

Лекция 2. виды и процесс разработки корпоративных стандартов организации

1. Определение корпоративного стандарта
2. Назначение корпоративных стандартов
3. Виды и принципы корпоративных стандартов
4. Примерная структура корпоративного стандарта
5. Процесс разработки корпоративных стандартов
6. Эффективность корпоративных стандартов
7. Корпоративная информационная система

2.1 Корпоративные стандарты организации

Корпоративные стандарты — это основные правила поведения в компании, основа корпоративной культуры, правила которые помогают в работе каждого сотрудника.

Корпоративные стандарты закрепляются в особом документе: «Стандарт работы персонала» и является хранителем технологии работы компании, помогает персоналу адаптироваться к работе в компании, а также уже опытным и грамотным сотрудникам дает ответы на сложные вопросы.

Корпоративный стандарт помогает выстраивать грамотные и эффективные отношения с клиентами, привлекать новых и сохранять доверительные отношения с постоянными клиентами.

Корпоративные стандарты: сущность и цель

- Корпоративные стандарты представляют собой описание конкретных принципов, правил и технологий осуществления определенных видов работ, принятых в компании и утвержденных различного рода корпоративными регламентами
- Корпоративный стандарт - это текстовый документ (комплект документов), свод правил, предписывающий определенные действия или выполнение требований в наиболее часто повторяющихся или сложных ситуациях.
- Совокупность внутренних нормативных документов, формализующих принципы регулирования деятельности и бизнес-процессы компании.

Главная цель создания корпоративных стандартов – эффективное управление и координация бизнеса, который становится в результате более прозрачным и предсказуемым.

2.2. Для чего нужны корпоративные стандарты?

Корпоративный стандарт нужен фирме для обеспечения:

- высокого уровня сервиса;
- лояльности клиентов;
- узнаваемости бренда;
- повышения авторитетности фирмы на рынке;
- облегчения процесса принятия решений;
- экономии сил, времени, денежных ресурсов.

2.3. Виды корпоративных стандартов

Корпоративные стандарты бывают внешние и внутренние.

- К внешним корпоративным стандартам относятся нормы, касающиеся обслуживания клиентов, качества предоставления услуг и выпускаемой продукции.
- Внутренние корпоративные стандарты касаются регламентов, процедур и тесно переплетается с понятием корпоративной культуры.

Принципы корпоративных стандартов

1. Любой используемый в компании процесс должен быть документально оформлен в виде корпоративного стандарта.
2. Уровень детализации описания процессов и процедур должен быть таковым, чтобы прохождение процесса, исполнение процедуры не зависело от конкретного исполняющего сотрудника.
3. Корпоративный стандарт не должен противоречить никаким другим стандартам, входящим в систему корпоративных стандартов компании.
4. Стандарт вступает в действие только после утверждения его руководителем компании, а также после доведения его до исполнителей, в т. ч. путем проводимого обучения или инструктажа.
5. Если корпоративный стандарт распространяется на всю компанию, каких-либо исключений быть не должно.
6. Каждый стандарт должен периодически подвергаться аудиту, ревизии и при необходимости, должен быть откорректирован.

С учетом требований стандартов серии ISO 9000:2000 виды корпоративных стандартов управления персоналом:

1. Базовые корпоративные стандарты управления персоналом;
2. Стандарты деятельности структурных подразделений службы управления персоналом;
3. Стандарты выполнения функций и процессов;
4. Стандарты индивидуальной деятельности сотрудников.



2.4 Примерная структура корпоративного стандарта организации

- Приведем в качестве примера набор документов, который включила в свой корпоративный стандарт известная аптечная сеть:
- 1. Информация о компании.
- 2. Правила трудовой дисциплины.
- 3. Правила обслуживания покупателей.
- 4. Основные правила выкладки товара.
- 5. Порядок оформления документов.

2.5. Этапы профессиональной разработки корпоративных стандартов

1. Анализ существующей ситуации

2. Разработка стандартов

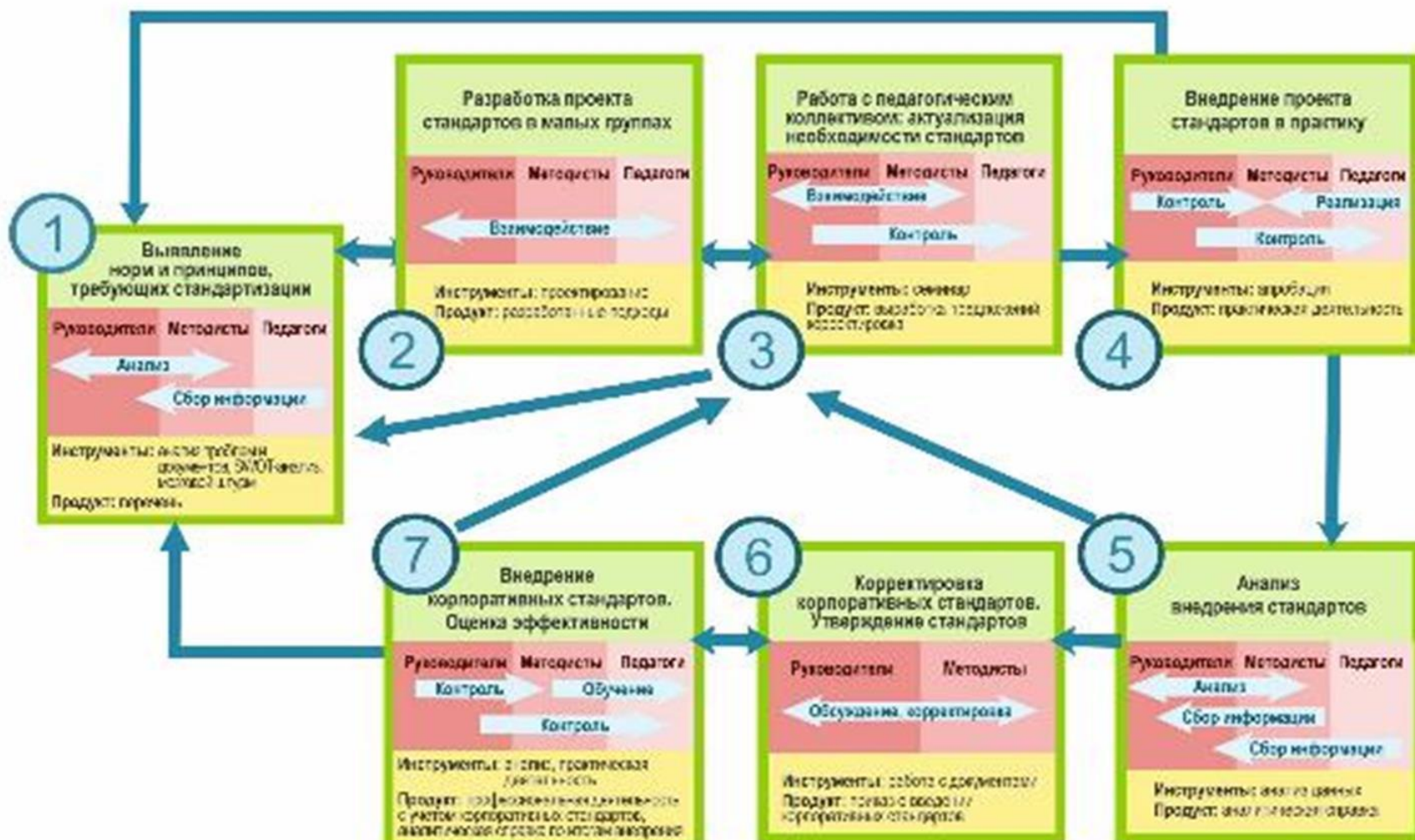
3. Обучение сотрудников

4. Проверка результатов

5. Корректировка стандартов

РАЗРАБОТКА КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТОВ

Модель разработки корпоративных стандартов



2.6. ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТОВ

- Эффективность управленческой деятельности применительно к субъекту управления может характеризоваться количественными (экономический эффект) и качественными показателями (социальная эффективность).

Показатели экономической эффективности управления

- 1. Показатель эффективности использования материальных ресурсов.
- 2. Показатель эффективности использования основных производственных фондов.
- 3. Показатели эффективности капитальных вложений.
- 4. Показатели, характеризующие эффективность деятельности персонала.
- 5. Общая рентабельность
- 6. Динамический показатель эффективности менеджмента.
-

Показатели социальной эффективности управления

- повышение научно-технического уровня управления;
- повышение уровня интеграции процессов управления;
- повышение квалификации менеджеров;
- повышение уровня обоснованности принимаемых решений;
- формирование адекватной миссии организации организационной культуры;
- повышение управляемости системы;
- повышение степени удовлетворенности трудом;
- завоевание общественного доверия;
- усиление социальной ответственности организации;
- улучшение экологических последствий деятельности и т.д.

Корпоративная информационная система

- Корпоративная информационная система (КИС) - это совокупность информационных систем отдельных подразделений предприятия, объединенных общим документооборотом, таких, что каждая из систем выполняет часть задач по управлению принятием решений, а все системы вместе обеспечивают функционирование предприятия в соответствии со стандартами качества ИСО 9000.

- Ряд требований к корпоративным информационным системам.

Системность; Комплексность; Модульность; Открытость; Адаптивность;

Надежность; Безопасность; Масштабируемость; Мобильность; Простота в изучении; Поддержка внедрения и сопровождения со стороны разработчика.

Лекция 3. разработка профессиональных стандартов – стандартов профессиональной деятельности

1. Сущность профессионального стандарта
2. Назначение профессиональных стандартов
3. Порядок разработки и утверждения профессиональных стандартов

3.1. Профессиональный стандарт

- **Профессиональный стандарт** — характеристика квалификации, необходимой для осуществления определенного вида профессиональной деятельности, в том числе выполнения определенной трудовой функции (ст. 195.1 Трудового Кодекса РФ)
- Профессиональный стандарт - многофункциональный документ, который применяется:
- в сфере труда - для управления персоналом, формирования кадровой политики;
- в системе профессионального образования - при разработке и актуализации федеральных государственных образовательных стандартов и программ (в части профессиональной составляющей), профессионально-общественной аккредитации образовательных программ);
- при независимой оценке квалификации.

3.2 Стандарты профессиональной деятельности

В зависимости от целей и задач различных категорий сотрудников для каждой должности определяется:

- задачам какого типа служащие фирмы должны отдавать наиболее высокий приоритет;
- как планировать рабочий день;
- какими принципами руководствоваться в повседневной деятельности.

Порядок разработки и утверждения профессиональных стандартов определен Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.01.2013 № 23 (ред. от 09.02.2018) "О Правилах разработки и утверждения профессиональных стандартов"

- Проекты профессиональных стандартов могут разрабатываться объединениями работодателей, работодателями, профессиональными сообществами, саморегулируемыми организациями и иными некоммерческими организациями с участием образовательных организаций профессионального образования и других заинтересованных организаций.
- Профессиональные стандарты разрабатываются в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:

Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 147н «Об утверждении макета профессионального стандарта»;

Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях подготовки профессиональных стандартов»;

Приказ Минтруда России от 29 апреля 2013 г. № 170н «Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта»;

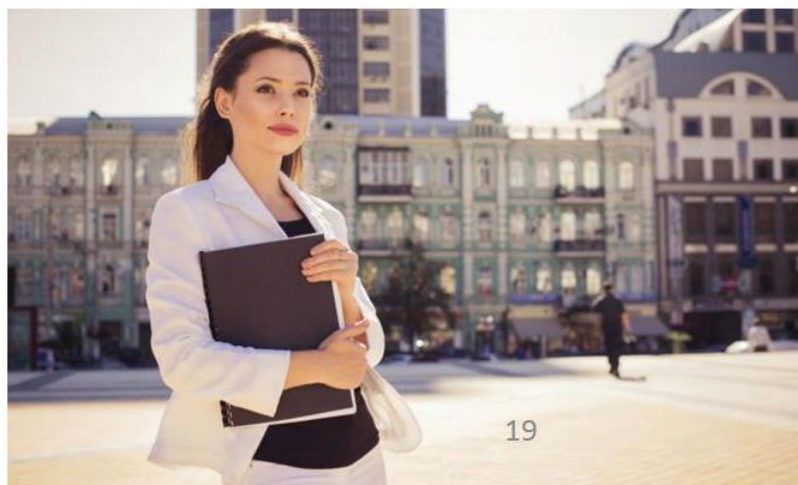
Приказ Минтруда России от 30 сентября 2014 г. № 671н «Об утверждении методических рекомендаций по организации профессионально-общественного обсуждения и экспертизы проектов профессиональных стандартов»;

Приказ Минтруда России от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)».

Типовой стандарт внешнего вида сотрудника – практическое занятие

Стандарт внешнего вида включает в себя:

- Нормы одежды или форменный стиль,
- Прическа сотрудников (и женщин и мужчин);
- Маникюр;
- Парфюмерия и косметика;
- Обувь;
- Украшения (кольца, серьги и т.д.);
- Требования к состоянию и чистоте (аккуратности) аксессуаров.



Правила общения с клиентами

Корпоративный стандарт определяет:

- кто из сотрудников компании вовлечен в процесс обслуживания клиентов;
- какими правилами следует руководствоваться при встрече с покупателями в офисе фирмы и «в полях»;
- как совершать исходящие и принимать входящие телефонные звонки: после какого по счету сигнала снимать трубку, какие слова, выражения, фразы употреблять в разговоре. -



ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

- АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА СОТРУДНИКА ПРЕДПРИЯТИЯ – НА ВЫБОР СТУДЕНТА. ПРЕЗЕНТАЦИЯ И ДОКЛАД