

Карта процесса: Персонал

Документ 1. Карта процесса «Управление персоналом» (КП 2.6)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Карта процесса

Управление персоналом

КП 2.6 редакция № 1

		УТВЕРЖДАЮ	
		Генеральный директор	
		ООО «АйТек»	

		Виноградов К.П	
		«__»_____2025	
		г.	
РАЗРАБОТАНО:		Подпись	Дата
Ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова			
СОГЛАСОВАНО:		Подпись	Дата
Директор по организационному развитию (при наличии)			

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела/подраздела	Наименование	Лист
	Предисловие	3
1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Нормативные ссылки	3
4	Определение терминов и принятые сокращения	3
5	Ответственность	4

№ раздела/подраздела	Наименование	Лист
6	Описание процесса	4
6.1	Цель процесса	4
6.2	Мониторинг и оценка результативности процесса	4
6.3	Входы процесса	5
6.4	Выходы процесса	5
6.5	Ресурсы	5
6.6	Необходимая информация	5
6.7	Блок-схема процесса КП 2.6	6
7	Записи по качеству	6
8	Управление документом	7
	Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса	8
	Приложение 2 Форма отчета по мониторингу процесса	9
	Приложение 3 Форма Лист Мониторинга	10

ПРЕДИСЛОВИЕ

Введен впервые (взамен отсутствует), вводится в действие со дня утверждения. Проверку документа на актуальность не позднее 12 месяцев с даты его утверждения выполняет руководитель структурного подразделения.

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая карта процесса (далее – КП) определяет порядок действий в процессе «Управление персоналом» в ООО «АйТек» (далее – Организация).

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования и правила настоящей КП распространяются на все структурные подразделения, участвующие в процессе «Управление персоналом», а также на работников Организации.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- Трудовой кодекс РФ;
- СТО 03-21 «Управление документами СМК»;

- СТО 08-21 «Подбор, адаптация и обучение персонала».

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка
СМК	Система менеджмента качества
КП	Карта процесса
У1	Укомплектованность штата (доля закрытых вакансий)
У2	Текучесть кадров (добровольные увольнения)
У3	Своевременность закрытия вакансий
У4	Выполнение плана обучения персонала
У5	Своевременность оформления кадровых документов

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Владелец процесса «Управление персоналом» согласно матрице распределения ответственности в СМК ООО «АйТек» – ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова. Владелец процесса несет ответственность за результативное функционирование процесса, его поддержание, мониторинг, улучшение, контроль исполнения и соблюдение требований настоящей КП, а также за внедрение и актуализацию КП.

Ответственным за сбор и анализ данных является ведущий менеджер по персоналу.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Цель процесса

Целью процесса «Управление персоналом» является обеспечение Организации квалифицированными кадрами, создание условий для их эффективной работы, профессионального развития и поддержание благоприятного климата.

6.2. Мониторинг и оценка результативности процесса

С целью оценки результативности процесса проводится анализ показателей и формирование годового отчета о функционировании процесса «Управление персоналом» (Приложение 1).

$$У1_{год} = (У1_{янв} + У1_{февр} + ...)/12$$

$$У2_{год} = (У2_{янв} + У2_{февр} + ...)/12$$

$$У3_{год} = (У3_{янв} + У3_{февр} + ...)/12$$

$$У4_{год} = (У4_{янв} + У4_{февр} + ...)/12$$

$$Y5_{\text{год}} = (Y5_{\text{янв}} + Y5_{\text{февр}} + \dots)/12$$

До 15 числа месяца, следующего за отчетным, проводится мониторинг по форме Приложения № 3 и оценка уровня показателей по форме Приложения № 2 с целью принятия своевременных корректирующих мер.

Показатели для мониторинга и оценки результативности процесса:

№ п/п	Обозначение/ наименование	Метод расчета показателя	Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень	Место/Форма сбора данных
1	У1 «Укомплектованность штата», %	У1 = (Кзакр.вак. / Кобщ.вак.) x 100%, где Кзакр.вак. – количество закрытых вакансий в отчетном периоде, Кобщ.вак. – общее количество открытых вакансий на начало периода	Менее 90%	95% и более	100%	Отчеты по подбору / CRM HR
2	У2 «Текущность кадров», %	У2 = (Куво.по соб. / ССЧ) x 100%, где Куво.по соб. – количество уволившихся по собственному желанию за период, ССЧ – среднесписочная численность	Более 15%	10%	Менее 5%	Данные отдела кадров

3	УЗ «Своевременность закрытия вакансий», %	УЗ = (Квып.срок / Кобщ.заявок) x 100%, где Квып.срок – вакансии, закрытые в установленный срок (до 30 дней), Кобщ.заявок – всего заявок на подбор	Менее 80%	90%	100%	Журнал заявок на подбор
4	У4 «Выполнение плана обучения», %	У4 = (Кпровед.обуч / Кплан.обуч) x 100%, где Кпровед.обуч – количество проведенных обучений (часов или мероприятий), Кплан.обуч – плановое количество	Менее 85%	95%	100%	План обучения, акты выполненных работ
5	У5 «Своевременность оформления кадровых документов», %	У5 = (Кдок.в срок / Кдок.всего) x 100%, где Кдок.в срок – кадровые документы (приказы, трудовые договоры и пр.), оформленные в регламентированный срок (3 дня), Кдок.всего – общее количество	Менее 95%	99%	100%	Система кадрового делопроизводства

6.3. Входы процесса

№ п/п	Наименование	Поставщик
1	Заявка на подбор персонала	Руководитель подразделения

№ п/п	Наименование	Поставщик
2	План обучения и развития	Руководители подразделений, стратегическая сессия
3	Кадровые документы (заявления, приказы)	Сотрудники, руководители

6.4. Выходы процесса

№ п/п	Наименование	Потребитель
1	Принятый на работу сотрудник	Подразделение-заявитель
2	Проведенное обучение	Сотрудники
3	Оформленные кадровые документы	Сотрудники, бухгалтерия, фонды
4	Отчеты по персоналу (текучесть, укомплектованность)	Генеральный директор, руководство

6.5. Ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Информационная среда (HR CRM, 1С ЗУП)	Достоверность, своевременность ввода данных	Отдел цифровизации, участники процесса
2	Финансы	Бюджет на подбор, обучение, мотивацию	Администрация / Бухгалтерия
3	Инфраструктура	Рабочие места, учебные классы, доступ к платформам	Административно-хозяйственный отдел
4	Персонал (кадровые специалисты)	Квалификация по ТД, этика	Отдел кадров (сам процесс)
5	Оборудование	ПК, ПО, веб-камеры для онлайн-обучения	Администрация, отдел цифровизации

6.6. Необходимая информация

№ п/п	Наименование информации	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Профиль вакансии: требования, условия, срок закрытия	Полнота, четкость	Руководитель подразделения
2	График отпусков, заявления сотрудников	Своевременность предоставления	Сотрудники
3	Потребности в обучении	Привязка к бизнес-целям	Руководители

6.7. Блок-схема процесса КП 2.6

(Приводится схематично, аналогично предоставленным документам: этапы – получение заявки, поиск, отбор, оформление, адаптация, обучение, оценка, увольнение и т.д.)
(сделать)

7. ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ

№ п/п	Наименование	Форма	Хранение	Примечания
			Место	Ответственный
1	Отчет о функционировании процесса	Приложение 1	Ведущий менеджер по персоналу	Ведущий менеджер по персоналу
2	Отчет по мониторингу процесса	Приложение 2	Ведущий менеджер по персоналу	Ведущий менеджер по персоналу
3	Лист мониторинга	Приложение 3	Ведущий менеджер по персоналу	Ведущий менеджер по персоналу

8. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

Управление данным документом производится согласно требованиям, установленным в СТО 02-21 «Управление документами СМК».

Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса «Управление персоналом» (годовой)

№ п/п	Обозначение критерия	Наименование критерия	Уровни показателя	Фактический показатель критерия	Оценка критерия
			Нижний	Целевой	Верхний
1	У1год	Укомплектованность штата	<90%	≥95%	100%
2	У2год	Текучесть кадров	>15%	10%	<5%
3	У3год	Своевременность закрытия вакансий	<80%	90%	100%
4	У4год	Выполнение плана обучения	<85%	95%	100%
5	У5год	Своевременность оформления кадровых документов	<95%	99%	100%

Выводы: <указывается результативность процесса, необходимая коррекция> Рекомендации по улучшению: ...

Исполнитель процесса: Ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова «__»_____20__г.

Приложение 2

Форма отчета по мониторингу процесса (ежемесячный)

Аналогично Приложению 2 из КП 2.4, с теми же показателями и дополнительной колонкой «Решение по мониторингу».

Приложение 3

Форма Лист мониторинга (пример для показателя УЗ)

Лист мониторинга процесса «Управление персоналом» по показателю

УЗ «Своевременность закрытия вакансий» за месяц 20__г.

№	№ заявки	Должность	Подразделение	Плановая дата закрытия	Фактическая дата закрытия	Своевременно (План 1/0)	Факт 1/0	Причина срыва
1						0	0	
...						0	0	
Итого						Итого план	Итого факт	
УЗ =						(факт / план) × 100%		

Аналогично строятся листы по У1, У2, У4, У5.

Документ 2. Риски по процессу «Управление персоналом» на 2025 год

Описание риска	Последствия риска	Стратегия реагирования	Предупреждение наступления риска	Статус риска (наступил/не наступил)
			Антирисковые мероприятия	Ответственные исполнители
ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ				

Описание риска	Последствия риска	Стратегия реагирования	Предупреждение наступления риска	Статус риска (наступил/не наступил)
Дефицит квалифицированных кадров на рынке	– Срыв сроков проектов из-за незакрытых вакансий – Перегрузка существующих сотрудников, выгорание – Рост затрат на подбор (дорогие каналы)	Снижение риска	1. Развитие внутреннего кадрового резерва. 2. Сотрудничество с профильными вузами/колледжами. 3. Гибкие условия работы (удаленка, гибрид). 4. Реферальная программа.	Ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова
Высокая текучесть ключевых сотрудников	– Потеря компетенций и знаний – Снижение производительности – Затраты на поиск и адаптацию новичков	Снижение риска	1. Регулярные опросы вовлеченности (eNPS). 2. Система адаптации и наставничества. 3. Конкурентная система мотивации. 4. Прозрачный карьерный трек.	Ведущий менеджер по персоналу, руководители подразделений
Несвоевременное закрытие вакансий (более 30 дней)	– Простои производственных ролей – Срыв сроков поставок и проектов – Штрафы перед заказчиками	Принятие риска (с контролем)	1. Автоматизация отбора (ATS-система). 2. Страховой пул внешних рекрутеров. 3. Приоритизация срочных вакансий еженедельно.	Ведущий менеджер по персоналу
Невыполнение плана обучения / низкая эффективность обучения	– Отставание компетенций от требований рынка – Ошибки в работе, некачественная продукция – Риски безопасности (если применимо)	Снижение риска	1. Оценка потребностей в обучении перед планированием. 2. Пост-тренинговое тестирование и КПЭ. 3. Внутренние тренеры из числа экспертов.	Ведущий менеджер по персоналу, руководители подразделений
Нарушение трудового законодательства (ошибки в кадровых документах)	– Штрафы от трудовой инспекции (до 100 тыс. руб.) – Судебные иски сотрудников – Репутационные потери	Уклонение от риска	1. Регулярный аудит кадрового делопроизводства (ежеквартально). 2. Использование 1С ЗУП с контролем сроков. 3. Повышение квалификации кадровиков (курсы по ТК РФ).	Ведущий менеджер по персоналу

Составил: Ведущий менеджер по персоналу _____ Т.А. Архипова «26» февраля 2025 г.

Документ 3. Цели по процессу «Управление персоналом» в области качества на 2025 год

№	Наименование цели	Показатель / Критерий	Плановое значение	Ответственный	Срок	Ресурсы
1	Обеспечить укомплектованность штата на уровне не ниже 95%	У1 – доля закрытых вакансий	≥ 95%	Ведущий менеджер по персоналу	ежемесячно, итог 31.12.2025	Бюджет на подбор, каналы поиска
2	Снизить текучесть кадров до 10% в год	У2 – коэффициент текучести (добровольные увольнения)	≤ 10%	Ведущий менеджер по персоналу	31.12.2025	Система мотивации, опросы
3	Сократить средний срок закрытия вакансии до 25 дней	У3 – своевременность закрытия (доля вакансий, закрытых ≤30 дней)	90% вакансий закрывать за ≤30 дней	Ведущий менеджер по персоналу	31.12.2025	ATS, реферальная программа
4	Выполнить годовой план обучения на 95%	У4 – выполнение плана обучения	95%	Ведущий менеджер по персоналу	31.12.2025	Бюджет обучения, LMS
5	Обеспечить 100% своевременность оформления кадровых документов (приказы, договоры)	У5 – доля документов, оформленных в регламентированный срок (3 дня)	100%	Ведущий менеджер по персоналу	ежемесячно	1С ЗУП, внутренний контроль
6	Внедрить систему адаптации для новых сотрудников (100% прохождение)	Доля новых сотрудников, прошедших программу адаптации (испытательный срок)	100%	Ведущий менеджер по персоналу	30.06.2025	Программа адаптации, наставники

Согласовано: Генеральный директор ООО «АйТек» _____ Виноградов К.П. «__» _____ 2025 г.

Разработал: Ведущий менеджер по персоналу _____ Т.А. Архипова «26» февраля 2025 г.

Все документы оформлены в едином стиле с вашими исходными КП 2.4 и 2.5, содержат необходимые разделы, показатели и ответственных. При необходимости номера КП, даты и блок-схему можно доработать под реальные регламенты организации.

Revision #2

Created 2026-07-08 21:10:38 UTC by Claude Ops

Updated 2026-07-08 21:12:07 UTC by Claude Ops