

## УВОД

Условията, в които функционират съвременните организации се характеризират с широко развитие и приложение на нова техника, технологии, комуникационни и информационни системи. Въпреки това човешкият фактор заема водещо място като основна производителна и творческа сила в организацията. Дейностите по набиране и подбор на персонал имат водеща роля в процеса на привличане на кандидати, с необходимите за организацията образование, опит, квалификация, способстващи за постигане на целите ѝ.

С цел усъвършенстване на управлението на човешките ресурси, ръководствата на много организации полагат сериозни усилия в дейностите по набиране и подбор на подходящ персонал. Въвеждат се и се прилагат различни теоретични и практически методи, модели и техники за оценяване на кандидатите за работа и прогнозиране на бъдещото им поведение в трудовия процес. Въпреки това в редица случаи се наблюдава назначаване на неподходящи кандидати, текучество, слаба трудова мотивация. Независимо от усилията на мениджъри и експерти все пак съществува вероятност в процеса на наемане на персонал да бъдат назначени неподходящи кандидати, което води до негативни последици.

С глобализацията на световната икономика одитът на човешките ресурси и по-специално подбора на персонал, става все поактуален. Основните причини за това са, от една страна, увеличаващите се текущи разходи на организациите за доставянето и използването на необходимите работници и служители, от друга страна, от увеличаващите се инвестиции за умножаването на човешкия капитал и, от трета страна, от увеличаващата се роля на човешките ресурси за

нарастването на производителността на труда, за увеличаване качеството на продуктите и услугите, за увеличаване на конкурентната способност на организациите. Оттук произтича необходимостта да се търсят възможности за създаването на такава организация на работата във всяка икономическа система, която ще направи възможно своевременното разкриване на фактическите и/или на потенциалните слабости във функционирането на човешките ресурси и тяхното преодоляване като част от общата задача за повишаване ефективността и конкурентоспособността на производството.

*Основната цел* на дипломната работа е да се представят и анализират методиките на извършване на одита на процедурата по подбор на кол-центъра като част от организационния одит и средство за разкриването и преодоляването на фактическите и потенциалните несъответствия и слабости в състоянието, използването и управлението на човешките ресурси и тяхното своевременно преодоляване.

Във връзка с това се поставят *следните задачи*:

- да се анализира същността, значението и методите на подбор в организацията като част от одита на човешките ресурси;
- да се разгледат областите на приложение и основните принципи на ISO 9001
- да се изследват етапите при одита на процедурата по подбор;
- да се анализира значението и управлението на човешките ресурси
- да се проследи одиторския процес на подбора

### **Подходи към изследването**

За постигане целта на изследването се използват ресурсите на интердисциплинарния, на системния, на комплексния и на нормативния подход.

*Интердисциплинарният подход* намира израз в изследването на процесите и явленията от позициите на финансовия контрол и от позициите на управлението на човешките ресурси.

*Системният подход* намира израз в разглеждането на одита на човешките ресурси като система в отчитането на връзките и зависимостите между системата за управление на човешките ресурси и техническата, икономическата, организационната, технологическата, информационната и социалната система на организацията, между икономическите и социалните функции на организацията, между икономическата и социалната ефективност на системата за управление на човешките ресурси и др.

*Комплексният подход* намира израз в изследването на всички елементи на системата при одита на човешките ресурси в организацията.

*Нормативният подход* намира израз в отчитането на нормативните изисквания към одита на човешките ресурси.

### **Ограничения**

При разработването на дипломната работа са поставени следните ограничения:

- заради обобщения предмет на изследване, теоретичната част се ограничава до разглеждане на процедурата по одит на човешките ресурси и в частност подбора на персонал в организацията, но не изследва номиналните резултати от приложението ѝ, преди всичко заради разнообразието от