**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ РФ**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА И ЭКОНОМИКИ**

**Контрольная работа**

**Дисциплина: Управление персоналом**

**Тема: Информационное , нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.**

**Выполнил студент 3 курса**

**заочного** **отделения специальности 0605 (у)**

**Медведева Лилия Василевна**

**Санкт-петербург**

**2009 г.**

**Содержание:**

**Введение:-----------------------------------------------------------------------3**

1. **Функции и процессы информационного обеспечения управления персоналом-------------------------------------------------------------------------4**
2. **Классификация информационного обеспечения------------------------5**
3. **Технические средства для сбора информации и их**

**характеристики-----------------------------------------------------------------------7**

1. **Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом--------------------------------------------------------12**

**Список использованной литературы-----------------------------------------------20**

**ВЕДЕНИЕ**

В настоящее время в нашей стране происходят глубокие экономические преобразования, сущность которых состоит в отказе от прежних исключительно административных средств управления экономикой с помощью Государственных структур и перехода народного хозяйства на рыночные механизмы функционирования и регулирования. Сегодня степень самостоятельности и ответственности организации значительно возрастает. Основная часть решений, касающихся производства, сбыта продукции, установление контрактов с поставщиками и клиентами, переходит в компетенцию организаций.

Кроме того, появляются такие новые факторы, как интернационализация экономики, множество конкурентов во всех сферах деятельности, изменение правил функционирования организации. Сама организация несет ответственность за создание ресурсов, обеспечивающих возможность ее развития и удовлетворения запросов коллективов и отдельных личностей.

Вот почему создавшиеся сегодня экономические условия способствуют дальнейшему развитию теории управления персоналом и появлению нового подхода к персоналу организаций.

В сложившихся экономических условиях необходимо отойти от рассуждений о том, насколько следует ослабить или усилить централизм. Нужен такой подход к централизации и децентрализации в управлении организацией, согласно которому централизация обеспечит гармоничное, системное развитие отрасли в целом, а децентрализация – принятие и реализацию “свободных” решений каждого трудового коллектива, работающего на принципах самоуправления.

**1**.**Функции и процессы информационного обеспечения управления персоналом**

Главные функции процесса управления персоналом, реализуемые на разных уровнях системы управления организацией, - выработка решений и контроль за их исполнением. Именно необходимость обеспечение выполнения этих функций дает возможность рассматривать управление персоналом как информационный процесс, т.е. функционально включающий получение, передачу, обработку (преобразование), хранение и использование информации, а саму иерархическую систему управления – как информационную систему.

Процесс управления персоналом можно представить в виде множества согласованных, постоянно принимаемых и реализуемых решений, направленных, в конечном счете, на достижение главной цели функционирования организации. Выработка каждого из этих решений должна быть информационно обеспеченна.

Информационное обеспечение системы управления персоналом представляет собой совокупность реализованных решений по объему, размещению и формам организации информации, циркулирующей в системе управления при ее функционировании.

Оно включает:

* оперативную информацию;
* нормативно – справочную информацию;
* классификаторы технико-экономической информации;
* системы документации (унифицированные и специальные).

При проектировании и разработке информационного обеспечения (ИО) системы управления наиболее актуальным является установления состава и структуры информации, необходимой и достаточной для принятой технологии управления.

Для того чтобы служба управления персоналом могла успешно выполнять свои функции, необходимо соблюдать следующие требования, предъявляемые к

качеству информации:

1. Комплексность – информация должна комплексно отражать все стороны деятельности службы: техническую, организационную, экономическую и специальную во взаимосвязи с внешними условиями;
2. Оперативность – получение входной информации должно происходить одновременно с протеканием процесса в управляемой системе или совпадать с моментом его завершения.
3. Систематичность – требуемая информация должна поступать систематически и непрерывно (по возможности).
4. Достоверность – информация должна формироваться в ходе достаточно точных измерений.

**2.Классификация информационного обеспечения**

Информационное обеспечение службы управления персоналом укрупнено можно подразделить на внемашинное и внутримашинное. Такая классификация ИО может быть использована только при том условии, что в подразделениях службы управления персоналом имеются средства вычислительной техники.

Внемашинное информационное обеспечение включает:

* систему классификации и кодирования информации;
* системы управленческой документации;
* систему организации, хранения, внесение изменений в документацию.

Внемашинная информационная база предоставляет собой совокупность сообщений, сигналов и документов в форме, воспринимаемой человеком непосредственно без применения средств вычислительной техники.

Во внемашинной сфере в процессе управления обмен информацией реализуется в виде движения документов между управляемой и управляющей системами: от органа управления к объекту следуют документы, содержащие плановую информацию, распоряжения, плановые задания, планы, графики и т.п.); по линии обратной связи – от объекта к органу управления следуют документы, содержащие учетно-отчетную документацию (информацию о текущем и прошлом состоянии объекта управления). Вне машинное информационное обеспечение позволяет провести идентификацию объекта управления, формализовать информацию, представить данные в виде документов.

Внутримашинное информационное обеспечение содержит массивы данных, формирующие информационную базу системы на машинных носителях, а также систему программ организации, накопления, ведения и доступа к информации этих массивов.

Основным элементом внутримашинного ИО является информационный массив, представляющий собой совокупность однородных записей. Структура массива, состав, порядок следование записей в массиве не зависят от типа машинного носителя. Поэтому на логическом уровне оценивается структура информационного массива, а на физическом уровне осуществляется реализация информационной базы с использованием современных технических средств.

В последнее время широкое распространение получило использование персональных компьютеров. В этой связи одной из центральных проблем проектирование информационного обеспечения службы управления персоналом является организация данных в памяти ЭВМ.

Недостатки традиционного подхода организации массивов информации в памяти ЭВМ, при котором разработка информационной базы ориентировалось на конкретные функциональные задачи, привели к необходимости ориентации собственно на информацию, на данные, что обусловило переход от проблемно – ориентированной базы данных к информационно – ориентированной.

Все это обусловило новую организацию в ЭВМ, что нашло свое отражение в разработке банков данных, предоставляющих совокупность баз данных пользователей, технических и программных средств формирования и ведения этих баз.

Банк данных строится из баз данных, каждая из которых предоставляет собой совокупность данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения, и манипулирования данными.

В базе данных накапливается и постоянно обновляется информация в виде небольшого числа массивов, каждый из которых ориентирован на использование при решении многих задач управления. При этом основное внимание уделяется непрерывному поддержанию в системе точной динамической информационной модели объекта управления.

В этой связи открывается принципиально новая возможность использования ЭВМ несколькими пользователями, которые совместно разрабатывают и используют программы, обобщают полученные результаты.

К разработке информационного обеспечения службы управления персоналом предоставляется ряд организационно – методических требований:

* рациональная интеграция обработки информации, при минимальном дублировании информации в информационной базе, сокращение числа форм документов;
* возможность машинной обработки информации, содержащиеся в документах и во внутримашинной сфере;
* необходимая избыточность информационного обеспечения, позволяющая пользователям различного уровня получать информацию с различной степенью детализации.

**3. Технические средства для сбора информации и их характеристики**

Основу технического обеспечения системы управления персоналом составляет комплекс технических средств (КТС) – совокупность взаимосвязанных единым управлением и (или) автономных технических средств сбора, регистрации, накопления, передачи, обработки, вывода и представления информации, а также средств оргтехники.

КТС должен обеспечивать решение задач управления с минимальными трудовыми и стоимостными затратами, с заданной точностью и достоверностью, в установленные сроки. Эффективность функционирования службы управления персоналом при использовании КТС должна обеспечиваться как за счет повышения производительности труда персонала службы, так и, что значительно важнее, за счет возможности использования экономико-математических методов решения задач управления на основе более полной и точной информации.

В связи с этим эффект применения КТС в службе управления персоналом должен определяться не снижением управленческих и эксплутационных расходов (в частности, сокращением персонала службы), а улучшением экономических показателей работы службы в целом и отдельных ее подразделений за счет более рационального управления.

КТС должен обладать информационной, программной и технической совместимостью входящих в него средств; адаптироваемостью к условиям функционирования службы управления персоналом; возможностью расширения с целью подключения новых устройств.

Исходными данными для выбора технических средств являются:

* характеристики задач, предназначенных для решения службой управления персоналом организации;
* характеристики технологического процесса обработки информации;
* технические характеристики оборудования, которые может быть использована как составная часть КТС службы управления персоналом.

Основными характеристиками задач, которые должны учитываться при выборе оборудования, являются:

* носители входной и выходной информации (документы), формализованные бланки, машинные носители информации и т.д.);
* объем входной и выходной информации по заказанным носителям;
* объемы вычислительных работ;
* сроки выполнения работ по решению задач управления персоналом;
* формы и способы предоставления результатов решения задач пользователем.

При выборе оборудования следует учитывать назначение и состав комплектов оборудования, и его основные характеристики:

* производительность при выполнении технологических операций;
* надежность работы;
* совместимость работы оборудования различных типов, в том числе персональных компьютеров;
* стоимость оборудования;
* состав и количество обслуживающего персонала;
* площадь, требуемая для размещения оборудования.

Материалы анализа технического оборудования службы управления персоналом, а также данные об использовании технических средств, являются исходной базой составления задания на проектирование технического оснащения службы.

В настоящее время в техническом оснащении службы управления персоналом основным направлением совершенствования является более широкое применение высоконадежных микропроцессорных технических средств. К их числу относятся технические средства, предназначенные для сбора, передачи, хранения, накопления, обработок и выдачи пользователем результирующей информации.

В соответствии с последовательностью стадий технического процесса преобразование информации все технические средства, которые могут быть использованы в службе управления персоналом, можно разделить на пять групп:

* сбора и регистрации информации;
* передачи информации;
* хранение информации;
* обработка информации;
* выдача информации.

Средства сбора и регистрации информации: устройства подготовки данных, регистраторы информации, устройства сбора информации. Назначение этой группы технических средств – преобразование формы информации в вид удобный для дистанционной передачи и дальнейшей обработки.

Средства передачи информации: системы телетайпной, телефонной, факсимильной связи. Предназначены для передачи информации в пространстве.

Средства хранения информации: внешние запоминающие устройства персональных компьютеров, картотеки. Предназначены для передачи информации во времени.

Средства обработки информации: (средства вычислительной техники) составляют основу КТС службы управления персоналом. Они предназначены для преобразования исходных данных в результирующую информацию, необходимую для принятия управленческих решений.

Средства выдачи информации: печатающие устройства, знаковые индикаторы, видео терминальные устройства (дисплеи) графопостроители и пр. Они предназначены для преобразования информации в виде, удобном для восприятия человеком.

Однако следует отметить, что приведенную выше классификацию технических средств службы управления персоналом организации условия, так как многие типы технических средств выполняют комплекс функций, относящихся к разным классификационным группам.

Техническое обеспечение службы управления персоналом может потребовать значительных капитальных вложений. Следует помнить о том, что техническое обеспечение является наименее гибкой частью системы управления. Поэтому ошибки в выборе технических средств и комплектовании технической базы могут привести к серьезным, трудно поправимым последствиям.

Применение экономико-математических методов, средств вычислительной техники и связи создает новые возможности для решения комплекса задач в системе управления персоналом. Однако следует принимать во внимание тот факт, что совершенствование методов и средств управления во всех случаях подчинено требованиям достижения поставленных целей (выполнение работ, оказание услуг). Это обуславливает в определенные периоды времени неравномерность использования и обновления отдельных элементов действующей системы управления. Отсутствие в ней определенных резервов может отрицательно повлиять на конечные результаты работы.

В этих условиях необходимо так называемое резервирование системы управления, заблаговременное придание ее элементам прогрессивности. Это положение имеет особое значение для формирования информационного и технического обеспечения.

Решение данной задачи обеспечивается проектированием и внедрением систем автоматизированной обработки информации (САОН) как базового элемента организационно – управленческой структуры системы управления персоналом.

Целью создания САОН является повышение результативности функционирования системы управления персоналом за счет улучшения использования имеющихся ресурсов путем мобилизации резервов, не нашедших применения в силу ограниченных возможностей традиционных методов и средств управления.

Повышение эффективности функционирования системы управления персоналом организации в условиях применения САОН достигается за счет повышения качества решения задач управления, улучшения использования имеющихся ресурсов (материальных, финансовых, технических, кадровых) и рационализации деятельности персонала управления.

Таким образом, информационное и техническое обеспечение являются неотъемлемой частью системы управления персоналом организации. Поэтому разработанные информационной и техническое обеспечение является составной частью работы руководителя по управлению персоналом организации.

**4.Нормативно – методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом**

Нормативно – методическое обеспечение системы управления персоналом – это совокупность документов организационного, организационно – методического, организационно – распорядительного, технического, нормативно – технического, техническо-экономического и экономического характера, а также нормативно – справочные материалы, устанавливающие нормы, правила, требования, характеристики, методы и другие данные, используемые при решении задач организации труда и управление персоналом и утвержденные в установленном порядке компетентным соответствующим органом или руководством организации.

Нормативно – методическое обеспечение создает условия для эффективного процесса подготовки, принятия и реализации решений по вопросам управления персоналом. Оно состоит в организации разработки и принятия решения методических документов, а также ведение нормативного хозяйства в системе управления персоналом.

Ответственность за обеспечение системы управление персоналом нормативно – методическими документами несут соответствующие подразделения аппарата управления организации (отдел стандартизации, отдел организации управления, юридический отдел).

Нормативно – методические документы системы управления персоналом подразделяются на следующие группы:

1. Нормативно - справочные документы. Включают нормы и нормативы, необходимые при решении задач организации и планирования труда в сфере материального производства и управления. К данной группе относятся:

а) первичные операционные нормы времени и расценки, нормы времени на выполнение управленческих процедур:

* маршрутно-технологическая карта;
* операционно-технологическая карта;
* технологическая карта управления процедур;
* оперограмма.

б) производные нормы и нормативы, полученные на основе первичных:

* программа выпуска продукции;
* сменно – суточные задания.

в) нормы, установленные вышестоящими органами (нормы налогообложения фонда оплаты труда; размер подоходного налога с физических лиц):

* инструкция государственной налоговой службы РФ по применению закона РФ “О подоходном налоге с физических лиц”.
1. Документы организационного, организационно – распорядительного и организационно – методического характера. Регламентируют задачи, функции, права, обязанности подразделений и отдельных работников системы управления персоналом; содержат методы и правила выполнения работ по управлению персоналом. К данной группе относятся:

а) законодательные акты по вопросам труда и кадров:

* гражданский кодекс РФ;
* кодекс законов о труде;
* закон “О занятости населения РФ”.

б) указы президента РФ, постановления и распоряжения правительства РФ по вопросам труда, оплаты труда, охраны труда, занятости и т.п.:

* Указ Президента РФ “О привлечении и использовании в РФ иностранной рабочей силы”;
* Постановление Правительства РФ “О мерах по социальной защите инвалидов”.

в) руководящие документы (положения, инструкции, методические указания, правила) и другие документы Минтруда и других государственных органов:

* постановление Минтруда РФ “Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым должностям служащих”;
* общеотраслевые методические указания “Нормативный метод планирования численности служащих предприятий и организаций отраслей материального производства”;

г) приказы, положения инструкции, методические указания, правила и другие документы министерства, госкомитета, ведомства, если подчиняется организация:

* инструкция министерства об улучшении условий труда работников, занятых на тяжелых и вредных работах;

д) приказы, положения, правила и другие документы, управляемые руководителем организации или соответствующими подразделениями по вопросам труда, численности, оплаты труда и т.д.:

* правила внутреннего трудового распорядка;
* коллективный договор;
* положение о подразделении;
* должностная инструкция;
* штатное расписание.
1. Документы технического, технико-экономического и экономического характера. Содержат правила, нормы, требования, регламентирующие стандарты всех категорий и видов. К данной группе относятся:

а) нормы планирования помещения и рабочих мест:

* временные санитарные нормы и правила работников ВИ;

б) стандарты качества;

в) часовая тарифная ставка;

г) коэффициенты отчислений в фонд социального страхования, медицинского страхования;

д) коэффициенты доплаты за сверхурочные работы;

е) нормативы организации труда руководителей инженерных подразделений.

На основе типовых документов с учетом особенностей организации работники службы управления персоналом разрабатывают документы для внутреннего использования. Так, важным организационно – распорядительными документами являются “Правила внутреннего трудового распорядка, которые включают следующие разделы:

* общие положения;
* порядок приема и увольнения рабочих и служащих;
* основные обязанности администрации;
* основные обязанности рабочих и служащих;
* рабочее время и его использование;
* поощрения за успех в работе;
* ответственность за нарушение трудовой дисциплины.

Важнейшим организационным документом является коллективный договор, разрабатываемый при непосредственном участии подразделений службы управления персоналом (отдела кадров, отдела организации труда и зарплаты, юридического отдела). Коллективный договор – это соглашение, заключаемое трудовым коллективом с администрацией по урегулированию их взаимоотношений в процессе производственно – хозяйственной деятельности и на календарный год.

К документам организационно – методического и методического характера относятся те, которые регламентируют выполнение функций по управлению персоналом. Сюда входят:

положение по формированию кадрового резерва в организации;

положение по организации адаптации работников;

рекомендации по организации подбора и отбора персонала;

положение по урегулированию взаимоотношений в коллективе;

положение по оплате и стимулирования труда;

инструкция по соблюдению правил техники безопасности и др.

Разработку этих документов осуществляют работники соответствующих звеньев системы управления персоналом.

Важнейшими внутренними организационно – регламентирующими документами являются положения о подразделении и должностная инструкция.

Положение о подразделении - документ, регламентируемый деятельность какого – либо структурного подразделения: его задачи, функции, права, ответственность. Типовая структура положений включает следующие разделы:

1. Общие положения (кому подчиняется данное подразделение, степень его самостоятельности, какими нормативно – правовыми документами оно руководствуется в своей деятельности и т.п.).
2. Задачи подразделения.
3. Оргструктура подразделения (схема с указанием линейно – функциональной, методической и иной подчиненности отдельных звеньев и работников подразделения).
4. Функции подразделения.
5. Взаимоотношение подразделения с другими звеньями организации с указанием информации, документации, получаемой с передаваемой данным подразделением (от кого и кому, сроки и периодичность).
6. Права подразделения (в пределах возложенных функций) рамках приданных ему полномочий за некачественное, несвоевременное выполнение).
7. Ответственность подразделения (в рамках приданных ему полномочий за некачественное, несвоевременное выполнение).

Типовое положение о подразделениях, в том числе и покадровой службе, содержатся в специальной литературе, но требуется их адаптация, уточнения применительно к каждой конкретной организации и подразделению.

Должностная инструкция – документ регламентирующий, деятельность в рамках каждой управленческой должности и содержащий требования к работнику, занимающему эту должность. Она может быть составлена на основе типовых требований к должности, содержащихся в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, но с учетом изменяющихся социально – экономических условий.

Таковы основы нормативно – методического обеспечения.

Правовое обеспечение системы управления персоналом состоит в использовании средств и форм юридического воздействия на органы и объекты управления персоналом с целью достижения эффективной деятельности организации.

Основными задачами правового обеспечения системы управления персоналом являются:

правовое регулирование трудовых отношений, складывающихся между работодателями и наемными работниками;

защита прав и законных интересов работников, вытекающих из трудовых отношений.

Правовое обеспечение системы управления персоналом включает:

соблюдение, использование и применение норм действующего законодательства в области труда, трудовых отношений;

разработку и утверждение нормативных и ненормативных актов организационного, организационно – распорядительного и экономического характера;

подготовку предложений об изменении действующих или отмене устаревших и фактически утративших силу нормативных актов, изданных в организации по трудовым, кадровым вопросам.

Осуществление правового обеспечения в организации возлагается на ее руководителя и других должностных лиц (в пределах предоставляемых им прав и полномочий при осуществлении или организационно – распорядительных, административно – хозяйственных, трудовых и других функций), а на руководителя системы управления персоналом и ее работников по вопросам, входящим в их компетентности. Головным подразделением по ведению правовой работы в области трудового законодательства является юридический отдел.

Одно из специфических условий работы кадровых служб заключается в том, что их повседневная деятельность связана непосредственно с людьми. Организовывать работу по приему работников, своевременно обеспечить переводы на другую работу, произвести увольнение, не допустить возникновения конфликтных ситуаций, связанных с нарушением по приему на работу, увольнение и тому подобное. Все подобные меры возможны только на основе четкого урегулирования прав и обязанностей всех участников трудовых отношений. Это достигается путем установления правовых норм централизованного или локального характера.

В трудовом законодательстве преобладающие места занимают акты централизованного регулирования – кодекс законов о труде РФ, постановления правительства РФ, акты Минтруда РФ. В месте с тем есть вопросы труда, которые могут решаться при помощи локальных правовых норм, принятых в каждой организации.

В условиях рыночных отношений сфера локального регулирования неуклонно расширяется. К таким актам относятся: приказы руководителя организации по кадровым вопросам (по приему, увольнениям, переводам), положение о подразделениях, должностные инструкции, стандарты организации и др.

Основные задачи юридического отдела в этой области таковы:

а) разработка проектов нормативных актов организации;

б) правовая экспертиза правовых актов, разработанных в системе управления персоналом, на соответствие требованиям законодательства и визирования их;

в) организация систематизированного учета и хранения законодательных и нормативных актов, поступающих в организацию и издаваемых его;

г) информирование подразделений и служб о действующем законодательстве о труде;

д) разъяснение действующего трудового законодательства и порядка его применения.

В систему нормативных актов о труде входят соглашения генеральные, отраслевые (тарифные), специальные (региональные), коллективные договоры и другие правовые акты, применяемые непосредственно в организациях.

Правовые акты ненормативного характера – это распоряжения и указания, которые могут издавать руководители службы управления персоналом и всех ее подразделений. Основными законодательными актами, регулирующими трудовые отношения, является:

Гражданский кодекс РФ;

Кодекс законов о труде (в редакции от 25.9.1992г.);

Закон РФ “О коллективных договорах и соглашениях”;

Закон РФ “О занятости населения в РФ”;

Закон РФ “О порядке разрешения коллективных трудовых споров (конфликтов)” и др.

Таким образом, нормативно – методическое и правовое обеспечение также является важным элементом системы управления персоналом организации. Поэтому руководитель должен глубоко знать все нормативно – методические и правовые документы, с тем, чтобы уверенно и грамотно управлять подчиненным персоналом.

**Список использованной литературы:**

**1.** Грачев М.В. Суперкадры…М., ГАУ, 2004г.;

**2**. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. М.. 2007г.;

**3**. Макарова А.К. Психология профессионализма М., 1996г. С 123. 124.;

**4**. Приложение 1 из ФЗ Об основах Государственной службы № 119, от 31.07.2003г.;

**5**. Шаховой В.А. Формирование и развитие кадрового потенциала управления М., 2005г.