|  |
| --- |
| Приложение № 22к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 18.12.2019 № 255 |
| **Профессиональный стандарт:** **«Управление трудовыми отношениями»** |
| **Глоссарий**В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:**Трудовые отношения** – отношения между работником и работодателем, возникающие при осуществлении прав и обязанностей, предусмотренных трудовым законодательством Республики Казахстан, соглашениями, трудовым, коллективным договорами и актами работодателя. **Отношения, непосредственно связанные с трудовыми** – отношения, складывающиеся по поводу организации и управления трудом, трудоустройства, профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников, социального партнерства, заключения коллективных договоров и соглашений, участия работников (представителей работников) в установлении условий труда в предусмотренных Трудовым кодексом Республики Казахстан случаях, разрешения трудовых споров и контроля за соблюдением трудового законодательства Республики Казахстан.**Трудовой спор** – разногласия между работником (работниками) и работодателем (работодателями) по вопросам применения трудового законодательства Республики Казахстан, выполнения или изменения условий соглашений, трудового и (или) коллективного договоров, актов работодателя.**Трудовая дисциплина** – надлежащее исполнение работодателем и работниками обязательств, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также соглашениями, трудовым, коллективным договорами, актами работодателя, учредительными документами.**Трудовой распорядок** – порядок регулирования отношений по организации труда работников и работодателя.**Трудовой договор –** письменное соглашение между работником и работодателем, в соответствии с которым работник обязуется лично выполнять определенную работу (трудовую функцию), соблюдать трудовой распорядок, а работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные настоящим Кодексом, законами Республики Казахстан и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, коллективным договором, актами работодателя, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату.**Условия труда** – условия оплаты, нормирования труда, выполнения трудовых обязанностей, режима рабочего времени и времени отдыха, порядок совмещения профессий (должностей), расширения зон обслуживания, выполнения обязанностей временно отсутствующего работника, безопасности и охраны труда, технические, производственно-бытовые условия, а также иные по согласованию сторон условия труда.**Коллективный договор** – правовой акт в форме письменного соглашения, заключаемого между работниками в лице их представителей и работодателем, регулирующий социально-трудовые отношения в организации. **Согласительная комиссия** – постоянно действующий орган, создаваемый в организации, ее филиалах и представительствах на паритетных началах из равного числа представителей от работодателя и работников. Количественный состав членов согласительной комиссии, порядок ее работы, содержание и порядок принятия решения согласительной комиссией, срок полномочий согласительной комиссии, вопрос о привлечении посредника устанавливаются в письменном соглашении между работодателем и представителями работников либо в коллективном договоре.**Примирительная комиссия** – орган, создаваемый по соглашению между работодателем и работниками (их представителями) для урегулирования коллективного трудового спора путем примирения сторон.  **Медиация –** форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны (один из способов разрешения трудовых споров) в целях достижения взаимоприемлемого решения, реализуемая по добровольному согласию сторон.**Посредник –** физическое или юридическое лицо, привлекаемое сторонами трудовых отношений для оказания услуг по разрешению трудового спора.**Представители работников** – органы профессиональных союзов, их объединений, а при их отсутствии – выборные представители, избранные и уполномоченные на общем собрании (конференции) работников большинством голосов участников, при присутствии на нем не менее двух третей работников (делегатов конференции).**Социальное партнерство** – система взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), государственными органами, направленная на обеспечение согласования их интересов по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с трудовыми отношениями.**Социальная стабильность –** устойчивое состояние социальной системы, позволяющее ей эффективно функционироватьи развиваться в условиях внешних и внутренних воздействий, сохраняя свою структуру и основные качественные параметры.**Социальная напряженность** – ситуация, отличающаяся наличием ярко выраженных протестных настроений среди работников и имеющая потенциал к нарастанию.**Воздействие и влияние –** способность предпринимать разнообразные действия с целью убедить, повлиять, оказать воздействие или произвести на других определенное впечатление, чтобы добиться согласия и поддержки своих предложений. **Организационный дизайн** – совокупность знаний о принципах, методах построения и подходах проектирования структуры управления с учетом разделения труда, обеспечивающей функционирование организации как единой системы, ориентированной на достижение соответствия между элементами управления (бизнес-процессы, организационная структура, персонал, система мотивации) при реализации стратегии организации. **Создание взаимопонимания** – стремится к пониманию окружающих, демонстрирует уважительное отношение к другим, признавая уникальность каждого индивидуума.**Сотрудничество и поддержка** – вдохновляет и побуждает окружающих на сотрудничество независимо от наличия формального влияния.**Аналитическое мышление** – способность рассматривать ситуации, явления и последствия, выделяя структурируя и систематизируя их составные части, сопоставляя различные факторы; способность к рациональной расстановке приоритетов; способность к определению временных взаимосвязей и последовательностей, причинно-следственных связей.**Понимание бизнеса** – понимание специфики работы компании, ее конкурентных преимуществ, позиций на рынке и стратегических приоритетов. Понимание внутренних бизнес-процессов, своей роли в их реализации отношений для оказания услуг по разрешению трудового спора.**Поиск информации** – любознательность, стремление больше знать о явлениях, людях, проблемах, выходящих за рамки повседневных рабочих обязанностей, умение “раскопать” информацию или добиться точных сведений, прояснение спорных моментов, использование всех источников, которые могут дать нужную информацию, а также собственных налаженных методов получения информации.**Стратегическое мышление** – мышление, происходящее в соответствии со стратегией развития, помогающее добиваться целей, решать задачи, справляться с проблемами лучше, быстрее, с меньшими затратами сил, времени, средств, как правило, сосредоточено на долгосрочном видении бизнеса.**Вдохновляющее лидерство –** способность брать на себя роль лидера, распределять задания, информировать свою команду о всех затрагивающих ее решениях, создавать и укреплять в команде дух сотрудничества и стремление работать эффективно, показывать каждому, что его вклад ценится и поощрять взаимодействие и сотрудничество между членами команды, проявлять заботу о команде, подавать личный пример, демонстрируя желаемое поведение. **Клиентоориентированность –** способность и желание помочь клиенту, выявить его потребности и удовлетворить его запросы, готовность предоставить клиенту желаемое обслуживание, принять личную ответственность за немедленное решение проблем клиента, не занимая при этом оборонительных позиций, делать больше, чем от него ожидает клиент.**Качество трудовой жизни** – уровень удовлетворения личных потребностей работников через их деятельность в организации. Качество трудовой жизни основано на создании условий, которые обеспечивают наилучшее использование трудового потенциала отдельного индивида. **Адаптация –** процесс вхождения работника в должность и интеграции с действующими в организации нормами, правилами и культурой для достижения максимального уровня вовлеченности и эффективности.**Корпоративная культура –** система формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения работников данной организационной структуры, стиля руководства, показателей удовлетворенности работников условиями труда, уровня взаимного сотрудничества, идентифицирования работников с предприятием и перспективами его развития.**Корпоративные ценности** – это добровольно воспринимаемые и разделяемые работниками убеждения и принципы взаимоотношений, реализуемые в правилах, нормах, языке общения при функционировании организации.**Управление изменениями –** это структурный подход к переводу индивидов, команд и организаций из текущего состояния в желаемое будущее состояние. Целью этого организационного процесса является расширение прав и возможностей работников принять и поддержать изменения в их текущем бизнес-окружении.**Обратная связь** – это инструмент управления человеческими ресурсами и повышения эффективности бизнес-процессов, который учитывается в каждом аспекте любой организации. Это мощный инструмент влияния, с помощью которого осуществляется информационный обмен между руководителем и подчиненными, и позволяет руководителю получать актуальную информацию о последствиях управленческих решений, корректировать работу отдельных работников и целых подразделений.**HR-риски** – вероятность наступления неблагоприятных событий реализации угроз, исходящих от людей, в результате принятия решений.**HR бизнес-партнер** – роль в HR-функции, направленная на налаживание конструктивного диалога с бизнесом, оказание консультативной помощи по вопросам управления человеческими ресурсами при принятии стратегических решений, обеспечение эффективной реализации HR-услуг для бизнеса как «единое окно». **Центр экспертизы HR** – роль в HR-функции, направленная на оказание методологической и экспертно-аналитической поддержки, предоставляющая глубокие знания и лучшие практики в функциональных областях HR (отбор и найм (рекрутмент), вознаграждение и поощрение, управление эффективностью, обучение и развитие персонала, управление талантами, управление трудовыми отношениями, управление корпоративной культурой и др.).**Центр обслуживания HR** – сервисная роль в HR-функции, направленная на администрирование всех HR-операций, повышение качества предоставляемых услуг через стандартизацию, оптимизацию и автоматизацию HR-процессов).**Гибкость –** способность адаптироваться и эффективно работать в различных ситуациях, с разными людьми или группами, способность понимать и принимать во внимание различные, в том числе противоположные мнения, адаптацию собственного подхода в соответствии с требованиями изменившейся ситуации, способность инициировать или с готовностью воспринимать изменения в своей организации или в своей работе. |
| 1. **Паспорт Профессионального стандарта (ПС)**
 |
| Название ПС: | Управление трудовыми отношениями |
| Номер ПС: | - |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД: | М. Профессиональная, научная и техническая деятельность70 Деятельность головных компаний; консультирование по вопросам управления70.2 Деятельность по консультированию по вопросам управления70.22 Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и прочее консультирование по вопросам управления70.22.1 Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управленияN Деятельность в области административного и вспомогательного обслуживания78 Трудоустройство78.3 Деятельность прочих организаций по работе с персоналом78.30 Деятельность прочих организаций по работе с персоналом78.30.1Деятельность прочих организаций по работе с персоналом, кроме организаций, учрежденных национальными компаниями |
| Краткое описание ПС: | Регулирование трудовых отношений работников с работодателем, групповых и личностных взаимоотношений, управление трудовыми спорами/конфликтами, анализ результатов исследований и принятие мер по минимизации и профилактике трудовых споров и иных HR-рисков, соблюдение этических норм взаимоотношений, управление взаимодействием с представителями работников  |
| 1. **Карточки профессий**
 |
| Перечень карточек профессий: | Специалист по трудовым отношениям | 6 уровень ОРК |
| Служащий по трудовым отношениям | 5 уровень ОРК |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:** **«СПЕЦИАЛИСТ ПО ТРУДОВЫМ ОТНОШЕНИЯМ»** |
| Код | 2422-1-022 |
| Код группы | 2422-1  |
| Профессия | Специалист по трудовым отношениям |
| Другие возможные наименования профессии: | 2422-1-015 Специалист по кадровым вопросам2422-1-021 Специалист по работе с персоналом2422-1-022 Специалист по социально-трудовым отношениям2422-1-029 Эксперт по анализу факторов условий труда |
| Квалификационный уровень по ОРК | 6 |
| Основная цель деятельности: | Координация и реализация политики / стратегии взаимоотношений между работодателем и работниками, обеспечение защиты прав и интересов сторон, регулирование трудовых отношений для достижения устойчивого развития организации |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Формирование системы регулирования социально-трудовых отношений, соотнесение ее со стратегией организации и управленческими практиками
2. Внедрение системы регулирования социально-трудовых отношений
3. Обеспечение социальной стабильности
 |
| Дополнительные трудовые функции: | - |
| **Трудовая функция 1:**Формирование системы регулирования социально-трудовых отношений, соотнесение ее со стратегией организации и управленческими практиками | **Задача 1:**Анализ факторов, влияющих на формирование отношений между работниками и организацией | **Умения:** |
| 1. Анализ результатов социологических исследований (оценки организации труда, условий на рабочих местах, социального самочувствия работников и т.п.), потенциальных HR-рисков, связанных с трудовыми отношениями
2. Анализ факторов, влияющих на трудоустройство и формирование отношений
3. Применение норм трудового законодательства РК и иных нормативных правовых актов, связанных с регулированием взаимоотношений между организацией и работниками
4. Применение этических норм
5. Соблюдение международных стандартов труда, трудовых норм (в рамках международных соглашений)
6. Ведение переговоров с представителями работников по вопросам регулирования трудовых отношений
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы стратегического менеджмента, маркетинга корпоративных финансов, макро- и микроэкономики, управленческого учета
2. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
3. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности, основы стратегического планирования и бизнес-администрирования
4. Операционные бизнес-модели
5. Организационный дизайн
6. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов управления человеческими ресурсами, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
7. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
8. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
9. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность
 |
| **Задача 2:**Организация труда работников | **Умения:** |
| 1. Распределение ролей должностей, задач и ответственности, рационального взаимодействия между собой для выполнения стратегических целей
2. Определение оптимальной численности функциональных подразделений/групп
3. Обеспечение целевого состава персонала (количественный, качественный)
4. Содействие развитию необходимых компетенций работников в соответствии с планом
5. Содействие модернизации трудовых процессов на основе внедрения инноваций, повышение качества норм
6. Обеспечение автоматизации HR-процессов в соответствии с планом модернизации/ автоматизации
7. Использование HR-метрик, актуальной HR-аналитики и результатов социологических исследований для улучшения трудовой деятельности работников и поддержки бизнес-решений организации
8. Формирования плана действий по улучшению трудовой деятельности, социального самочувствия работников
9. Принятие мер пo улучшению организации и обслуживанию рабочих мест, обеспечению охраны труда и техники безопасности, проведению аттестации рабочих мест
10. Принятие мер по улучшению условий труда, сохранению здоровья и работоспособности, социального самочувствия работников
11. Принятие решений, которые соответствуют ценностям и этике организации
12. Предоставление рекомендаций по организационной культуре и климату в организации
13. Контроль соблюдения трудовой дисциплины, кадровой и информационной безопасности в соответствии с требованиями организации
14. Применение норм трудового законодательства РК и иных нормативных правовых актов, связанных с регулирование взаимоотношений между организацией и работниками
15. Применение этических норм
16. Обучение руководителей, членов согласительной/ примирительной комиссии основам трудового законодательства, развитию умения вести переговоры, достижению консенсуса в трудовых спорах, медиативным компетенциям
17. Планирование бюджета на реализацию мероприятий, направленных на улучшение организации труда, реализацию HR-проектов, технологий
18. Управление изменениями
19. Управление рисками
20. Коммуникации на всех уровнях управления, со всеми целевыми группами, взаимодействие с представителями работников
21. Консультирование руководства организации по вопросам регулирования социально-трудовых отношений
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы стратегического менеджмента, маркетинга корпоративных финансов, макро- и микроэкономики, управленческого учета
2. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области управления человеческими ресурсами, концепции совокупного поощрения
3. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности, основы стратегического планирования и бизнес-администрирования
4. Операционные бизнес-модели
5. Организационный дизайн
6. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов управления человеческими ресурсами, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
7. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
8. Продвижение гендерного равенства
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного и судебного рассмотрения трудовых споров
11. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
12. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность
 |
| **Трудовая функция 2:**Внедрение системы регулирования социально-трудовых отношений | **Задача 1:**Анализ практики внедрения системы регулирования отношений | **Умения:** |
| 1. Анализ практики внедрения HR-процессов в соответствии с принятыми нормативными актами, регулирующими вопросы управления трудовыми отношениями
2. Оценка нормативных актов на соответствие стратегии организации и требованиям законодательства
3. Оценка правильности документирования социально-трудовых отношений в соответствии с установленными требованиями
4. Анализ практического применения инструментов регулирования трудовых отношений
5. Изучение и анализ лучших практик регулирования социально-трудовых отношений, подготовка предложений по улучшению процессов, инструментов
6. Взаимодействие с представителями работников, иными заинтересованными сторонами
7. Консультирование работников по вопросам регулирования трудовых отношений
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы стратегического менеджмента, маркетинга корпоративных финансов, макро- и микроэкономики, управленческого учета
2. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений

Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельностьПолитик и практик организации в области равенства и разнообразия работниковПоследствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениямиВиды/методики предоставления обратной связи1. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
2. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
3. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
4. Операционные бизнес-модели
5. Организационный дизайн
6. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
7. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
8. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
9. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
10. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная, кадровая безопасность
 |
| **Задача 2:**Обеспечение соблюдения принятых обязательств в рамках трудовых договоров, коллективного договора и иных договоров, регулирующих взаимоотношения  |  **Умения:** |
| 1. Аудит процедуры оформления трудовых отношений в соответствии с требованиями законодательства
2. Анализ выполнения обязательств, принятых в коллективном договоре
3. Оценка документирования социально-трудовых отношений
4. Сбор информации (в том числе конфиденциальной) в объемах, необходимых для реализации поставленных целей и решения задач
5. Изучение предложений по вопросам управления трудовыми отношениями к коллективному договору, вносимых сторонами
6. Доведение до руководства результатов анализа процедур управления трудовыми отношениями
7. Взаимодействие с представителями работников, иными заинтересованными сторонами
8. Консультирование работников по вопросам регулирования трудовых отношений
9. Планирование бюджета (в рамках исполнения коллективного договора)
10. Организация информационного обмена между работодателем и представителями работников
11. Обучение руководителей, членов согласительной/ примирительной комиссии основам трудового законодательства, развитию умения вести переговоры, достижению консенсуса в трудовых спорах, медиативным компетенциям
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
11. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность
12. Процедуры коллективных переговоров, разработки, согласования и заключения коллективного договора
 |
|  | **Задача 3:**Совершенствование процедур управления трудовых отношений | **Умения:**1. Разработка и реализация плана мероприятий по результатам анализа, по актуализации актов с целью приведения в соответствие с законодательством, по улучшению процессов управления трудовыми отношениями
2. Обеспечение соблюдения законности, трудовой дисциплины
3. Применение этических норм в управлении трудовыми отношениями
4. Взаимодействие с бизнесом, HR-бизнес-партнерами, Центром экспертизы HR и Центром обслуживания HR по вопросам управления трудовыми отношениями
5. Изучение предложений бизнеса, предоставление экспертизы по вопросу регулирования социально-трудовых отношений, по принятым нововведениям
6. Консультирование по вопросам, возникающим в рамках взаимодействия сторон, предоставление обратной связи
7. Взаимодействие с представителями работников, переговорщиками и/или посредниками по решению социально-трудовых вопросов
8. Организация информационного обмена между работниками и линейными руководителями
9. Доведение до руководства существующих или потенциальных проблем для принятия решения
 |
| **Знания:** |
| Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельностьПолитик и практик организации в области равенства и разнообразия работниковПоследствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениямиВиды/методики предоставления обратной связи Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношенийОсновные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрированиеПонимание внутренней интеграции HR-процессов Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективностиОперационные бизнес-моделиОрганизационный дизайнТеории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-моделиОсновы организационного поведения (теории мотивации лидерства)Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсовМетоды управления конфликтами, процедуры и инструменты медиацииВедущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасностьПрименение этических норм |
| **Трудовая функция 3:**Обеспечение социальной стабильности | **Задача 1:**Мониторинг состояния социально-трудовых отношений | **Умения:** |
| 1. Анализ результатов социологических исследований степени вовлеченности работников, социальной стабильности
2. Анализ типичных ошибок, приводящих к трудовым конфликтам
3. Практика решения сложных трудовых вопросов, нарушений трудовой дисциплины
4. Документирование конфликтных ситуаций
5. Применение этических норм в управлении человеческими ресурсами
6. Выявление рисков возникновения социальной напряженности и трудовых конфликтов/споров
7. Разработка плана мероприятий, организация и проведение профилактических мер по предупреждению социально-трудовых конфликтов
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений

Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельностьПолитик и практик организации в области равенства и разнообразия работниковПоследствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениямиВиды/методики предоставления обратной связиОсновные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрированиеПонимание внутренней интеграции HR-процессов Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективностиОперационные бизнес-моделиОрганизационный дизайн Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-моделиОсновы организационного поведения (теории мотивации лидерства)Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсовПорядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споровМетоды управления конфликтами, процедуры и инструменты медиацииВедущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность |
| **Задача 2:**Внедрение принципов социального партнерства | **Умения:**1. Продвижение принципов социального партнерства
2. Согласование интересов работников и работодателя по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с ними отношений
3. Развитие процесса поиска компромиссных решений при разрешении возникающих противоречий и предотвращения конфликтов
4. Создание комиссии для ведения коллективных переговоров, обсуждения предложений
5. Ведение коллективных переговоров по подготовке проектов коллективных договоров, соглашений и заключению
6. Проведение взаимных консультаций (переговоров) по вопросам регулирования трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений
7. Сбор информации по выполнению коллективного договора, изучение проблем и причин его неисполнения, принятие соответствующих мер
8. Изучение предложений к коллективному договору, вносимых сторонами
9. Обучение руководителей, членов согласительной/ примирительной комиссии основам трудового законодательства, развитию умения вести переговоры, достижению консенсуса в трудовых спорах, медиативным компетенциям
10. Участие представителей работников и работодателей в досудебном разрешении трудовых споров
11. Применение процедур и инструментов медиации
12. Организация взаимодействия с местными и центральными исполнительными органами, общественными, профессиональными организациями
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Генеральное соглашение, отраслевые соглашения
3. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
4. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
5. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
6. Операционные бизнес-модели
7. Организационный дизайн
8. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
9. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
10. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
11. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
12. Коллективно-договорное регулирование отношений (порядок ведения коллективных переговоров, заключения коллективного договора, содержание и структура коллективного договора)
13. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
14. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная, кадровая безопасность
15. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
16. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
17. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
18. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| **Задача 3:**Регулирование, предупреждение и профилактика трудовых споров  | **Умения:** |
| 1. Сбор, анализ фактов и информации для принятия руководством обоснованного решения
2. Сопоставление и проверка фактов, изучение документации и при необходимости очные встречи/обсуждение с задействованными сторонами в соответствии с законодательством
3. Рассмотрение, оценка и согласование предложений по разрешению трудового спора, используя стандартные пути разрешения конфликта, опираясь на правила и процедуры
4. Использование возможностей досудебного урегулирования трудовых споров (согласительная комиссия, трудовой арбитраж, примирительная комиссия, процедуры медиации) в организации
5. Доведение до руководства о сложившейся ситуации и внесение предложений/вариантов решений по разрешению трудового спора в соответствии с законодательством и ценностями и этикой организации
6. Доведение до руководства иных существующих или потенциальных проблем для принятия решения по трудовым вопросам
7. Реализация плана коммуникации по результатам работы, включая выступления в СМИ, встречи с руководством, подготовка официальных ответов
8. Подготовка письменного ответа на обращение работников c разъяснениями ситуации о проведенном анализе ситуации и при необходимости о следующих шагах в соответствии с процедурами рассмотрения и регулирования трудового спора согласно законодательству
9. Разработка и принятие мер по урегулированию трудового спора с использованием процедур и инструментов медиации
10. Проведение коммуникации, предоставление обратной связи по полученным результатам
11. Практические навыки оформления документов, документирования конфликтных ситуаций в соответствии с требованиями
12. Применение этических норм
13. Взаимодействие с социальными партнерами, переговорщиками и/или посредниками по решению социально-трудовых вопросов
14. Организация обучения руководителей, членов согласительной/ примирительной комиссии основам трудового законодательства, развитию умения вести переговоры, достижению консенсуса в трудовых спорах, медиативным компетенциям
15. Применение всех необходимых превентивных мер по профилактике социально-трудовых конфликтов и поддержанию стабильности в организации
16. Планирование бюджета для реализации мероприятий по управлению трудовыми отношениями
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
11. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
12. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность
13. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
14. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
15. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
16. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| Требования к личностным компетенциям | Стратегическое мышлениеПонимание бизнеса Ориентация на результатУправление изменениямиВдохновляющее лидерство СаморазвитиеВоздействие и влияниеПрофессиональная смелостьГибкостьУправление стрессомВзаимодействие и коммуникацииПроактивностьКлиентоориентированность |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 4 | Служащий по учету кадров |
| 5 | Служащий по трудовым отношениям |
| 5 | Служащие отдела кадров / по работе с персоналом |
| 5 | Агент по трудовым отношениям |
| 5 | Агент по трудовым договорам |
| 6 | Специалист по работе с персоналом |
| 6 | Специалист по кадровому делопроизводству |
| 6 | Специалист по обслуживанию персонала |
| 6 | Менеджер по управлению благополучием работников |
| 6 | Консультант по условиям труда |
| 7 | Руководитель по производственным отношениям |
| 8 | Управляющий (в подразделениях (службах) управления кадрами и трудовыми отношениями) |
| Связь с КС или другими справочниками профессий | КС | 43. Менеджер по персоналу (HR менеджер) |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:высшее образование | Специальность:- | Квалификация:- |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:** **«СЛУЖАЩИЙ ПО ТРУДОВЫМ ОТНОШЕНИЯМ»** |
| Код | 2422-1-022 |
| Код группы | 2422-1  |
| Профессия | Служащий по трудовым отношениям |
| Другие возможные наименования профессии: | 2422-1-015 Специалист по кадровым вопросам2422-1-021 Специалист по работе с персоналом2422-1-022 Специалист по социально-трудовым отношениям2422-1-029 Эксперт по анализу факторов условий труда |
| Квалификационный уровень по ОРК | 5 |
| Основная цель деятельности: | Реализация политики/ стратегии управления трудовыми отношениями, обеспечение соблюдения прав и интересов сторон. |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Мониторинг и экспертиза системы управления социально-трудовыми отношениями на соответствие требованиям законодательства
2. Определение HR-рисков и разработка политики/стратегии их минимизации совместно с заинтересованными сторонами
 |
| Дополнительные трудовые функции: | - |
| **Трудовая функция 1:**Мониторинг и экспертиза системы управления социально-трудовыми отношениями на соответствие требованиям законодательства  | **Задача 1:**Кадровый аудит актов, регулирующих вопросы управления трудовыми отношениями | **Умения:** |
| 1. Мониторинг исполнения и экспертиза актов организации на соответствие требованиям действующего законодательства в сфере управления социально-трудовыми отношениями
2. Анализ документирования и администрирования процесса управления социально-трудовыми отношениями
3. Анализ практического применения инструментов управления человеческими ресурсами, нормативных актов, регулирующих социально-трудовые отношения
4. Изучение и анализ лучших практик регулирования социально-трудовых отношений
5. Применение этических норм в управлении человеческими ресурсами
6. Выработка предложений по актуализации нормативных актов и приведения их в соответствие с законодательством и лучшей практикой
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
11. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
12. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная, кадровая безопасность
13. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
14. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
15. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
16. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| **Задача 2:**Определение возможных рисков в управлении трудовыми отношениями  | **Умения:** |
| 1. Мониторинг состояния социально-трудовых отношений, сбор и анализ информации о возникших трудовых вопросах, сложных ситуациях
2. Анализ типичных ошибок, приводящих к трудовым конфликтам
3. Анализ практики решения сложных трудовых вопросов, нарушений трудовой дисциплины, документирования конфликтных ситуаций
4. Выявление и оценка рисков возникновения социальной напряженности и трудовых конфликтов, контроль рисков в управлении социально-трудовыми отношениями
5. Изучение и анализ лучших практик регулирования социально-трудовых отношений
6. Мониторинг обеспечения баланса интересов работника и работодателя
7. Разработка и внесение предложений по улучшению процессов, инструментов управления трудовыми отношениями
8. Применение этических норм
9. Взаимодействие с представителями работников
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
11. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
12. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная, кадровая безопасность
13. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
14. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
15. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
16. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| **Трудовая функция 2:**Регулирование, предупреждение и профилактика трудовых споров | **Задача 1:**Рассмотрение и регулирование трудовых споров | **Умения:** |
| 1. Сбор, анализ фактов и информации для принятия руководством обоснованного решения
2. Сопоставление и проверка фактов, изучение документации и при необходимости очные встречи/обсуждение с задействованными сторонами в соответствии с законодательством
3. Рассмотрение, оценка и согласование предложений по разрешению трудового спора, используя стандартные пути разрешения конфликта, опираясь на правила и процедуры
4. Использование возможностей досудебного урегулирования трудовых споров (согласительная комиссия, трудовой арбитраж, примирительная комиссия, процедуры медиации) в организации
5. Доведение до руководства о сложившейся ситуации и внесение предложений/вариантов решений по разрешению трудового спора в соответствии с законодательством и ценностями и этикой организации
6. Доведение до руководства иных существующих или потенциальных проблем для принятия решения по трудовым вопросам
7. Реализация плана коммуникации по результатам работы, включая выступления в СМИ, встречи с руководством, подготовка официальных ответов
8. Подготовка письменного ответа на обращение работников c разъяснениями ситуации, о проделанном анализе ситуации и при необходимости о следующих шагах в соответствии с процедурами рассмотрения трудового спора согласно законодательству
9. Разработка мер по урегулированию трудового спора с привлечением Центра экспертизы HR, использованием процедур и инструментов медиации
10. Проведение коммуникации, предоставления обратной связи по полученным результатам
11. Практические навыки оформления документов, документирования конфликтных ситуаций в соответствии с требованиями
12. Применение этических норм
13. Взаимодействие с социальными партнерами, переговорщиками и/или посредниками по решению социально-трудовых вопросов
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
11. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
12. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность
13. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
14. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
15. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
16. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| **Задача 2:**Предупреждение и профилактика трудовых споров | **Умения:** |
| 1. Использование результатов оценки выявленных рисков в управлении трудовыми отношениями, применение инструментов управления рисками
2. Анализ типичных ошибок, приводящих к трудовым конфликтам
3. Анализ практики решения сложных трудовых вопросов/споров (досудебное урегулирование, урегулирование в судебных органах)
4. Сбор и анализ информации о конфликтных ситуациях для принятия руководством обоснованного решения с учетом ценностей и этики организации
5. Доведение до руководства потенциальных проблем для принятия решения
6. Организация и проведение взаимных консультаций (переговоров) по вопросам регулирования трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений
7. Организация обучения руководителей, членов согласительной/примирительной комиссии основам трудового законодательства, развитию умения вести переговоры, достижению консенсуса в трудовых спорах, медиативным компетенциям
8. Применение этических норм
9. Взаимодействие с социальными партнерами
10. Коммуникации, предоставление обратной связи
11. Разработка и согласование плана превентивных мер по профилактике социально-трудовых конфликтов и поддержанию социальной стабильности в организации, его реализация и мониторинг
12. Подготовка предложений по формированию бюджета для реализации профилактических мероприятий по обеспечению социальной стабильности
13. Информационно-разъяснительная работа с работниками организации
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
11. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
12. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная, кадровая безопасность
13. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
14. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
15. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
16. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| **Задача 3:**Регулирование коллективных отношений | **Умения:** |
| 1. Взаимодействие с социальными партнерами, коммуникации
2. Сбор информации по выполнению коллективного договора, анализ проблем и причин его неисполнения, подготовка предложений по принятию соответствующих мер
3. Организация работы по созданию комиссии, ведению коллективных переговоров, обсуждению вносимых изменений и дополнений, обязательств с аргументацией
4. Соблюдение порядка заключения коллективного договора
5. Подготовка предложений по актуализация коллективного договора в установленном трудовым законодательством порядке
6. Изучение предложений к коллективному договору, вносимых сторонами
7. Применение этических норм
8. Консультирование работников по вопросам регулирования трудовых отношений
9. Планирование бюджета (в рамках исполнения коллективного договора)
10. Организация информационного обмена между работодателем и представителями работников
 |
| **Знания:** |
| 1. Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений
2. Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование
3. Понимание внутренней интеграции HR-процессов
4. Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности
5. Операционные бизнес-модели
6. Организационный дизайн
7. Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели
8. Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)
9. Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов
10. Порядок ведения коллективных переговоров, разработки и заключения коллективного договора, содержание и структура коллективного договора
11. Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров
12. Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации
13. Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная, кадровая безопасность
14. Сектора, в котором работает организация, и рыночных факторов, влияющих на ее деятельность
15. Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников
16. Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями
17. Виды/методики предоставления обратной связи
 |
| Требования к личностным компетенциям | Ориентация на результатСаморазвитиеГибкостьУправление стрессомВзаимодействие и коммуникацииПроактивностьКлиентоориентированность |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 4 | Служащий по учету кадров |
| 5 | Служащие отдела кадров / по работе с персоналом |
| 5 | Агент по трудовым договорам |
| 5 | Агент по трудовым отношениям |
| 6 | Специалист по работе с персоналом |
| 6 | Специалист по кадровому делопроизводству |
| 6 | Специалист по обслуживанию персонала |
| 6 | Специалист по трудовым отношениям |
| 6 | Менеджер по управлению благополучием работников |
| 6 | Консультант по условиям труда |
| 7 | Руководитель по производственным отношениям |
| 8 | Управляющий (в подразделениях (службах) управления кадрами и трудовыми отношениями) |
| Связь с КС или другими справочниками профессий | КС | 43. Менеджер по персоналу (HR менеджер) |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:высшее образование | Специальность:- | Квалификация:- |
| 1. **Технические характеристики Профессионального стандарта**
 |
| Разработано: | **Организация:** ОО «Ассоциация HR (ЭйчАр) – менеджеров»;**Исполнитель/руководитель проектов:** Кайсенова Г.**Контактные данные исполнителя:** +7 701 2140194 |
| Экспертиза предоставлена: | **Организация (при наличии):** ТОО «PetroRetail»**Эксперт:** Бекназаров Анвар**Контактные данные:**+ 7 701 2226959 |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 |