

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Документационное обеспечение системы управления персоналом  
сервисной организации (на примере ООО Загородный комплекс  
«Авангард»)**

**АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

Студентки 2 курса 268 группы  
направления 43.04.01 «Сервис»  
профиль «бизнес-процессы на предприятиях сервиса»  
Института истории и международных отношений  
Кашириной Анны Сергеевны

Научный руководитель  
к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой:  
д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В. Черевичко

Саратов, 2018

*Введение.* На сегодняшний день сфера сервиса представляет собой одну из крупных высокоразвитых отраслей экономики, именно ту отрасль, которая стимулирует экономику, влияет на качество и уровень жизни, повышает благосостояние. В связи с динамичным развитием сферы сервиса происходит увеличение использования человеческих ресурсов в сфере услуг. Специфика нематериального характера услуг и неразрывность производства и потребления предполагает уделять должное внимание трудовым ресурсам, с целью высокого качества обслуживания.

Актуальность работы заключается в том, что персонал в сервисных организациях играет ключевую роль в деятельности компании. Основа управления персоналом заложена документационным обеспечением. Управленческие решения базируются на информации, на служебных документах. Функционирование организации фиксируется документально, документ выступает как результат труда. Грамотное документационное обеспечение системы управления персоналом сервисной организации обеспечивает принятие рациональных управленческих решений в целях эффективной деятельности сервисной организации. Качественная работа системы управления персоналом позволяет сотрудникам сервисной организации чувствовать себя частью компании, повышает мотивацию, обеспечивает высокий уровень оказания услуг работниками.

Теоретические основы документационного обеспечения системы управления персоналом изложены в работах В. И. Андреевой<sup>1</sup>, Т. М. Савенковой<sup>2</sup>, Т. В. Кузнецовой<sup>3</sup>, М. Ю. Рогожина<sup>4</sup>.

Основу документационного обеспечения системы управления персоналом и регламентирования трудовых взаимоотношений между

---

<sup>1</sup> Андреева, В.И. Делопроизводство в кадровой службе: Практическое пособие с образцами документов. — М.: Бизнес-школа, 2000. 224 с.

<sup>2</sup> Савенкова, Т.М., Документационное обеспечение управления персоналом, учебное пособие, Изд-во СибАГС, 2014. 228 с.

<sup>3</sup> Кузнецова, Т.В. Документационное обеспечение управления. Учебно-справочное пособие. — М.: ИМПЭ, 1998. 208 с.

<sup>4</sup> Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практическое пособие. - М., 2006. 383 с.

работодателем и работником составляет Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2017), который определяет порядок оформления соответствующей документации по трудовым отношениям<sup>1</sup>.

Нормативно-методическую базу делопроизводства системы управления персоналом составляет ряд законодательных актов, в числе которых:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями<sup>2</sup>);

- Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями<sup>3</sup>);

- Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изменениями и дополнениями<sup>4</sup>);

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения<sup>5</sup>»;

---

<sup>1</sup> «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2017) [электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/) (дата обращения: 19.12.2017) Документ из справочно-правовой системы «Консультант плюс». Загл. с экрана

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями) [электронный ресурс] URL: <http://base.garant.ru/12148555/#ixzz4zfjnS6D> (дата обращения: 23.11.2017) Документ из справочно-правовой системы «Гарант». Загл. с экрана.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) [электронный ресурс] URL: <http://base.garant.ru/12137300/> (дата обращения: 23.11.2017) Документ из справочно-правовой системы «Гарант». Загл. с экрана.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изменениями и дополнениями) [электронный ресурс] URL: <http://base.garant.ru/12184522/> (дата обращения: 23.11.2017) Документ из справочно-правовой системы «Гарант». Загл. с экрана.

<sup>5</sup> Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст) [электронный ресурс] URL: [http://base.garant.ru/70650732/#ixzz4zSdWsX9O\\_](http://base.garant.ru/70650732/#ixzz4zSdWsX9O_) (дата обращения: 16.12.2017) Документ из справочно-правовой системы «Гарант». Загл. с экрана.

- Постановление Госкомстата РФ от 05.01.2004 N1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты»<sup>1</sup>».

Для анализа деятельности исследуемой организации ООО Загородный комплекс «Авангард» был использован официальный сайт компании<sup>2</sup>, Информационная брошюра Загородный комплекс «Авангард»<sup>3</sup>, Правила проживания в ООО Загородный комплекс «Авангард»<sup>4</sup>».

Статистические данные по документационному обеспечению системы управления персоналом предоставлены согласно внутренним отчетам компании по применяемым в делопроизводстве программам «Внешние отчеты», «Отдел кадров плюс», «Shelter».

В целях совершенствования документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард» разработан локальный нормативный акт – Инструкция по организации документационного обеспечения системы управления персоналом. Данный документ основан на следующей нормативно-методической базе:

- Основные правила работы архивов организаций, одобренные Решением Коллегии Росархива от 06.02.2002<sup>5</sup>;

- Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 N 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (вместе с «ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная

---

<sup>1</sup> Постановление Госкомстата РФ от 05.01.2004 N1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты» [электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_47274/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_47274/) (дата обращения: 19.12.2017) Документ из справочно-правовой системы «Консультант плюс». Загл. с экрана.

<sup>2</sup> «Загородный комплекс «Авангард», официальный сайт [электронный ресурс] URL: [avangard-saratov.ru](http://avangard-saratov.ru) (дата обращения 18.04.18). Загл. с экрана.

<sup>3</sup> Информационная брошюра ООО Загородный комплекс «Авангард», 2017. 45 с.

<sup>4</sup> Правила проживания в ООО Загородный комплекс «Авангард», 2017. 30 с.

<sup>5</sup> «Основные Правила работы архивов организаций» (одобренны решением Коллегии Росархива от 06.02.2002) [электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40984/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40984/) (дата обращения: 28.05.2018) Документ из справочно-правовой системы «Консультант плюс». Загл. с экрана.

система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов<sup>1</sup>»);

- Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения<sup>2</sup>;

- Постановление Правительства РФ от 16.04.2003 N 225 (ред. от 25.03.2013) «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей<sup>3</sup>»).

Целью работы является исследование документационного обеспечения системы управления персоналом в ООО Загородный комплекс «Авангард».

Для достижения намеченной цели необходимо решить ряд задач:

- изучить теоретические основы в области документационного обеспечения;

- исследовать нормативно-методическую базу делопроизводства;

- изучить документационное обеспечение в службе управления персоналом сервисной организации;

---

<sup>1</sup> Постановлению Госстандарта РФ от 03.03.2003 N 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (вместе с «ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов») [электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44595/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44595/) (дата обращения: 30.05.2018) Документ из справочно-правовой системы «Консультант плюс». Загл. с экрана.

<sup>2</sup> «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения» (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.1988, Приказ Главархива СССР от 25.05.1988 N 33) [электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_94185/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94185/) (дата обращения: 31.05.2018) Документ из справочно-правовой системы «Консультант плюс». Загл. с экрана.

<sup>3</sup> Постановление Правительства РФ от 16.04.2003 N 225 (ред. от 25.03.2013) «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей») [электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_41888/607983d5b03c8e442868b65e86285699ad91a443/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_41888/607983d5b03c8e442868b65e86285699ad91a443/) (дата обращения: 31.05.2018) Документ из справочно-правовой системы «Консультант плюс». Загл. с экрана.

- ознакомиться с общей характеристикой деятельности ООО Загородный комплекс «Авангард»;
- проанализировать организацию делопроизводства в системе управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард»;
- разработать мероприятия по совершенствованию документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард».

Практическая значимость исследования выражена в разработке мероприятий по совершенствованию документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард», а именно проектирование Инструкции по организации документационного обеспечения системы управления персоналом. В результате внедрения разработанных предложений повысится эффективность принятия управленческих решений, будет обеспечено грамотное функционирование службы управления персоналом, что предоставит компании больше возможностей для развития на рынке.

По структуре работа делится на введение, две главы, заключение и список использованных источников.

*Основное содержание работы.* В первой главе «Теоретические основы исследования документационного обеспечения системы управления персоналом сервисной организации» рассматриваются базовые аспекты делопроизводства в системе управления персоналом сервисной организации.

В первом параграфе «Основные понятия в области документационного обеспечения» даются определения делопроизводства, документационного обеспечения управления, документа, выделяются функции документа, отличительные качества, состав документов по видам.

Во втором параграфе «Нормативно-методическая база делопроизводства» представляется понятие нормативно-методической базы делопроизводства, рассмотрены этапы работы с документами, регулируемые

нормативно-методической базой, выделяются законодательные и правовые акты в сфере документационного обеспечения.

В третьем параграфе «Документационное обеспечение в службе управления персоналом сервисной организации» изучаются основные делопроизводственные функции системы управления персоналом, классификации документов, сопровождающих деятельность организации в системе управления персоналом, документы, регламентирующие трудовые отношения согласно законодательству, обязательные и необязательные документы при приеме на работу, базовые документы по трудовым отношениям, виды приказов по личному составу, определение личного дела сотрудника.

Материалы первой главы доказывают, что все документы, обеспечивающие функционирование компании, являются ее основой, подтверждением реальности ее деятельности. В процессе управления информация, зафиксированная в документе, является не только основанием для принятия решения, но и доказательством его исполнения, источником для анализа и обобщений, материалом для справочно-поисковой работы. Таким образом, в управленческой деятельности документ выступает как предмет труда и результат труда. Организационно-кадровая документация состоит из комплекса взаимосвязанных документов, закрепляющих численный и должностной состав организации, ее структуру, задачи и функции, права, обязанности и ответственность персонала управления, структуру и задачи службы управления персоналом. Трудовые отношения в организации закреплены документально, регулируются законодательными актами и подлежат соблюдению определенных норм и правил, как со стороны сотрудников, так и со стороны руководства. Документационное обеспечение службы управления персоналом сервисной организации играет важную роль в деятельности организации, дает представление о структуре предприятия. Специфика работы сервисных организаций заключается в том, что удовлетворенность персонала условиями труда и документационная

защита оказывают влияние на качество оказываемых услуг и развитие компании соответственно.

Во второй главе «Анализ документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард»» изучена деятельность сервисной организации – ООО Загородный комплекс «Авангард», предоставляющей гостиничные услуги на туристском рынке Саратовской области. Дается оценка функционированию документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард».

В первом параграфе «Общая характеристика деятельности ООО Загородный комплекс «Авангард»» рассмотрены основные и дополнительные услуги загородного комплекса, инфраструктура, система организации оказания услуг, внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие компании.

Во втором параграфе «Организация делопроизводства в системе управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард»» определена структура организации, выделены отделы и их функции, проанализировано документационное обеспечение системы управления персоналом, перечень документов системы управления персоналом. Рассмотрена многофункциональная программа «Отдел кадров плюс», которая дает возможность оптимального планирования и организации работы по документационному обеспечению. Уделено внимание специфике организации деятельности ООО Загородный комплекс «Авангард» в связи с разным местоположением фактического и юридического адресов, и в соответствии с этим выявлены недостатки, препятствующие эффективному функционированию системы и упорядоченности документов на бумажных носителях, а именно отсутствие основного локального нормативного документа – Инструкции по организации документационного обеспечения системы управления персоналом.



В третьем параграфе «Разработка мероприятий по совершенствованию документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард»» предложены меры по модернизации документационного обеспечения системы управления персоналом компании в связи с наличием недостатков.

Совершенствование документационного обеспечения системы управления персоналом необходимо провести по ряду вопросов:

- организация регистрации всех входящих и исходящих документов в специальном журнале не только по юридическому адресу в службе управления персоналом, но и по фактическому на территории Загородного комплекса «Авангард» в целях уменьшения угрозы утраты кадровой документации;

- изменение режима и организации рабочего времени сотрудников службы управления персоналом, с возможностью посещения загородного комплекса с целью своевременного оформления документов, где необходимо личное присутствие сотрудника для подписи. Таким образом, кадровая документация находится только в ведении сотрудника службы управления персоналом, что обеспечивает контроль за широким кругом документов;

- разработка Инструкции по организации документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард».

Разработка и внедрение инструкции по организации документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард» регламентирует деятельность компании, совершенствует работу службы управления персоналом. Необходимость налаженной системы документационного обеспечения службы управления персоналом сервисной организации способствует эффективному управлению. Качество создаваемых документов и грамотная организация документооборота позволит компании анализировать работу обслуживающего персонала и развиваться на рынке услуг.

*Заключение.* Трудовые ресурсы в сервисных организациях играют ключевую роль в развитии компании. Необходимость грамотного документационного обеспечения службы управления персоналом в сфере сервиса продиктована особенностями нематериального характера услуг. Стабильность положения сотрудников на рабочем месте и закреплённость нормативно-правовыми актами оказывают влияние на качество обслуживания. Документационное обеспечение системы управления персоналом фиксирует деятельность организации, даёт материал для анализа и дальнейшего развития компании.

Невозможно представить деятельность современной сервисной организации без документационного обеспечения, особенно без документального подтверждения деятельности сотрудников. Компетентное ведение документационного обеспечения в системе управления персоналом даёт сотрудникам организации чувство безопасности, уверенности в компании и позволяет эффективнее выполнять свои должностные обязанности.

В ходе работы были изучены теоретические основы документационного обеспечения системы управления персоналом сервисной организации, нормативно-методическая база делопроизводства в службе управления персоналом.

В период исследования была проанализирована деятельность сервисной организации – ООО Загородный комплекс «Авангард». Это компания с широко развитой туристской инфраструктурой на территории Саратовской области, расположенная в 60 км. от города Саратова на берегу реки Терешка, основным видом деятельности которой является предоставление гостиничных услуг и ряда дополнительных услуг по организации комфортного загородного отдыха.

В результате исследования был сделан обзор по услугам комплекса, структуре, организации делопроизводства, рассмотрена специфика работы в связи с разным местоположением компании по фактическому и

юридическому адресу, выявлены внешние и внутренние факторы, оказывающие непосредственное влияние на работу комплекса.

Было изучено документационное обеспечение системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард», также выявлены недостатки в функционировании системы и причины их появления, были предложены меры по совершенствованию работы:

- введение регистрационных журналов по входящей и исходящей документации, также и по фактическому местоположению компании;
- изменение в организации режима работы и рабочего места менеджера по персоналу в периоды начала и окончания высокого сезона в деятельности компании.

Итогом изучения и анализа послужила разработка Инструкции по организации документационного обеспечения системы управления персоналом ООО Загородный комплекс «Авангард» в соответствии с рядом законодательных актов. Данный локальный нормативный акт позволяет упорядочить деятельность системы управления персоналом по документационному обеспечению, устанавливает требования к порядку оформления, ведения, регистрации, хранения и учета ряда видов документов необходимых для работы системы управления персоналом по трудовому законодательству. Правильная организация функционирования документационного обеспечения системы управления персоналом оказывает влияние на эффективность принятия управленческих решений и развитие сервисной организации.

Совершенствование организации документационного обеспечения системы управления персоналом позволит использовать единые стандарты по работе с документами, обеспечить их сохранность и соблюдение законодательных норм по трудовым отношениям. Оперативное фиксирование работы системы управления персоналом компании на бумажных и электронных носителях, ее документационное обеспечение является доказательством результативной деятельности организации.