**Отчет по учебной практике**

**Содержание**

Реферат отчета

Характеристика ПАО «МТС»

Основные показатели деятельности ПАО «МТС» за последние три года

Описание и анализ организационной структуры управления

Характеристика персонала организации

Характеристика системы управления персоналом организации

Описание информационной системы учёта и управления

Описание и анализ должностных инструкций руководителя и сотрудника кадровой службы

Заключение

Список использованной литературы

**Реферат отчёта**

управление персонал информационный кадровый

Отчёт 25 с., 1ч., 6 рис., 2 табл., 25 источников.

Цель практики - получение первичных профессиональных умений и навыков, закрепление и углубление теоретической подготовки, формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций путём анализа организационно-управленческой деятельности и работы кадровой службы конкретной организации.

В соответствии с целью поставлены следующие задачи:

дать общую характеристику организации;

привести основные показатели деятельности предприятия за последние три года;

описать и проанализировать организационную структуру управления;

дать характеристику персоналу организации;

дать характеристику системе управления персоналом организации;

описать информационную систему учета и управления, используемую в системе управления персоналом организации;

описать и проанализировать должностные инструкции руководителя и сотрудника кадровой службы организации.

Объектом исследования является ПАО «МТС».

Методами исследования в данной работе являются общенаучные методы познания и научные подходы к изучению объектов, явлений. В работе использовались системный, маркетинговый подходы, методы и принципы предметно-логического, структурно-функционального анализа.

Информационной базой учебной практики послужила научная, учебно-методическая литература российских авторов, научно-правовые акты в сфере предоставления услуг телекоммуникации, бухгалтерская и статическая отчетность, Интернет-ресурсы.

**1. Характеристика ПАО «МТС»**

На российском рынке наблюдается множество компаний, в частности в коммуникационной сфере. Одной из самых крупных компаний считается ПАО «МТС».

Известно, что ПАО «МТС» («Мобильные ТелеСистемы») является российской телекоммуникационной компанией, которая оказывает услуги в России и странах СНГ под торговой маркой «МТС». Следует отметить, что компания оказывает услуги сотовой связи (в стандартах GSM, UMTS (3G) и LTE), услуги проводной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет, мобильного телевидения, кабельного телевидения, спутникового телевидения, цифрового телевидения и сопутствующие услуги, в частности услуги по продаже контента.

Основные характеристики ПАО «МТС» приведены в таблице 1.

По результатам исследования компании Interbrand (было проведено в 2010 году), торговая марка «МТС» стала самым дорогим российским брендом, заняла первое место с оценкой стоимости торговой марки в размере 213 198 млн. рублей.

Основное юридическое лицо компании - ПАО «МТС» (Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы») зарегистрировано в России. Штаб-квартира компании расположена в Москве.

Так как «МТС» является публичным акционерным обществом, то можно отметить следующие характерные черты:

имеется право проведения открытой подписки для размещения акций;

имеется возможность публичного обращения акций и ценных бумаг;

минимальный размер уставного капитала 100 тыс. руб.;

наличие совета директоров.

Клиентская база ПАО «МТС» превысила 1 млн. человек ещё к началу 2000-х годов. На данный момент клиентская база «МТС» составляет более ста миллионов человек. Основную массу составляют лица в возрасте от 16 лет.

МТС активно взаимодействует с другими организациями, к числу наиболее крупных партнёров относят «Сбербанк» и «ВТБ».

Можно отметить, что в течение всей своей истории компания достаточно активно скупала региональные компании (с начала 2000-х годов). В частности МТС были приобретены такие российские мобильные операторы как «Телеком XXI» (2001 год), «Кубань GSM» и «Донтелеком» (2002 год), «ТАИФ-ТЕЛКОМ» и др.

Устав является основным документом, который регламентирует деятельность МТС. Согласно ему, высшим органом управления МТС является общее собрание акционеров, оно проводится не реже раза в год.

Советом директоров производится общее руководство ПАО «МТС» в части вопросов, не отнесённых к компетенции общего собрания. В его состав входят девять человек, включая трёх независимых членов. Председателем совета директоров является бывший руководитель компании Deutsche Telekom - Рон Зоммер.

В состав исполнительных органов «МТС» входят коллегиальный исполнительный орган - правление и единоличный исполнительный орган - президент.

Компания создаёт и реализует в своих магазинах мобильные телефоны под собственной торговой маркой «МТС», во всех магазинах предоставляются различные услуги.

Около 81% работников имеют высшее образование.

Собственная розничная сеть активно развивается компанией. Она представлена более чем 4000 салонами, и располагает широкой дилерской сетью пунктов продаж по всей России.

Рост проникновения услуг мобильного интернета, диверсификации услуг, повышения операционной эффективности и инвестиционной привлекательности компании для акционеров целях укрепления лидерства на рынке является главным приоритетом стратегии МТС на рынке.

Таблица 1 - Характеристика ПАО «МТС»

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Описание |
| Организационно-правовая форма | Публичное акционерное общество |
| Виды деятельности | Деятельность в области связи, работы по сборке и монтажу сборных конструкций, оптовая торговля, разработка программного обеспечения, консультативная деятельность, строительство местных линий электропередачи и связи. |
| Основная деятельность | Услуги телекоммуникации |
| Основные потребители | Жители России и стран СНГ в возрасте от 16 лет. |
| Партнёры | ООО «СТРИМ», Сбербанк, ВТБ, корпорация Dell, Wargaming и д.р. |
| Поставщики | Vodafone Procurement Co, ООО «Даичи» |
| Номенклатура | Телекоммуникационное оборудование |
| Ассортимент оказываемых услуг | Услуги сотовой связи, услуги проводной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет, мобильного телевидения, кабельного телевидения, спутникового телевидения, цифрового телевидения и сопутствующие услуги, в частности услуги по продаже контентаhttps://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%A2%D0%A1\_(%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F) - cite\_note-results\_2010-3. |
| Особенности регламентации деятельности организации | Свидетельство об аккредитации. |
| Листинг на бирже | NYSE: MBT, NASDAQ: MBT, MCX: MTSS |
| Дата основания | 16 апреля 1993 года |
| Место расположения | Россия, Москва |
| Президент компании | Андрей Дубовсков |
| Председатель совета директоров | Рон Зоммер |
| Продукция | Сотовая связь, проводная телефонная связь, широкополосный доступ в интернет, мобильное телевидение, кабельное телевидение, спутниковое телевидение, цифровое телевидение |
| Материнская компания | ПАО АФК «Система» |
| Дочерние компании | МТС-Туркменистан, Stream |
| Сайт | mts.ru |
| e-mail | info@mts.ru |

**2. Основные показатели деятельности ПАО «МТС» за последние три года**

В сравнительном аналитическом балансе представлены основные разделы актива и пассива. Благодаря этому можно увидеть характеристику общей структуры отчетной бухгалтерской формы и изменение отдельных её показателей. Подробнее все данные приведены в таблице 2.

Табл. 2. - Основные показатели деятельности ПАО «МТС».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2014 | 2015 | 2016 |
| Выручка (в млн. руб.) | 309 | 315 | 324 |
| Себестоимость (в млн. руб.) | 158 | 167 | 169 |
| Валовая прибыль (в млн. руб.) | 151 | 148 | 155 |
| Рентабельность (в %) | 96 | 89 | 92 |
| Среднесписочная численность (человек) | 68 549 | 73 967 | 74 568 |
| Производительность труда (в руб.) | 4 508 | 4 259 | 4 345 |
| Текучесть кадров (в %) | 11 | 11 | 11, 5 |

Так выручка за 2016 год достигла 324 млн. руб. Можно отметить значительный рост по сравнению с 2015 годом (315 млн. руб.) и 2014 (309 млн. руб.). Это связано со значительным ростом клиентской базы и розничной сети.

Что касается себестоимости (затрат), то тут перед нами следующие цифры: за 2016 год она составила 169 млн. руб., за 2015 год она составила 167 млн. руб., а за 2014 - 158 млн. руб. Повышение себестоимости объяснимо ростом заработных плат сотрудников и ростом цен на все составляющие производства, транспортировки.

Прибыль в 2016 году повысилась по сравнению с 2015 (148 млн. руб.) и 2014 (151 млн. руб.) и составила 155 млн. руб. Это связано с увеличением выручки за счёт увеличения клиентской базы и расширения розничной сети.

Рентабельность за 2016 год составила 92%, за 2015 - 89%, за 2014 - 96%.

Среднесписочная численность работников за 2016 год составила 32 615 человек, это больше, чем в 2015 году (30 815 человек) и 2014 (31 051), что связано с расширением компании.

Стоит отметить сотрудников всей Группы «МТС», то числа будут несколько другими. Так, за 2015 год среднесписочная численность составила 73 967 человек, что на 7,9% больше, чем в 2014 год (68 549 человек). В 2016 году данный показатель также вырос и составил 74 568 человек. Большой рост численности в 2015 году обусловлен изменением структуры Группы «МТС».

Производительность труда за 2016 год составила 4 345 руб., то есть за 2016 год каждый работник принёс в целом 4 345 рублей. За 2015 год производительность труда составила 4 259 рублей, а за 2014 - 4 508 руб. Такой рост обусловлен повышением заработных плат и применением новых мер стимулирования сотрудников.

Текучесть кадров в 2015 году составила 11% по всей группе, такой же показатель и в 2014. В 2016 он немного увеличился и составил 11,5%, что может быть связано с дальнейшими изменениями в структуре «МТС», сложным графиком работы, отрицательным СПК.

**3. Описание и анализ организационной структуры управления**

Организационная структура управления - это совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Организационная структура управления может быть: линейной, функциональной, линейно-функциональной (линейно-штабной), дивизиональной, матричной, проектной.

Организационная структура в ПАО «МТС» (представлена на рисунке 1) является линейно-функциональной. Для неё характерно следующее: реализация принципов единоначалия, линейного построения структурных подразделений, распределения функций управления между ними, рационального сочетания централизации и децентрализации.

Рисунок 1 - Организационная структура управления ПАО «МТС»

К органам управления ПАО «МТС» относят следующие: общее собрание акционеров, совет директоров, правление, президент. Общее собрание акционеров - это высший орган управления ПАО «МТС». Порядок подготовки, созыва и проведения собрания определён Уставом и Положением об общем собрании акционеров ПАО «МТС».

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью ПАО «МТС». Он является ключевым элементом системы корпоративного управления, представляя интересы акционеров посредством эффективного управления.

Процедура формирования, состав, цели, функции, задачи, полномочия, статус, порядок работы и взаимодействия с другими органами управления определены Уставом и Положением о Совете директоров ПАО «МТС».

Коллегиальным исполнительным органом ПАО «МТС» является правление. Оно отвечает за организацию эффективного оперативного управления текущей деятельностью, в том числе обеспечивает реализацию решений Совета директоров в пределах существующих компетенций.

Количественный и профессиональный состав Правления утверждается Советом директоров по предложения Президента. Председателем Правления является Президент ПАО «МТС». Деятельность правления регулируют Устав и Положение о Правлении ПАО «МТС».

Президент - единоличный исполнительный орган, который осуществляет оперативное управление текущей деятельностью компании.

Его деятельность направлена на обеспечение прибыльности и конкурентоспособности компании, финансово-экономической устойчивости, обеспечение прав акционеров и социальных гарантий работников Компании. Президент руководствуется Уставом и Положением о Президенте ПАО «МТС». С 2011 года президентом является Дубовсков Андрей Анатольевич.

Независимый аудитор и Ревизионная комиссия осуществляют контроль финансово-хозяйственной деятельности организации.

**4. Характеристика персонала организации**

На данный момент численность персонала Группы «МТС» составляет 74 568 человек (это больше показателя 2015 года). Если рассматривать отдельно ПАО «МТС», то здесь численность составила 32 615 человек.

Число мужчин и женщин в ПАО «МТС» примерно равно (рисунок 2). Число мужчин составляет 15 329 человек, а число женщин - 17 286 человек. В процентном соотношении получаем 47% к 53%. Преобладание женщин можно объяснить особенностями структуры рынка труда и демографическими показателями, которые показывают, что женщин больше, чем мужчин на территории РФ.

Рисунок 2 - Структура персонала по полу

Структура персонала по возрасту представлена на рисунке 3. По возрасту выделяют следующие группы: до 35 лет (12 439 человек), 36-45 лет (18 096 человек), более 45 лет (2 080 человек). От общей численности группы МТС лица до 35 лет составляют 38%, лица от 36 до 45 лет - 55,5%, лица, чей возраст более 45 лет, - 6,5 %. Это обусловлено особенностями структуры рынка труда.

Рисунок 3 - Структура персонала по возрасту

418 человек в ПАО «МТС» имеют высшее образование, то есть около 81 % персонала (рисунок 4). Это обусловлено доступностью высшего образования и спецификой рынка труда.

Рисунок 4 - Структура персонала по уровню образования

По уровню квалификации персонал имеет следующую структуру: число работников с 1 по 3 уровень квалификации составляет 14 109 человек (или 43%), работников с 4 по 6 уровень - 13 215 человек (или 41%), работников с 7 по 9 уровень - 5 291 человек (или 16%). Данное соотношение можно объяснить различным опытом работы, уровнем образования, возрастом сотрудников и спецификой рынка труда. Наглядно структуру по уровню квалификации можно увидеть на рисунке 5.

Рисунок 5 - Структура персонала по уровню квалификации

По должностной структуре персонал ПАО «МТС» имеет следующий вид: рабочие (10 530 человек или 32%), служащие (9 850 человек или 30%), специалисты (10 155 человек или 31,6%), руководители (2 080 человек или 6,4%). Данное соотношение объяснимо особенностями устройства ПАО «МТС», состоянием рынка труда. Наглядно данная структура представлена на рисунке 6.

Рисунок 6 - Должностная структура персонала

**5. Характеристика системы управления персоналом организации**

Существует несколько форм кадровых служб: управление кадров, управление персоналом, отдел кадров, отдел персонала, кадровый центр. Кадровая служба в ПАО «МТС» имеет форму управления персоналом. Это достаточно большой отдел компании, в котором реализуются следующие функции: разработка кадровой политики, учёт кадров, кадровое планирование, поиск и подбор персонала, адаптация, организация обучения, организация повышения квалификации персонала, исследования мотивации персонала, проведение аттестации, разработка систем стимулирования персонала, созданий СПК, разработка и применение социальных гарантий и т.д.

Приоритетами кадровой политики МТС являются развитие эффективности бизнес-процессов и создание среды для профессионального и карьерного развития сотрудников. Одним из способов реализации этих целей является открытие в некоторых городах Объединённого Центра Обслуживания Персонала.

В 2015 годы были реализованы следующие инновации: запущена Виртуальная академия, разработано «8 правил» руководителя, внедрён «Центр кадрового администрирования», создана «обратная связь».

Общие затраты на персонал за 2015 год составили 56,2 млрд. руб. (за 2014 год сумма была меньше - 49,1 млрд. руб.). Также 962 млн. руб. было затрачено на выплаты лицам, участвующим в деятельности компании МТС, но не являющимися её сотрудниками.

В Компании действует конкурентоспособная система оплаты труда, которая состоит из фиксированной части и переменной. Компания также предоставляет пакет компенсаций и льгот.

Разделяют материальную мотивацию и нематериальную.

К материальной мотивации в ПАО «МТС» относят переменную часть заработной платы, которая зависит от фактических результатов работы и направлена на стимулирование материальной заинтересованности всех категорий работников в повышении эффективности работы для достижения целей компании. Средняя заработная плата за 2015 год (включает и оклад, и премию) составила 64 тыс. руб.

Для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием действует своя система премирования.

К нематериальным способам относят ежегодное выделение лучших сотрудников, руководителей и проектные команды. В корпоративных печатных изданиях и новостной ленте регулярно освещаются успехи сотрудников ПАО «МТС».

Кадровой службой разработан широкий пакет компенсаций и льгот. Основное внимание направлено на социальную защиту.

Льготы в компании «МТС» подразделяются на социальные и служебные. Служебные предоставляются в независимости от срочности договора или продолжительности рабочего времени. Например, автомобили и компенсация затрат на их использование, служебная мобильная связь и пр. Социальные льготы предоставляются всем сотрудникам по основному месту работы, исключая тех, кто устроен по срочному трудовому договору или работающих менее трети рабочего времени. Например, ДМС, страхование от несчастных случаев, доплаты по больничному листу.

В определённых случаях работнику может быть оказана материальная помощь.

ПАО «МТС» предоставляет сотрудникам возможность для занятия спортом и поддержания здорового образа жизни.

В основе обучения сотрудников «МТС» лежит системная модель. Основная задача обучения - обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым компетенциям.

В компании действует Корпоративный университет, он задаёт стандарты обучения и координирует процессы в области обучения и развития персонала.

Была разработана комплексная программа развития «Управление талантами».

Следующие формы обучения и повышения квалификации применяются в ПАО «МТС»: очные тренинги, семинары, дистанционное обучение (теоретические курсы, оценка эффективности), обучение на рабочем месте (система наставничества), мастер-классы топ-менеджеров (обсуждение ключевых проектов, донесение до сотрудников целей и стратегии).

Одной из задач кадровой службы является постоянное совершенствование инструментов отбора персонала.

В «МТС» действует карьерный портал для соискателей.

Для новых сотрудников специально разработана и внедрена система адаптации. Все новые сотрудники в обязательном порядке проходят интеграционные курсы (введение в МТС, введение в GSM).

В розничной сети «МТС» также действует проект «Наставничество», опытный сотрудник может стать наставником для менее опытного.

В Компании действует трехуровневая система управление охраной труда.

Стоит отметить, что кадровая служба в ПАО «МТС» ведёт активную деятельность и реализует множество программ.

**Описание информационной системы учёта и управления**

Информационные системы базируются на использовании компьютерной информационной технологии. Их главным назначением является сбор, хранение, обработка и выдача информации в интересах достижения поставленной цели при решении различных задач.

Как правило, подобные системы имеют модульное построение. Можно выделить несколько основных модулей.

Ведётся штатное расписание, в этом модуле описывается организационная структура компании.

Учёт кадров ведётся в электронном виде. Основной задачей модуля является - ведение учётных работ по персоналу с помощью автоматизированного выполнения операций по приёму, перемещениям на другую должность, увольнению сотрудников, по подготовке и учёту приказов, формированию разнообразных списков и отчётных документов.

Следующий модуль - табельный учёт, то есть учёт рабочего времени или формирования табеля за определённый период времени с учётом неявок.

Данные из предыдущего отдела служат для расчёта заработной платы. Основная задача модуля - автоматизация расчёта заработной платы сотрудников предприятия и на основе этого формирование различных отчётных документов.

Также осуществляется учёт в пенсионом фонде. Основным назначением модуля является автоматизация персонифицированного учёта сведений о застрахованных лицах и формирование отчётности для Пенсионного фонда РФ.

В электронной программе имеется модуль - администратор системы. Его основным назначением является настройка работы всей системы и организация разграничения доступа пользователей. Традиционно пользователями могут быть руководители, менеджеры, сотрудники кадровой службы, инспектора.

Существует множество информационных систем. Например, программный комплекс «АиТ:/ Управление персоналом», «RB HR & Payroll - Управление кадрами и зарплата», «1С. Зарплата/кадры» и д.р.

В ПАО «МТС» какое время применялась программа «АиТ:/ Управление персоналом». Она состоит из следующих модулей: зарплата, кадры, табель, компетенция, ПФР, планирование потребности в персонале.

В данный момент времени отмечен переход на более современную и лёгкую программу «1С. Зарплата/кадры». Данная программа позволяет поддерживать все основные процессы управления персоналом. Полную и достоверную информацию позволяют получать удобные и гибкие механизмы настройки отчётов.

Для учёта персонала в ПАО «МТС» применятся также «1С: Предприятие 8.2».

В 2015 году был внедрён «Центр кадрового администрирования». Данная система является решением для обеспечения централизованной функции кадрового администрирования в Объединённом центре обслуживания персонала на основе программных продуктов ABBYY и UCM. ABBYY позволяет сканировать, верифицировать и направлять кадровую документацию в объединённый центр обслуживания для последующей обработки и генерации (в том числе автоматической и ручной) кадровых событий в OEBS, сохранять документы в электронном хранилище UCM.

**7. Описание и анализ должностных инструкций руководителя и сотрудника кадровой службы**

Должностная инструкция руководителя отдела кадров состоит из пяти разделов: общие положения, требования к квалификации, должностные обязанности, права, ответственность,

В первом разделе указывается, кому подчинятся руководитель кадровой службы (непосредственно руководству компании и директору по персоналу, если такой имеется) и кем может быть снят с должности (руководством компании). Свою работу руководитель кадровой службы должен строить и регулировать на основе законодательства РФ и других документов.

Во втором разделе указываются основные требования к квалификации. Так, руководитель отдела кадров должен иметь высшее образование. Он должен знать законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы по управлению персоналом, трудовое законодательство, структуру и штаты компании, перспективы её развития. Руководитель кадровой службы обязан знать кадровую политику, стратегию компании, Он должен уметь определять перспективную и текущую потребность организации в кадрах, знать источники обеспечения организации кадрами, состояние рынка труда.

Руководитель должен знать и уметь применять на практике системы и методы оценки персонала, методы анализа профессионально-квалификационной структуры кадров, порядок оформления, ведения и хранения документации и пр.

К одному из основных требований относится умение организовывать табельный учёт, знание методов учёта движения кадров, знание порядка составления отчётности. Также к квалификационным требованиям относятся умение пользоваться средствами вычислительной техники, коммуникации, знание компьютерных программ и пр.

Следующими идут должностные обязанности. Руководитель кадровой службы обязан руководить работниками отдела кадров и структурными подразделениями, входящими в состав отдела, возглавлять работу по комплектованию организации кадрами, организовать разработку прогнозов, определение текущей потребности в кадрах.

Он должен принимать участие в разработке кадровой политики и стратегии предприятия, осуществлять работу по подбору, отбору и распределению кадров по рабочим местам. Также руководитель участвует в организации проведения аттестации сотрудников и разработке систем комплексной оценки персонала. Как видно из должностной инструкции обязанности руководителя достаточно обширны и включают в себя различные сферы.

Четвёртым разделом являются права. Руководитель кадровой службы имеет право знакомиться с проектами, касающимися отдела, вносить предложения по улучшению деятельности, осуществлять взаимодействие с руководителями всех структурных подразделений, подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции, требовать от руководства компании оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

Последним разделом является «Ответственность». Руководитель кадровой службы несёт ответственность за: ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, правонарушения, совершённые в процессе осуществления своей деятельности, причинение материального ущерба.

Следующей будет рассмотрена должностная инструкция сотрудника кадровой службы. Она также состоит из пяти разделов.

В первом разделе указывается, что сотрудник кадровой службы подчиняется непосредственно руководителю кадровой службы или руководству самой организации. На данную должность назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование.

Во втором отделе указано, что сотрудник кадровой службы обязан знать кадровую политику организации, структуру учреждения, методы подбора и оценки кадров, основы законодательства (трудового и гражданского), условия на рынке труда. Обязательным является знание правил оформления и заключения договоров. Сотрудник должен владеть нормами делового этикета и общения.

Сотрудник кадровой службы обязан принимать, переводить, увольнять сотрудников, собирать информацию для различных комиссий, представлять сотрудников к поощрениям и взысканиям. В круг его обязанностей входит создание и ведение личных дел сотрудников, внесение записей в трудовые книжки, подготовка и выдача справок о трудовой деятельности сотрудников, оформление необходимой документации, ведение информационной базы.

Сотрудник кадровой службы разрабатывает и реализует различные порученные ему мероприятия, подготавливает отчётную документацию.

Следующим разделом идут «Права». Так, сотрудник отдела кадров имеет право направлять предложения по улучшению деятельности, самостоятельно принимать некоторые решения, производить коммуникацию с сотрудниками своего и других подразделений, получать сведения о решениях руководства, не выполнять некоторые свои обязанности при возникновении угроз жизни и здоровью. К его правам относят получение необходимых сведений.

Сотрудник отдела кадров несёт ответственность за нарушение требований руководящих документов компании, низкое качество ведения кадрового делопроизводства, неправомерное обращение с коммерческой тайной, личной информацией, ненадлежащие исполнение своих обязанностей и последствия своих решений, нарушение безопасности и нанесение ущерба.

**Заключение**

В ходе выполнения учебной практики была приведена общая характеристика ПАО «МТС», изучена деятельность организации. Были освоены правила работы кадровой службы, изучены условия труда в организации на различных уровнях.

В ходы выполнения практики были выявлены следующие недостатки.

Во-первых, повышение текучести кадров и отсутствие мер по снижению данного показателя. Как можно видеть из статистических данных два года подряд текучесть кадров составляла 11%, что превышает естественный уровень, составляющий примерно 5%. В 2016 году показатель текучести кадров вырос. Изучив кадровую политику, можно сделать вывод, что на данный момент не разработаны мероприятия по удержанию персонала. Кадровая политика в основном ориентирована на адаптацию новых сотрудников.

Во-вторых, большая часть заработной платы приходится именно на премиальную часть. С одной стороны это стимулирует работников, с другой - ухудшает СПК, увеличивает психологическое давление на человека (что может служить и причиной увольнения).

Предлагается введение дополнительных льгот, можно разработать отдельную программу по уменьшению текучести кадров и разработать мероприятия по улучшению СПК, снижению напряжённости на работе (особенно для сотрудников, занятых продажами).

**Список использованной литературы**

1) ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

2) ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

) ГОСТ Р 7.0.3-2006. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные элементы. Термины и определения

) ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения

) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления

) ГОСТ 7.11-2004 (ИСО 832:1994). Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках

) ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила

) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения

) ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения

) ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления

) ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления

) ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

13) Басаков, М.И. Управление персоналом: Конспект лекций: Пособие для подготовки к экзаменам. Учебное пособие/ М.И. Басаков - М.: Феникс, 2012.- 155 с.

) Борисова, Е.А. Управление персоналом для современных руководителей / Е.А. Борисова - СПб., Питер, 2013. - 444 с.

15) Веснин, В. Р. Управление человеческими ресурсами : теория и практика : учеб.для студентов вузов, аспирантов, преподавателей, руководителей и специалистов-практиков / В. Р. Веснин. - Москва : Проспект, 2014. - 688 с.

) Генкин, Б. М. Управление человеческими ресурсами : учеб. / Б. М. Генкин, И. А. Никитина. - М. : Норма : ИНФРА-М, 2013. - 464 с. - (Гриф УМО).

) Герчикова, И. Н. Менеджмент : учеб. для вузов / И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 499 с. - (Гриф М-ва образования и науки РФ, УМО).

18) Горшков, А.В. Социология труда /А.В. Горшков - Научная книга, 2012 г. - 468 с.

) Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учеб.для бакалавров / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. - М. : Дашков и К°, 2013. - 392 с.

) Егоршин, А.П. Управление персоналом /А.П. Егоршин - г.Новгород, НИМБ, 2013. - 607 с.

) Кудина, М.В. Экономика / М.В. Кудина - М.: ИНФРА-М, 2013 - 368 с.

) Менеджмент : учеб. пособие / под ред. Н. Ю. Чаусова, О. А. Калугина. - М. : КНОРУС, 2010. - 496 с. - (Гриф УМО).

23) Управление человеческими ресурсами : учеб.для бакалавров / под ред. И. А. Максимцева. - М. :Юрайт, 2012. - 525 с. - (Гриф НТС СПбГУЭФ, НРС издательства «Креативная экономика»).

) Экономика и управление человеческими ресурсами : учеб.пособие / А. М. Асалиев, Г. Г. Вукович, Т. Г. Строителева. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 143 с. - (Гриф УМО).

) ПАО «МТС» - [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.mts.ru/