-образец».

Крылова И.Ю. отмечает, что проектируется формуляр-образец на конструкционной сетке, соответствующей параметрам пишущих машин и расположенной на стандартном формате бумаги. [8, c. 31].

Применение государственных стандартов вводит единообразие в оформление документов, что является необходимым условием для механизации и автоматизации работы с ними.

ГОСТ Р 6.30-97 «Требования к оформлению документов» перечисляет в определенной последовательности реквизиты, присущие всем видам документов, входящих в унифицированную систему организационно-распорядительной документации. Он определяет максимальный состав реквизитов документов, входящих в систему ОРД, и каждому реквизиту отводит строго определенное место на листе бумаги. При этом для реквизита с постоянной информацией рассчитывается необходимая площадь с учетом максимального набора знаков при его написании.

ГОСТ Р 6.30-97 установил и дал расположение следующих реквизитов:

* Государственный герб Российской Федерации;
* герб субъекта Российской Федерации;
* эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
* код организации – автора документа;
* код формы документа;
* наименование организации – автора документа;
* справочные данные об организации – авторе документа;
* наименование вида документа;
* дата документа;
* регистрационный номер документа;
* ссылка на регистрационный номер и дату документа;
* место составления или издания документа;
* гриф ограничения доступа к документу;
* адресат;
* гриф утверждения документа;
* резолюция;
* заголовок к тексту;
* отметка о контроле;
* текст документа;
* отметка о наличии приложения;
* подпись;
* гриф согласования документа;
* визы согласования документа;
* печать;
* отметка о заверении копии;
* отметка об исполнителе;
* отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
* отметка о поступлении документа в организацию;
* отметка для автоматического поиска документа [3, c. 85].

Таким образом, стандарт дает максимальный набор реквизитов, которые могут встретиться при составлении и оформлении организационно-распорядительного документа.

Вид документа определяется обычно как наименование совокупности документов, выполняющих однородные функции. Указание вида (приказ, протокол, акт и т.д.) – один из обязательных реквизитов, отсутствующий только на служебном письме. Указание вида дает нам первое общее представление о документе и его назначении, так как определенные управленческие действия должны оформляться и определенными видами документов.

Указание на вид документа сразу же определяет степень обязательности выполнения его требований, устанавливает его форму, набор необходимых реквизитов, структуру текста.

Организационные документы представлены уставами, положениями, в том числе о структурных подразделениях, инструкциями, в частности на должностных лиц, правилами [14, c. 77].

Под уставом понимается свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственного управления, хозяйственной или иной деятельности [Приложение А]. Например, Устав добровольного спортивного общества, Устав железных дорог, Ветеринарный устав и т.п. Общие уставы утверждаются высшими органами государственной власти и управления, а уставы общественных организаций принимаются и утверждаются их съездами. Уставы предприятий, учреждений и организаций утверждаются их вышестоящими органами (министерствами, администрацией субъектов Федерации), устав юридического лица утверждается его учредителями (участниками) и подлежит государственной регистрации в установленном порядке. Устав относится к обязательным учредительным документам при создании негосударственных коммерческих организаций.

Положения – нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы системы органов государства (например, Общее положение о министерствах), одного органа (например, Положение о государственной автомобильной инспекции), структурного подразделения (комиссии, группы). Положения могут регламентировать деятельность должностных лиц.

На крупных и средних предприятиях функции управления выполняются самостоятельными подразделениями, иногда обособленными территориально и имеющими хозяйственную и административную самостоятельность. В целях эффективной координации их деятельность должна регламентироваться положением о подразделении, утвержденным директором предприятия. Для малых предприятий, где должностные лица реализуют функции и задачи управления, достаточно разработки должностных инструкций.

Структурное подразделение является самостоятельной частью предприятия (организации), выполняющей определенные функции управления на основе положения о структурном подразделении [15, c. 278].

Положение о структурном подразделении является основным нормативным документом, регламентирующим назначение и место подразделения на предприятии, его структуру, основные функции и задачи управления, права, ответственность и формы поощрения работников подразделения. Положение о подразделении утверждается руководителем предприятия с указанием даты и скрепляется печатью.

Положения и уставы учреждений (предприятий) входят в состав унифицированной системы организационно-распорядительной документации и имеют установленную структуру текста, как и положения о структурных подразделениях.

Инструкции – правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан.

Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов (например, приказов). Постоянно издаются инструкции по заполнению и ведению бухгалтерских документов [4, c. 102].

Должностные инструкции являются основным документом, регламентирующим назначение и место работника в системе управления, его функциональные обязанности, права, ответственность и формы поощрения. Они являются наиболее массовыми документами, т.к. должны разрабатываться для каждой должности управленческого персонала от директора до бригадира.

Должностные инструкции разрабатываются по каждой должности управленческого персонала в соответствии со штатным расписанием и являются логическим продолжением и развитием положения о структурном подразделении. Они утверждаются руководителем предприятия для всех сотрудников малых предприятий, а ан крупных и средних предприятиях – для руководителей структурных подразделений.

Основными разделами должностной инструкции являются: общая часть, карта функциональных обязанностей, права, ответственность, поощрение.

Должностные инструкции позволяют:

* рационально распределить функциональные обязанности между работниками;
* повысить своевременность и надежность выполнения задач за счет введения количественных показателей периодичности, трудоемкости, продолжительности и календарных сроков их выполнения;
* улучшить социально-психологический климат в коллективе, устранить конфликты между руководителями и подчиненными;
* четко определить функциональные связи работника и его взаимоотношения с другими специалистами;
* конкретизировать права работника в части подготовки и принятия управленческих решений и использования ресурсов;
* повысить коллективную и личную ответственность работников за своевременное и качественное выполнение функциональных обязанностей;
* повысить эффективность морального и материального стимулирования работников;
* организовать равномерную загрузку работников по периодам с минимальными потерями рабочего времени и перегрузками [9, c. 56].

Правила внутреннего трудового распорядка являются одним из важнейших документов, регламентирующим порядок приема и увольнения сотрудников, время труда и отдыха, основные обязанности сотрудников и администрации, а также меры поощрения и взыскания.

Исходными данными для составления Правил внутреннего трудового распорядка являются:

- Конституция РФ;

- Гражданский кодекс;

- Трудовой кодекс;

- Всеобщая декларация прав человека ООН;

- постановления правительства по труду и социальным вопросам;

- устав предприятия;

- договор учредителей предприятия;

- философия предприятия;

- коллективный договор.

Типовые Правила внутреннего трудового распорядка состоят из следующих основных разделов:

* общие положения;
* порядок прие6ма и увольнения сотрудников;
* время труда и отдыха;
* основные обязанности сотрудников;
* основные обязанности администрации;
* меры поощрения и взыскания.

К наиболее распространенным видам распорядительных документов, издаваемых в организациях различных форм собственности относятся постановления, решения, приказы, указания. Все распорядительные документы должны строго соответствовать закону, ни один из них не может содержать положений, противоречащих законодательным актам.

Подготовка основных видов распорядительных документов в основном аналогична. Она представляет собой достаточно сложный процесс, имеющий различия в конечной стадии оформления документов, отражающих результат коллегиальной деятельности (постановления и решения) и единоналичия (приказ, распоряжение).

По замечанию Корнеева И.К., можно выделить следующие стадии подготовки распорядительного документа: изучение существа вопроса, подготовка проекта документа, согласование документа, подписание. [3, c. 223].

Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей – констатирующей и распорядительной. Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса, призвана объяснить, чем вызваны распоряжения.

Основную нагрузку в распорядительных документах несет распорядительная часть, которая излагается в повелительной форме. В зависимости от вида документа она начинается словами: «постановляет» («постановил») – в постановлении; «решает» («решил») – в решении; «предлагаю» - в распоряжении; «приказываю» - в приказе.

Информационно-справочные документы – это наиболее многочисленные группы документов, содержащие информацию о фактическом положении дел, которая принимается к сведению и может явиться основанием для принятия решения.

Справки – документы, содержащие текстовую и (или) табличную обобщенную информацию по какому-либо определенному вопросу, о состоянии дел, характерные показатели, описание и подтверждение тех или иных фактов и событий. [4, c. 154].

Справки бывают двух разновидностей: справки, удостоверяющие юридический факт и выдаваемые гражданам и учреждениям (чаще всего личного характера), и справки информационного характера, содержащие описание фактов и событий и составляемые по запросу или указанию вышестоящих должностных лиц и организаций.

Справки информационного характера можно подразделить на две группы: составляемые внутри учреждения и направляемые за пределы учреждения.

Докладные и объяснительные записки. Докладная записка – документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя [14, c. 139].

Как и справки, в зависимости от адресата, докладные записки могут быть внутренними, то есть направляемыми руководителю структурного подразделения или учреждения, и внешними – адресуемыми в вышестоящие инстанции.

Объяснительная записка – документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка. По содержанию объяснительные записки делятся на две группы. К первой группе относятся записки, являющиеся приложением к основному документу, дополняющие и поясняющие его. Чаще всего они сопровождают планы и отчеты. Оформляются на общих бланках. Подписываются руководителями.

Вторая группа объяснительных записок составляется отдельными работниками для объяснения их поведения, поступков, сложившейся ситуации.

Акт – документ, составленный несколькими лицами для подтверждения установленного факта, действия или события. Акты имеют большое количество разновидностей в зависимости от их назначения: акт ликвидации (учреждения, организации, предприятия), акт проверки, акт приема-передачи (при смене руководства, передаче материальных ценностей и т.п.), акт инвентаризации, акт проведения испытаний, акт дегустации, акт уничтожения (например, дел) и многие другие.

Акт, как правило, составляется комиссией. Это может быть постоянно действующая комиссия или назначенная по указанию руководства.

Служебные письма – наиболее массовый вид управленческих документов, служащий средством общения и обмена информацией между учреждениями и частными лицами. Текст служебного письма должен быть простым, то есть освещать один вопрос. Письма составляются по самым различным вопросам деятельности, их содержанием могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, изменения, сообщения, замечания, рекомендации, отзывы, напоминания и т.д.

Телеграммы – вид документа, определяемый способом передачи информации по каналам телеграфной связи. Своевременность передачи и получения информации во многом предопределяют своевременность и правильность принятия решения. Поэтому, чтобы обеспечить срочное получение информации, она передается по телеграфу[8, c. 88].

Телефонограмма – обобщенное название документа, информация которого составлена для передачи по телефону. Телефонограммой передают несложные тексты в 20-30 слов, чаще всего приглашения, напоминания и т.п., указания от имени должностного лица.

Текст телефонограммы должен быть кратким, четко сформулированным и не содержать труднопроизносимых слов.

Факс – любой документ на бумажном носителе, полученный в виде факсимильной копии по каналам телефонной связи. По факсу можно передать как тексты, так и таблицы, рисунки, чертежи и любую графическую информацию.

Документы, передаваемые по факсу, должны быть оформлены в строгом соответствии с требованиями, предъявляемыми к виду отправляемого документа: приказа, протокола, акта, договора, письма и т.д. Обычно по факсу передают оперативную информацию, так как документ, полученный по факсу, не обладает такой же юридической силой, как подлинник документа или его заверенная копия. При подготовке документа, который будет передан по факсу, следует избегать использования мелких шрифтов и деталей графики, которые плохо передаются по факсимильной связи.

## 

## 1.2.2. Формирование и хранение дел в кадровой службе

Дело - совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку. При формировании дел необходимо соблюдать следующие правила:

· раздельно группировать в дела документы постоянного и временного хранения;

· помещать в дело только исполненные, правильно оформленные документы в соответствии с наименованием дел по номенклатуре;

· помещать вместе все документы, относящиеся к решению одного вопроса;

· помещать положения вместе с основными документами;

· приложения объемом свыше 100 листов следует группировать в отдельные дела, о чем в документе делается отметка;

· документы в деле располагать в хронологическом порядке по дате регистрации документа, по нумерации;

· соблюдать объем документов, которые должны помещаться в дело. В одном деле может быть подшито не более 250 листов (толщина 30-40мм), затем заводится новая папка с тем же индексом;

· включать в дела только по одному экземпляру каждого документа. Не допускается включение в дело документов, не относящихся к нему, черновиков, вариантов, размноженных копий, документов, подлежащих возврату.

В процессе группировки проверяется правильность оформления документов. Неоформленные и неправильно оформленные документы возвращаются непосредственно исполнителям на доработку, после чего передаются для включения в соответствующие дела [4, c. 63].

Дела постоянного и долговременного сроков хранения оформляются в твердые обложки, на которых делается описание дела.

Листы дела нумеруются, в начале дела подшивается внутренняя опись документов, в конце дела - заверительная надпись. Листы внутренней описи нумеруются отдельно, их количество указывается в заверительной надписи после общего количества листов дела через знак «+».

Номенклатура дел предназначена для формирования дел, их группировки, систематизации и учета, определения сроков их хранения и является основой для составления описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения.

Номенклатура дел отдела кадров составляется его руководителем, согласовывается с архивом и утверждается его руководителем.

При составлении номенклатуры следует руководствоваться типовыми и примерными номенклатура дел, типовым и ведомственным перечнями документов со сроками хранения, основными правилами работы ведомственных архивов.

В номенклатуру дел включаются заголовки дел, отражающие все документируемые участки работы отдела кадров. Заголовки дел формируются на основе определений документируемых участков работы. Заголовок дела должен четко и в обобщенной форме отражать основное содержание и состав документов дела. Не допускается употребление в заголовке дела не конкретных формулировок («разные материалы», «общая переписка», «переписка по разным вопросам» и т.д.), а также вводных слов и сложных синтаксических оборотов.

Заголовок дела состоит из элементов располагаемых в следующей последовательности:

· название вида дела (переписка, журнал и т.д.) или разновидности документов (протоколы, приказы и т.д.);

· название организации или структурного подразделения (автор документа);

· название организации, которой будут адресованы или от которой будут получены документы (адресат или корреспондент документа);

· краткое содержание документов дела;

· название местности (территории), с которой связано содержание документов дела;

· даты (период), к которым относятся документы дела. [8, c. 231].

Если дело будет состоять из нескольких томов или частей, то формулируется общий заголовок дела, а затем при необходимости составляются заголовки каждого тома (части), уточняющие содержание заголовка дела.

При наличии в деле нескольких томов (частей) индекс проставляется на каждом томе с добавлением «т.1.». «т.2» и т.д.

Основным документом персонального учета работника является его личное дело, которое является документом «Для служебного пользования». Личное дело включает в себя следующие документы, пронумерованные и подшитые в хронологическом порядке:

· опись документов, имеющихся в личном деле;

· анкета;

· личное заявление о приеме на работу (в конце трудовой деятельности - об увольнении);

· личный листок по учету кадров с наклеенной на него фотографией размером 4х6 см (фотографии обновляются при достижении возраста 25 и 45 лет);

· автобиография;

· копии документов об образовании, присвоении ученой степени, ученого звания;

· характеристики;

· копии приказов о приеме (в дальнейшем о переводе, увольнении);

· трудовой договор;

· карточки учета поощрений и взысканий;

· материалы аттестации;

· представления о назначении, освобождении, переводе, увольнении, направлении на учебу;

· копии наградных листов и представлений к присвоению почетных званий;

· другие документы, характеризующие работника [9, c. 52].

В личные дела не должны входить документы второстепенного значения, имеющие временные (до 10 лет включительно) сроки хранения. К таким документам относятся справки с места жительства, о жилищных условиях, о состоянии здоровья и т.д.

Личное дело оформляется после издания приказа о приеме на работу и ведется на протяжении всей работы сотрудника на предприятии.

Сотрудник, ответственный за документационное обеспечение кадровой деятельности, принимает от поступающего на службу документы, проверяет полноту их заполнения и правильность указанных сведений в соответствии с предъявленными документами [9, c. 62].

Личные дела учитываются как документы «Для служебного пользования», регистрируются в «Книге (журнале) учета личных дел», предусматривающей следующие графы: порядковый номер дела, фамилия, имя, отчество сотрудника, дата постановки дела на учет и дата снятия с учета.

Личные дела могут выдаваться для ознакомления только сотрудникам, определенным руководителем предприятия.

При работе с личным делом, выданным для ознакомления, запрещается производить какие либо исправления в ранее сделанных записях, вносить в него новые записи, извлекать из личного дела имеющиеся там документы или помещать в него новые и разглашать содержащиеся в нем конфиденциальные сведения.

При извлечении каких либо документов из личного дела лицо, ответственное за ведение личных дел, обязано сделать во внутренней описи соответствующую запись.

Для контроля за своевременным возвратом выданных или высланных для ознакомления личных дел и предотвращения их утраты используется специальная контрольная карточка, которая заполняется на каждое дело. В ней указываются номер личного дела, фамилия, имя, отчество сотрудника, на которого она заведена, дата выдачи личного дела, кому оно выдано, расписка в получении, номер служебного телефона лица, получившего дело, и дата возвращения дела [15, c. 217].

Однако личные дела ведутся далеко не на всех сотрудников, а как правило, на руководящих работников и специалистов организации. На других работников составляются личные карточки.

Личная карточка представляет собой перечень вопросов о биографических данных работника, об образовании, о выполняемой работе с начала трудовой деятельности, пребывании за границей, о правительственных наградах, воинской обязанности, семейном положении, о месте проживания, паспортные данные и др. Графы карточки заполняются работником собственноручно, разборчиво, без искажений и сокращений наименования организаций, в которых он ранее работал. Сведения о предыдущей трудовой деятельности указываются на основании записей в трудовой книжке и других документов. Автобиография пишется в произвольной форме, где, кроме сведений о себе и своей деятельности, указываются сведения о родственниках и другие сведения, имеющие значение при решении вопроса о более правильном и целесообразном использовании работника в определенной должности. Обо всех последующих изменениях в анкетно-биографических данных (образование, семейное положение и т.п.) работники обязаны сообщать в отдел кадров по месту работы для внесения этих изменений во все их учетные документы.

В отделе кадров личные дела и личные карточки хранятся только на работающих сотрудников. Для хранения следует использовать сейфы и конторские шкафы, в которых личные дела располагаются по алфавиту. Шкафы или металлические сейфы должны запираться на замок и опечатываться.

После увольнения сотрудника его личное дело извлекается из папки и оформляется для передачи на хранение.

С момента заведения и до передачи в архив дела хранятся по месту их формирования [3, c. 311].

Учетные документы на работников хранятся в специально оборудованных шкафах, картотечных ящиках. На время прекращения работы помещения, где хранятся учетные документы, опечатываются или сдаются под охрану. Личные дела размещаются в несгораемых шкафах в порядке номеров, проставленных на корешках и лицевой стороне личного дела.

Для временного (свыше 10 лет) хранения документов, имеющих практическое значение, а также документов по личному составу, их учета, использования, отбора и подготовки к передаче на государственное хранение, ведомства образуют центральный архив.

Центральный архив ведомства хранит документы центрального аппарата, организаций - предшественников ведомства и при необходимости других организаций в соответствии со списком организаций - источников комплектования архива, утвержденным руководителем ведомства.

В центральный архив передаются дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения по личному составу. Их передача производится только по описям. Дела временного (до 10 лет включительно) хранения передаче в центральный архив не подлежат, они хранятся в структурных подразделениях и по истечении сроков хранения и подлежат уничтожению в установленном порядке.

Соблюдение правил ведения и хранения кадровой документации, а также своевременная сдача этой документации в архив - профессиональный долг каждого работника кадровой службы. Постоянный контроль за деятельностью кадровой службы, оперативное устранение недостатков - одно из важнейших задач директора предприятия.

II. ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма» как объект исследования

2.1. История и краткая характеристика ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма»

Колледж сервиса и туризма – это многофункциональное образовательное учреждение многоуровневого, непрерывного профессионального образования, осуществляющее подготовку специалистов для предприятий общественного питания и гостиниц, сферы обслуживания, обладающее материально-техническим и кадровым обеспечением образовательного процесса, соответствующим государственным образовательным стандартам.

Полное наименование Учреждения: государственное общеобразовательное учреждение среднего профессионального образования Калининградской области «Колледж сервиса и туризма». Сокращенное название Учреждения: ГОУ СПО «Колледж сервиса и туризма».

Миссия колледжа сервиса и туризма - удовлетворение потребностей региона в специалистах сферы туризма, сферы обслуживания, гостиничного, ресторанного бизнеса; формирование личности конкурентоспособного выпускника.

Колледж сервиса и туризма - многоуровневое учебное заведение, позволяющее учащимся получить начальное профессиональное, среднее профессиональное и высшее профессиональное образование (в филиале Санкт-Петербургского института внешнеэкономических связей, экономики и права и в филиале Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики).

Сегодня в Калининградском колледже сервиса и туризма плодотворно функционируют кафедры специальных дисциплин, кафедра общественных дисциплин, кафедра естественно-научных дисциплин, кафедра парикмахерского искусства, кафедра моделирования и конструирования одежды, библиотека, ресурсный центр, спортивный и тренажерный залы и другие подразделения, необходимые для успешного функционирования современного учебного заведения.

В  колледже по 12 специальностям и профессиям обучаются около 800 студентов. Кроме того, ежегодно до 300 человек повышают квалификацию и проходят переподготовку в системе дополнительного профессионального образования. Колледж  располагает современной учебно-лабораторной, производственной и социальной базой.

Вновь образованный Калининградский государственный колледж сервиса и туризма создан на базе ПЛ РГХ № 23 путем присоединения к нему ПЛ № 25. Такой механизм реструктуризации выбран для продолжения и развития традиций, существующих в ПЛ № 23, который прошел несколько ступеней роста, внося существенные изменения в организацию деятельности учреждения в соответствии с социально-экономическими преобразованиями в обществе.

Колледж был [образован в 1971 году](http://kktur.narod.ru/proshloe.htm) как кулинарное училище, далее переименовано в среднее профтехучилище. 1985 г. - среднее профтехучилище преобразовано в СПТУ № 23; 1994 г. - преобразовано в профессиональный лицей № 23; 1997 г. – в профессиональный лицей ресторанно-гостиничного хозяйства № 23. 2006 г. - в Калининградский государственный колледж туризма и ресторанно-гостиничного бизнеса. Начиная с 1994 года, в соответствии с требованиями рынка труда, спектр образовательных услуг лицея постоянно расширяется. На основании проведенных маркетинговых исследований лицей первым в регионе, среди всех учебных заведений профессионального образования, начал подготовку кадров по следующим специальностям: "Организация обслуживания на предприятиях общественного питания", "Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах", "Домоведение".

С 1995 г. на базе лицея работает филиал Санкт-Петербургского института внешнеэкономических связей, экономики и права. С 1997 г. лицей является коллективным членом Академии профессионального образования. С 1990 г. учебное заведение успешно сотрудничает с Федеральной службой занятости населения по Калининградской области по переобучению безработных.   
С 1999 г. организован филиал лицея в г. Зеленоградске.

В 1999 г. в целях совершенствования учебно-методического, организационного, финансово-экономического, кадрового обеспечения системы НПО а также инновационной деятельности НПО на базе ПЛ № 23 действовала экспериментальная площадка под названием "Маркетинговый принцип управления в профессиональном лицее".

В 2006 году с целью выполнения программы развития начального и среднего профессионального образования произошло слияние образовательных учреждений ПЛ РГХ № 23 и ПЛ № 25 и образование на их базе инновационного учебного заведения среднего профессионального образования – Калининградский государственный колледж сервиса и туризма.

Стратегия образования – опережать запросы общества, конструировать воспитательные системы так, чтобы личность получала запас нравственных, интеллектуальных, гражданских сил, необходимых не только для того, чтобы адаптироваться, “вписаться” в сегодняшние рыночные отношения, но и для того, чтобы быть готовой активно действовать в меняющихся условиях, направляя их на общую пользу.

Образовательное поле колледжа включает 12 специальностей и профессий. В их числе гостиничный сервис, туризм, организация обслуживания в общественном питании, менеджмент, парикмахерское искусство, организация обслуживания в сфере сервиса, моделирование и конструирование швейных изделий, повар, кондитер, официант, бармен, закройщик, портной, парикмахер.

* Колледж сотрудничает с зарубежными учебными заведениями Польши, Литвы, Германии: происходят обмены студентами и преподавателями, совместная научно-методическая работа. Международное сотрудничество направлено на развитие колледжа, укрепление социального партнерства, обеспечение тесного сотрудничества с органами управления образованием и службой занятости.
* Привлекательность учреждения среднего профессионального образования определяется также наличием у него связей с высшей школой.  
  В течение 11 лет колледж работает в системе непрерывного образования “Колледж – ВУЗ”, сотрудничая с филиалом Санкт-Петербургского института внешнеэкономических связей, экономики и права и филиалом Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики.

Колледж сервиса и туризма характеризуется наличием активной кадровой политики. Руководство колледжа имеет не только прогноз, но и средства воздействия на ситуацию, а кадровая служба разрабатывает целевые кадровые программы.

2.2. Общая характеристика кадрового состава ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма»

Организационная структура ГОУ СПО «Колледж сервиса и туризма»

**Директор**

Финан-сово-экономи-ческая служба

Главный бухгалтер

Зам. дирек-тора по воспи-тательной работе

Зам. дирек-тора по учебной работе

Зам. директора по научно-методичес-кой работе

Руководи-тель ресурс-ного центра

Зам. директора по связям с обществен-ностью

Воспитательная работа

Работа с сиротами

Общежитие

Профориентация

Медпункт

Библиотека

Студенческий совет

Служба безопасности

Кружковая работа

Учебная часть

Учебный комплекс

Отделение сервисно-бытового обслуживания

Отделение туризма и сервиса

Отделение технологическое

Отделение техническое

Методический совет

Предметно-цикловые комиссии

Аттестация педработ-ников

Методическое обеспечение учебного процесса

Ресурсный центр

Дополни-тельное образование

Коммерчес-кая деятель-ность

Лицензирование

Аттестация

Аккредитация

Педагогический персонал учебных подразделений

Студенты отделения туризма и сервиса

Студенты сервисно-бытового отделения

Учащиеся профессий технологического отделения

Слушатели ДПО

Учащиеся технических профессий

Попечительский совет

Педагогический совет

Административный совет

Управление колледжем строится на принципах единоначалия и самоуправления.

Высший уровень внутри колледжа: директор. Уровень второго порядка: попечительский совет, педагогический совет, административный совет, заместители директора, финансово-экономическая служба.

В состав администрации входят  заместители директора: по учебной работе, воспитательной работе, заместитель директора по научно-методической  работе, заместитель директора по связям с общественностью, руководитель ресурсного центра.

Наряду с административным управлением в колледже развита система самоуправления. Ее основными органами являются  Педагогический совет, попечительский совет.

Аналитическая структура персонала



Аналитическая структура персонала представлена административно-управленческим персоналом, административно-хозяйственным персоналом и преподавателями. Явное преимущество в численности имеет административно-хозяйственный персонал (60%), представленный мастерами производственного обучения, рабочими по комплексному обслуживанию зданий, библиотекарями, уборщиками помещений, фельдшерами, кладовщиками, сторожами, механиками швейного оборудования и др. Преподаватели составляют 28% от всей численности персонала; и административно-управленческий персонал – 12% (директор, заместители директора, бухгалтера, заведующие отделениями, секретари и др.).

Половозрастная структура персонала

Трудовой коллектив колледжа сервиса и туризма большей частью представлен сотрудниками, чей возраст составляет около 40 лет (47%). Такие работники обеспечивают стабильную и надежную работу. 25% - работники возрастом около 50 лет, с помощью которых учреждение приобретает значительный опыт и квалификацию.



Структура персонала в зависимости от стажа

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Год | до 5 лет | свыше 5 лет | свыше 10 лет | свыше 15 лет | свыше 20 лет |
| 2006-2007 | 14 | 74 | 47 | 42 | 16 |
| 2007-2008 | 30 | 51 | 82 | 53 | 45 |

Структура персонала в зависимости от стажа за 2007-2008 гг. значительно изменилась по сравнению со структурой 2006-2007 гг. Такая статистика объясняется реорганизацией Калининградского государственного колледжа туризма и ресторанно-гостиничного бизнеса в форме присоединения к нему государственного общеобразовательного учреждения начального профессионального образования Профессионального училища №9 в ГОУ СПО «Колледж сервиса и туризма». В результате штатная численность увеличилась со 193 до 259 человек, соответственно, структура персонала в зависимости от стажа изменилась коренным образом.

Структура персонала по квалификационным категориям

Структура персонала ГОУ СПО КСиТ по квалификационным категориям, а также образовательная структура также изменились в результате реорганизации учреждения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год | II кв. категория | I кв. категория | Высшая категория |
| 2006-2007 | 35 | 19 | 16 |
| 2007-2008 | 21 | 28 | 46 |

Образовательная структура персонала

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Годы | Всего |  | | | |  |
| Высшее образование | В т.ч незаконченное высшее | Среднее специальное | Начальное профессиональное,  среднее |  |
| 2006-2007 | 193 | 117 | 11 | 79 | 7 |  |
| 2007-2008 | 259 | 143 | 17 | 94 | 22 |  |

Для оценки качества работы с кадрами учреждения можно использовать систему показателей, характеризующих интенсивность оборота кадров и детализирующих особенности этого оборота. Рассчитаем основные показатели этой системы:

1. Коэффициент интенсивности оборота по приему (K n). Данный коэффициент рассчитывается как отношение числа принятых за период работников (Ч n) к среднесписочному их числу (Ч с):

K n = Ч n : Ч с

Среднесписочная численность работников Колледжа сервиса и туризма за год (с 1.10.2007 по 1.10.2008) составила 167 человек.

Число принятых за год работников составило 96 человек.

K n = 96 / 167 = 0,575

2. Коэффициент оборота по выбытию (К в) – это отношение числа выбывших за период работников (Ч в) к среднесписочному их числу (Ч с):

К в = Ч в / Ч с

Число выбывших за год (с 1.10.2007 по 1.10.2008) работников составило 33 человека.

К в = 33 / 167 = 0,198

3. Коэффициент текучести кадров (К т) – рассчитывается как отношение численности сотрудников, уволившихся из организации по собственному желанию (без уважительных причин) и за нарушение трудовой дисциплины (Ч ув.) к среднесписочной численности сотрудников за определенный период (Ч ср.сп.):

К т  = Ч ув. / Ч ср.сп. \*100%

К т  = 33/167 \* 100% = 19,76%

4. Коэффициент замещения (К з) – отношение разности числа принятых и выбывших работников к среднему списочному их числу:

К з = (Ч n  - Ч в) : Ч с

К з = (96 – 33) : 167 = 0,38

Так как разность в числителе коэффициента положительна, то число принятых превышает число выбывших. Можно полагать, что часть принятых на работу возмещает убыль ресурсов рабочей силы в связи с увольнением, а часть принятых используется на вновь созданных рабочих местах.

В результате произведенных расчетов системы показателей, можно сделать вывод, что коэффициент интенсивности оборота по приему значительно выше коэффициент оборота по выбытию, что лишний раз описывает вышеприведенную ситуацию с реорганизацией Колледжа, в штат которого было принято 67 человек в связи с присоединением другого учебного учреждения.

2.3. Анализ кадрового и делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом

Отдел кадров ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма» является самостоятельным структурным подразделением, подчиненным непосредственно директору учреждения. Его работа регламентируется Положением об отделе кадров, а функции, права и обязанности сотрудников отдела кадров прописаны в должностной инструкции.

В своей деятельности отдел руководствуется Уставом Университета, Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации «Об образовании», Трудовым кодексом Российской Федерации, нормативными актами, регламентирующими работу с кадрами.

Кадровая служба колледжа представлена одним инспектором по кадрам – Лясовой Ириной Александровной, выполняющей свои функциональные обязанности, связанные с организацией и проведением конкурсного отбора, документационным оформлением приема, перемещением и увольнением ППС, оформлением, ведением, учетом и организацией хранения личных дел, документационным оформлением отпусков, поощрений и дисциплинарных взысканий, оформлением пенсионных дел, а также государственных наград

Изучение данной структуры работы позволило выявить основные функции отдела кадров колледжа. Так же был сделан вывод, что эти функции непосредственно связаны с документационным обеспечением управления персоналом, к ним относятся:

· издание приказов по личному составу (о приеме на работу, увольнении, перемещениях, изменениях окладов, разрядов, должностей и т.д.);

· оформление, учет и хранение трудовых книжек;

· формирование, учет и организация хранения личных дел сотрудников;

· ведение учета представления ежегодных отпусков;

· подготовка к утверждению документации по оформлению пенсионных дел;

· подготовка статистических отчетов;

· подготовка наградных материалов, передача их в вышестоящие органы;

· обеспечение руководства университета необходимой оперативной информацией по кадровым вопросам;

· ведение воинского учета граждан, пребывающих в запасе и граждан, подлежащих призыву на военную службу в воинские силы РФ, из числа работающих в КСиТ;

· ведение учета студентов, аспирантов и ординаторов-призывников и оформление им справок о предоставлении отсрочки от призыва их на военную службу на период обучения в колледже.

При осуществлении этих функций отдел кадров колледжа взаимодействует с другими структурными подразделениями:

· факультетами и кафедрами;

· администрацией колледжа;

· юридическим отделом;

· бухгалтерией;

· отделом по управлению внебюджетной деятельностью;

· общим отделом;

· социальным отделом;

· профсоюзными организациями.

К примеру, общий отдел занимается непосредственно организацией связи между структурными подразделениями колледжа (рассылка копий документов по кафедрам и подразделениям, передача информации и т.д.).

Секретари на кафедрах и других структурных подразделениях колледжа на местах собирают необходимые документы по работе с персоналом (различные заявления, представления, ведомости, табеля и др.), консультируют персонал по соответствующим вопросам, а так же отвечают на запросы отдела кадров.

В юридическом отделе визируются юристом приказы по вопросам увольнения, перевода, наложения взыскания и другие.

От бухгалтерии кадровая служба получает штатное расписание, расчеты потребности в рабочей силе, справки о заработной плате для оформления пенсий по возрасту и т.п. Бухгалтерией могут визироваться приказы по вопросам увольнения, направления в командировку, предоставления очередного отпуска, вызова из отпуска, премирования.

В свою очередь, кадровая служба представляет в бухгалтерию сведения о списочной численности работников, прогулах, текучести кадров, табель учета рабочего времени, приказы о приеме, переводе и увольнении, листы временной нетрудоспособности для оплаты, сведения об очередных отпусках работников и т.п.

Отдел по управлению внебюджетной деятельностью занимается вопросами, связанными с коммерческой деятельностью колледжа. Здесь согласовываются все надбавки к заработной плате работников, дополнительные премии и так далее.

В администрацию Университета направляются документы для подписания и утверждения руководством.

Важным направлением работы кадровой службы колледжа сервиса и туризма является деятельность по документированию трудовых отношений. К особенностям ведения делопроизводства в кадровой службе можно также отнести использование унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты, утвержденных Постановлением Госкомстата от 05.01.2004 № 1 "Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты":

№ Т-1 "Приказ (распоряжение) о приеме работника на работу" (приложение 2);

№ Т-1а "Приказ (распоряжение) о приеме работников на работу";

№ Т-2 "Личная карточка работника" (приложение 3);

№ Т-3 "Штатное расписание";

№ Т-4 "Учетная карточка научного, научно-педагогического работника";

№ Т-5 "Приказ (распоряжение) о переводе работника на другую работу";

№ Т-5а "Приказ (распоряжение) о переводе работников на другую работу";

№ Т-6 "Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска работнику";

№ Т-6а "Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска работникам";

№ Т-7 "График отпусков" (приложение 4);

№ Т-8 "Приказ (распоряжение) о прекращении; (расторжении) трудового договора с работником (увольнении)";

№ Т-8а "Приказ (распоряжение) о прекращении (расторжении) трудового договора с работниками (увольнении);

№ Т-9 "Приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку";

№ Т-9а "Приказ (распоряжение) о направлении работников в командировку";

№ Т-10 "Командировочное удостоверение";

№ Т-10а "Служебное задание для направления в командировку и отчет о его выполнении";

№ Т-11 "Приказ (распоряжение) о поощрении работника";

№ Т-11а "Приказ (распоряжение) о поощрении работников".

Для регистрации и учета всей документации, создаваемой и используемой в деятельности кадровой службы колледжа, а также хранящейся в ней, используются книги учета и журналы. Например:

· Книга учета приказов:

­ О приеме;

­ О предоставлении отпусков (учебных, за свой счет, основных оплачиваемых, дополнительных и т.д.);

­ О переводе;

­ Об увольнении;

· Книга учета движения трудовых книжек и вкладышей к ним;

· Книга учета личных заявлений сотрудников Университета;

· Книга учета сотрудников принятых на работу;

· Книга учета сотрудников уволенных с работы;

· Книга регистрации больничных листов;

· Книга учета личных дел;

· Книга учета документов для служебного пользования;

· Журнал выдачи личных дел во временное пользование;

· Журнал учета исполнительных листов

· И другие.

Другой особенностью в деятельности отдела кадров ГОУ СПО КСиТ является способ хранения документации.

Хранению непосредственно в отделе кадров колледжа подлежат личные дела и личные карточки сотрудников, трудовые книжки, а также иные кадровые документы, необходимые для осуществления деятельности кадровой службы.

Особенностью является то, что документы на сотрудников преподавательского состава хранятся отдельно от документов управленческо-вспомогательного персонала. Тоже касается регистрации и ведения учета этих документов.

Трудовые книжки ведутся на всех сотрудников колледжа, кроме работающих по совместительству (на эту категорию работников трудовые книжки ведутся по основному месту работы). В обязанности инспектора отдела кадров входит ведение, учет и хранение трудовых книжек и вкладышей к ним.

Хранятся трудовые книжки в специальных ящиках, которые находятся в металлических шкафах. Книжки расположены в алфавитном порядке. В этих же шкафах и таких же ящиках хранятся невостребованные книжки сотрудников уволенных с работы.

Хранятся личные дела в отдельном помещении, в специальных шкафах. Расположены они в алфавитном порядке (по первой букве фамилии сотрудника).

Учет и регистрация личных дел ведется в «Книге учета и алфавита личных дел».

Выдаются личные дела только для служебного пользования. Выдача производится под расписку в специальном журнале.

На всех остальных работников колледжа, кроме обслуживающего персонала, заводятся личные карточки, унифицированной формы № Т-2.

Личные дела и личные карточки хранятся в отделе кадров в течение двух лет. Затем они передаются в архив колледжа. Группа учета личных дел отвечает за правильную подготовку дел к передаче. Личные дела и карточки проверяются в соответствии с книгами учета, на них проставляются номера, а затем по описи они передаются в архив.

Основой для формирования дел, их группировки, систематизации и учета, определения сроков их хранения и составления описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения является номенклатура дел. Номенклатура дел колледжа сервиса и туризма включает в себя следующие разделы:

1. Приказы и инструктивные письма Рособразования РФ по вопросам работы с кадрами. Копии.

2. Приказы ректора университета по личному составу. Копии.

3. Основания к приказам по личному составу.

4. Положение об отделе кадров.

5. Должностные инструкции сотрудников

6. Годовые статистические отчеты о наличии, учете, текучести и распределении кадров.

7. Квартальные статистические отчеты о наличии, учете, текучести и распределении кадров.

8. Утвержденное штатное расписание структурных подразделений.

9. Личные дела.

10. Личные карточки преподавателей и сотрудников колледжа.

11. Списки преподавательского состава, научных работников, административно-управленческого персонала.

12. Учетные карточки научных работников, специалистов с высшим и средним специальным образованием.

13. Документы о предоставлении работников колледжа к правительственным наградам (представления, анкеты, списки трудов).

14. Заявления о приеме на работу по совместительству.

15. Графики отпусков, заявления на отпуск.

16. Трудовые книжки преподавателей и сотрудников университета.

17. Копии приказов и основания к приказам на лиц, нарушивших трудовую дисциплину.

18. Документы для служебного пользования.

19. Копии приказов и представления на благодарность сотрудников.

20. Описи на дела, сданные в архив.

21. Акты об уничтожении дел.

А также некоторые другие.

Изучив основные положения номенклатуры дел колледжа, можно сделать вывод о деятельности отдела кадров в целом. Все документы, указанные в номенклатуре не просто используются кадровой службой, но и непосредственно являются основой ее работы. Отдел кадров занимается разработкой и ведением вопросов, которые эти документы регламентируют.

2.4. Рекомендации по кадровому и делопроизводственному обеспечению системы управления персоналом

Анализ основных направлений деятельности отдела кадров Колледжа сервиса и туризма позволил выявить некоторые особенности ведения делопроизводства в кадровой службе:

1. В основе работы кадровой службы колледжа стоит разделение состава его сотрудников на преподавательский состав и управленческо-вспомогательный персонал. На этом принципе построено все ведение кадрового делопроизводства.

2. Отдел кадров взаимодействует с другими структурными подразделениями колледжа, кроме того все они взаимосвязаны и взаимозависимы. Таким образом, в управлении работой с персоналом задействованы практически все отделы, но документирование занимается исключительно кадровая служба.

3. В кадровом делопроизводстве используются преимущественно документы унифицированных форм. Это обусловлено большой степенью важности оформления и ведения кадровой документации.

4. Принцип разделения состава работников соблюдается при учете и регистрации документов. Кроме того в кадровом делопроизводстве недостаточно двух-трех книг и журналов для учета. Как показывает изучение работы кадровой службы колледжа, их необходимо намного больше. Это особенность связана с разнообразием и множеством кадровых документов, каждый вид которого независим от других и требует особого отношения при работе с ним.

6. В кадровом делопроизводстве хранению документов уделяется особое внимание, что обуславливается важностью заключенной в них информации и передачей на дальнейшее хранение.

7. Кроме того весь процесс кадрового учитывает вопрос защиты персональных данных работников. Отдел кадров непосредственно связан в своей работе с подобного рода информацией, что требует от него компетенции в вопросах законодательства и, конечно же, аккуратного и точного ведения делопроизводства.

На основе проведенного анализа можно составить следующие рекомендации по устранению недостатков в функционировании кадровой службы ГОУ СПО «Колледжа сервиса и туризма».

На всех остальных работников колледжа заводятся личные карточки унифицированной формы № Т-2. Используются карточки старого и нового образцов. При введение новых карточки старого образца не переписывались. Новые карточки не сильно отличаются от предыдущих: они из более плотной бумаги и чуть больше по размеру. Отрицательным моментом этого нововведения является то, что дополнения к карточкам старого образца используются новые, это неудобно при их хранении, поэтому в целях устранения данного недостатка целесообразной мерой является приведение личных карточек работников к единой форме.

Для упрощения работы с документами в кадровой службе ГОУ СПО Калининградской области «Колледж сервиса и туризма» учет документации можно было бы вести с помощью баз данных в Access. Так же облегчению трудовой деятельности работников отдела кадров способствовала бы система, позволяющая ускорить процесс поиска необходимой информации и упорядочивает хранение данных.

Система предоставила бы отделу кадров следующие возможности:

· Оперативный доступ к информации о кадровом составе.

· Получение сведений о всех назначениях работника в пределах предприятия, а также о всех приказах, касающихся этого человека.

· Подготовка и издание приказов.

· Изменение штатного расписания, получение информации о ставках, вакансиях, внештатных работниках и занятых должностях.

· Подготовка аналитических данных, получение стандартных форм отчетности и различного вида документов.

· Все сведения хранились бы в единой информационной базе, что обеспечило бы оперативный доступ к ним с нескольких рабочих мест и параллельную работу в системе нескольких человек.

Для учета, регистрации документов и хранения информации можно порекомендовать новые и усовершенствованные программы, такие как Lotus Domino или EDMS (Electronic Document Management Systems). Что касается систем, предназначенных непосредственно для кадровых служб, здесь тоже прогресс не стоит на месте. Расширенными функциональными возможностями и самыми последними разработками обладают "АиТ:\Управление персоналом" и Boss-кадровик. Эти современные автоматизированные системы обеспечивают эффективную и удобную работу по документированию и управлению персоналом

Заключение

Документированная информация составляет основу управления. Документирование трудовых отношений - неотъемлемая часть деятельности любой организации. В современном обществе информация стала полноценным ресурсом производства, важным элементом социальной и политической жизни общества. Качество информации определяет качество управления. В современных условиях для повышения эффективности управления необходимо уделять достаточное внимание совершенствованию работы с документами, так как всякое управленческое решение всегда базируется на информации, на служебном документе.

Острота проблем кадровых служб обуславливается недостаточным вниманием многих организаций к вопросам документационного обеспечения работы с персоналом. Большинство работодателей не учитывают всех особенностей кадрового делопроизводства и лишь поверхностно выполняют требования законодательства в этой области. Это объясняется в первую очередь рекомендательным характерам нормативно-законодательных актов, регулирующих эту область, а также недостаточной их проработанностью.

Работа кадровой службы непосредственно связана с персональными данными работников. Основная часть информации, с которой связана деятельность сотрудников отдела кадров, носит конфиденциальный характер. Поэтому важным направлением деятельности кадровой службы является обработка, защита и хранение такого рода информации.

Соблюдение правил ведения и хранения кадровой документации, а также своевременная сдача этой документации в архив - профессиональный долг каждого работника кадровой службы. Постоянный контроль за деятельностью кадровой службы, оперативное устранение недостатков - одно из важнейших задач директора предприятия.

Важнейшей функцией кадровой службы является правильное и полное документирование трудовых отношений в организации.

При разрешении трудовых конфликтов в судебном порядке, которые всегда сопровождаются представлением в суд документов, подготовленных в кадровой службе, важнейшую роль играет не только правильное составление содержательной части каждого документа, но и его оформление в соответствии с действующими требованиями законов, иных нормативных актов

Список использованной литературы

1. Герасимова А.В. Управление персоналом: Учебное пособие, контрольные и курсовые задания для студентов очной, очно-заочной форм обучения по специальности «Менеджмент организации». – Калининград: БГА РФ, 2007. – 154 с.
2. Глухов В.В. Менеджмент: Учебник. – СПб.: Специальная Литература, 1999.- 700 с.
3. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 2-е изд., перераб. и доп./ В.В. Галахов, И.К. Корнеев; Под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – М.: ТК Велби, Изд-во проспект, 2004. – 456 с.
4. Демин М.Ю. Делопроизводство. Документационный менеджмент. – М.: Бератор, 2004. – 208 с.
5. Егоршин А.П. Управление персоналом. – Н. Новгород: НИМБ, 1997. – 607 с.
6. Колосова, М. Методы оптимизации численности персонала: четыре подхода./ М. Колосова// Управление персоналом. – 2008. - № 16. – С. 70-74.
7. Кривов, Е. Новые технологии исследования кадрового рынка. Анализ динамики кадрового рынка/ Е. Кривов// Управление персоналом. – 2008. - №15. – С. 12-15.
8. Крылова И.Ю. Документирование управленческой деятельности: Учеб. пособие. – СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2004. – 240 с.
9. Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение управления. – М.: Институт международного права и экономики им. А.С. Грибоедова, 1998. – 96 с.
10. Лукашевич В.В. Управление персоналом (предприятий торговли и общественного питания). Учебное пособие для средних специальных учебных заведений. – М.: Издательский Дом «Деловая Литература» - Издательство «ГЕЛАН», 2001.- 253 с.
11. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия: Учебное пособие/ Под ред. П.В. Шеметова. – М.: ИНФРА – М, НГА Э и У; Новосибирск: 1998. – 312 с.
12. Менеджмент организации. Учебное пособие. Румянцева З.П., Саломатин Н.А., Акбердин р.З. и др. – М.: ИНФРА – М. 1995. – 432 с.
13. Модели и методы управления персоналом: Российско-британское учебное пособие/ Под ред. Е.Б. Моргунова (Серия «Библиотека журнала «Управление персоналом»). – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001. – 464 с.
14. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): Учеб. пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА – М, 2004. – 256 с.
15. Рогожин М.Ю. Настольная книга секретаря: подготовка документов: Практ. пособие. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004.- 368 с.
16. Управление персоналом организации: Учебник/ Под ред. А.Я. Кибанова.- 3-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 638 с.