|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 22  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики 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 деятельность  70 Деятельность головных компаний; консультирование по вопросам управления  70.2 Деятельность по консультированию по вопросам управления  70.22 Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и прочее консультирование по вопросам управления  70.22.1 Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления  N Деятельность в области административного и вспомогательного обслуживания  78 Трудоустройство  78.3 Деятельность прочих организаций по работе с персоналом  78.30 Деятельность прочих организаций по работе с персоналом  78.30.1Деятельность 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 вопросам  2422-1-021 Специалист по работе с персоналом  2422-1-022 Специалист по социально-трудовым отношениям  2422-1-029 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 деятельность  Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников  Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями  Виды/методики предоставления обратной связи   1. 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 деятельность  Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников  Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями  Виды/методики предоставления обратной связи  Международные стандарты труда, основные тенденции развития и передовые международные технологии в области трудовых отношений  Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование  Понимание внутренней интеграции HR-процессов  Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности  Операционные бизнес-модели  Организационный дизайн  Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели  Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)  Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов  Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации  Ведущие цифровые платформы в области HR, автоматизация HR-процессов, сервисы обслуживания, информационная безопасность  Применение 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 деятельность  Политик и практик организации в области равенства и разнообразия работников  Последствия несоблюдения политик и практик в области управления трудовыми отношениями  Виды/методики предоставления обратной связи  Основные процессы управления человеческими ресурсами, оформление отношений, кадровое делопроизводство и администрирование  Понимание внутренней интеграции HR-процессов  Стратегия развития бизнеса, миссия и видение организации, основные цели и показатели эффективности  Операционные бизнес-модели  Организационный дизайн  Теории и практики системы мотивации, HR-процессов и инструментов, соответствующих бизнес-целям и операционной бизнес-модели  Основы организационного поведения (теории мотивации лидерства)  Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы управления трудовых отношений и иных отношений, возникающих в рамках иных видов привлечения человеческих ресурсов  Порядок регулирования трудовых споров, досудебного рассмотрения трудовых споров  Методы управления конфликтами, процедуры и инструменты медиации  Ведущие 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 мышление  Понимание бизнеса  Ориентация на результат  Управление изменениями  Вдохновляющее лидерство  Саморазвитие  Воздействие и влияние  Профессиональная смелость  Гибкость  Управление стрессом  Взаимодействие и коммуникации  Проактивность  Клиентоориентированность | | |
| 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 вопросам  2422-1-021 Специалист по работе с персоналом  2422-1-022 Специалист по социально-трудовым отношениям  2422-1-029 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 результат  Саморазвитие  Гибкость  Управление стрессом  Взаимодействие и коммуникации  Проактивность  Клиентоориентированность | | |
| 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 | | |