

# 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*

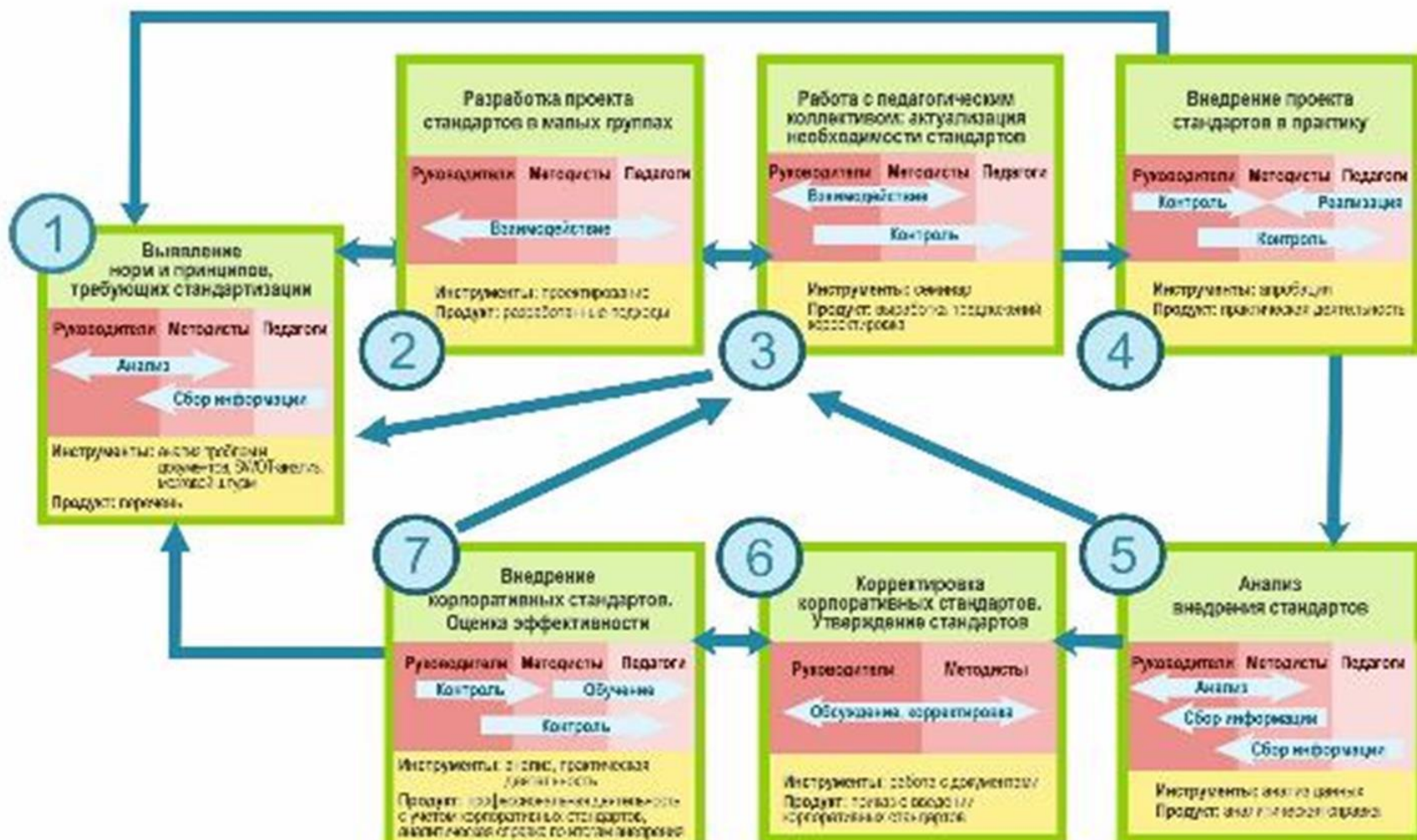
*3. Обучение сотрудников*

*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»;

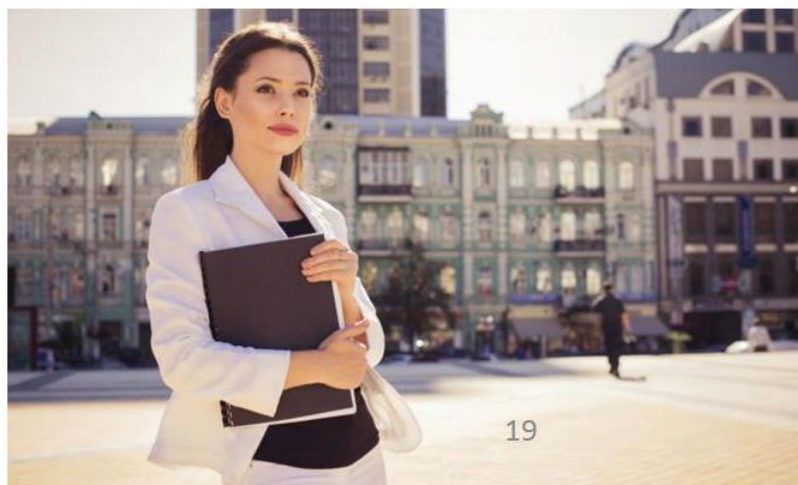
Приказ Минтруда России от 30 сентября 2014 г. № 671н «Об утверждении методических рекомендаций по организации профессионально-общественного обсуждения и экспертизы проектов профессиональных стандартов»;

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