

**Модульная программа
«HR практикум: тренды
в HR и практические навыки».**

**Структура и роль
HR подразделения**

**Модуль 2
13 июня 2020 г.**

Программа

Дата	Время	Тип обучения	Тренер
Модуль 1: Задачи Стратегического HR			
23.05.2020	10.00-11.20	Тренинг-интенсив	Г. Раисова
23.05.2020	11.30-12.15	Бизнес-кейс казахстанской компании. Интервью с управляющим директором по человеческим ресурсам АО НК «Казакстан Темир Жолы» Тамила Микулич	
30.05.2020	10.00-11.30	Практическое овладение навыками	И. Туралиева
Модуль 2: Структура и роль HR подразделения.			13, 20 июня
Модуль 3: Вопросы найма и удержания сотрудников.			4, 11 июля
Модуль 4: Обучение и развитие персонала.			25 июля, 1 августа
Модуль 5: Оплата и мотивация труда.			15, 22 августа
Модуль 6: Управление талантами, карьерное планирование, планирование преемственности.			5, 12 сентября
Модуль 7: Управление эффективностью.			26 сентября, 3 октября
Модуль 8: Развитие корпоративной культуры.			17, 24 октября

Наши правила



Отключаем мобильные
телефоны



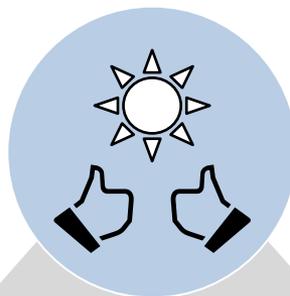
Мы - пунктуальны



Не боимся задавать
вопросы



Делимся опытом и
знаниями

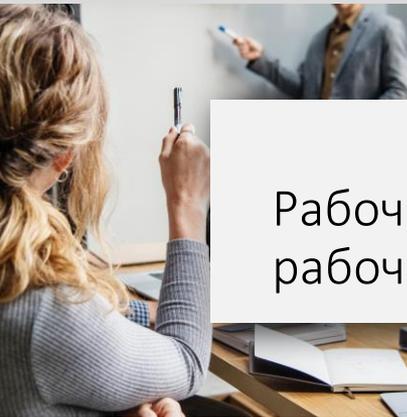


Мы - активны и
позитивны!



Структура и роль HR
подразделения:
новая операционная
модель HR
(модель Ульриха)

Распределение времени работы кадровика: текущая ситуация



Рабочий день и
рабочая неделя

Административно-
документационная роль

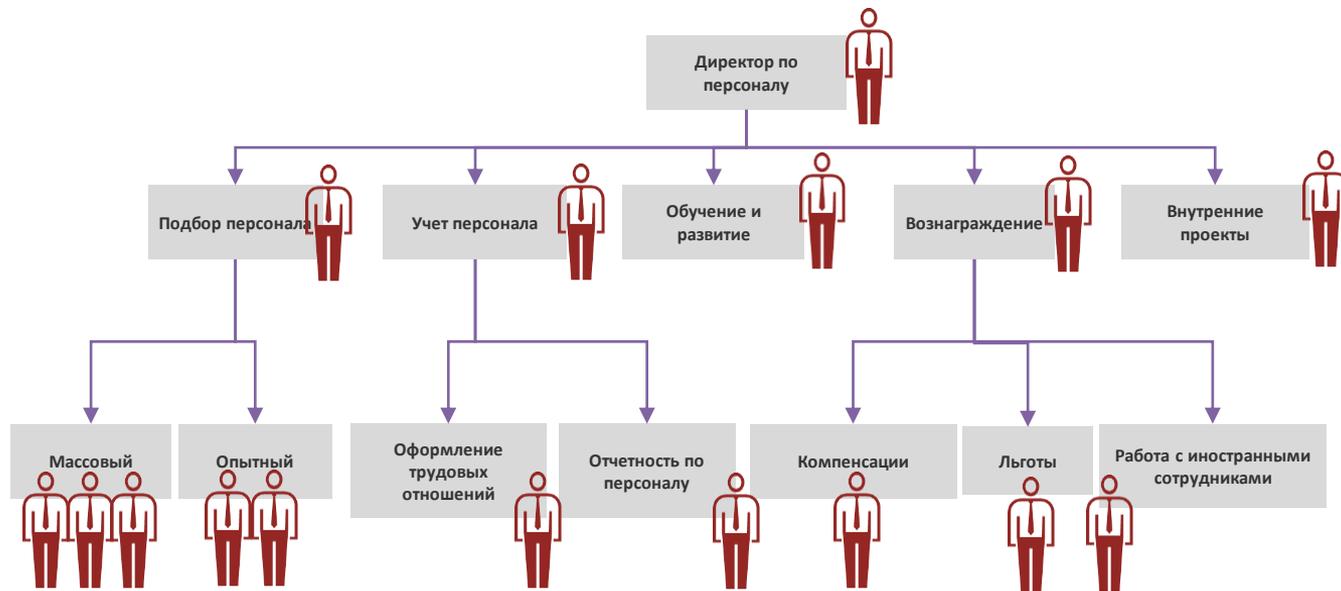
Методологическая
роль

Стратегическая
роль

Важно
-
срочно

Основные модели организации HR службы

Линейно-функциональная модель



Не срочно, но важно

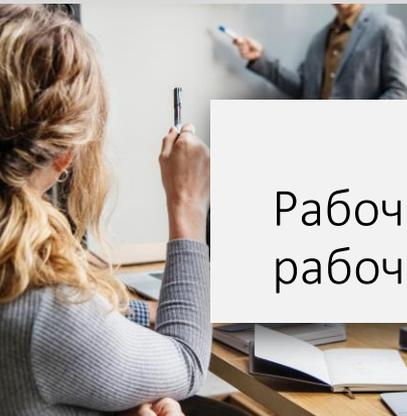
Стратегическая роль

Методологическая роль

Административно-
документационная роль

Срочно и важно

Распределение времени работы кадровика: целевая ситуация



Рабочий день и
рабочая неделя

Не срочно, но важно

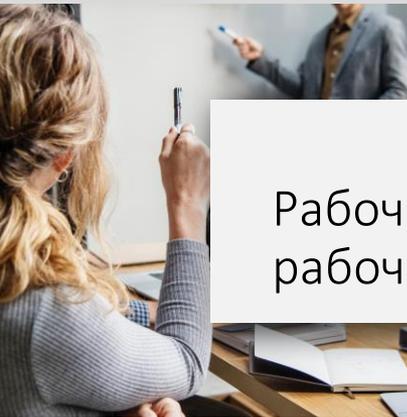
Стратегическая роль

Методологическая роль

Административно-
документационная роль

Срочно и важно

В любом кадровом
процессе есть 3 роли.
Разберем пример
процесса найма на
государственную службу



Рабочий день и
рабочая неделя

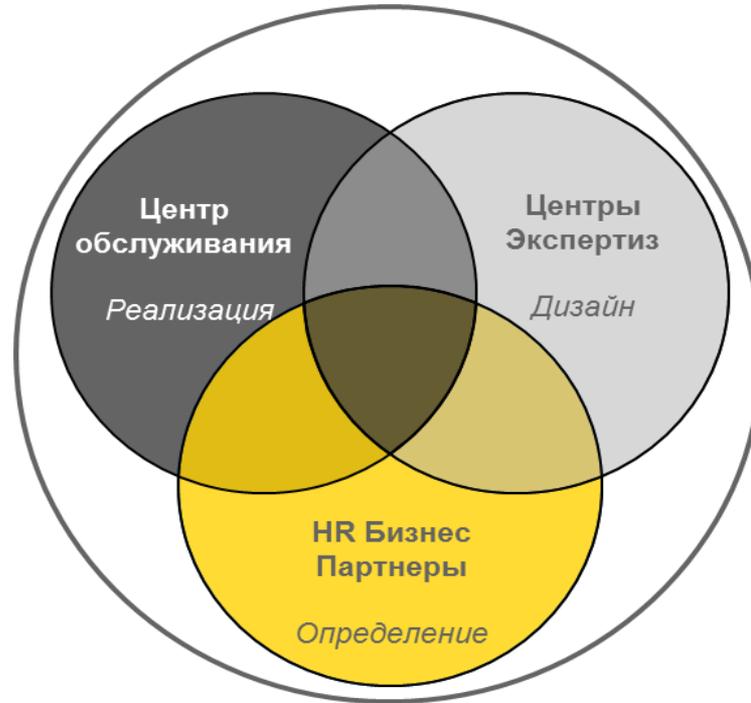
Модель Ульриха



Дэвид Ульрих

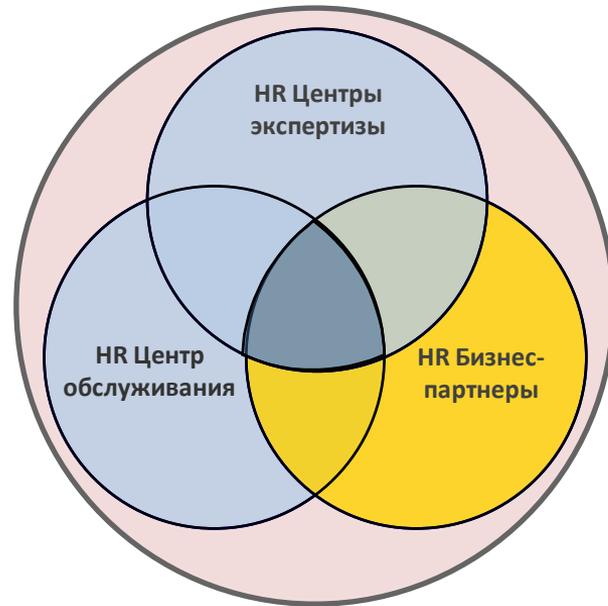
«В помощь линейным руководителям реализовать то, что они обещали, HR профессионалы должны стать архитекторами талантов, культуры и лидерства»

Модель Ульриха и 3 роли в рамках функции



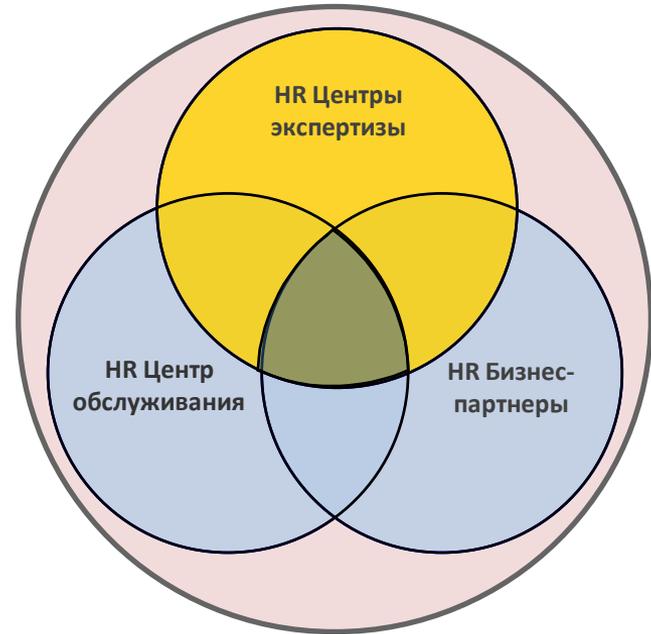
Роль в модели: Бизнес-партнер

- ▶ Установление и поддержание долгосрочных взаимоотношений с внутренними клиентами
- ▶ Участие в разработке стратегии управления персоналом с учетом требований внутренних клиентов
- ▶ Планирование потребностей в персонале по вверенным бизнес-направлениям
- ▶ Проведение организационных изменений на основании требований бизнеса
- ▶ Консультирование руководителей «своего» бизнес-подразделения по вопросам, связанными с управлением персоналом
- ▶ Консультирование внутренних клиентов по корпоративным политикам и процедурам HR



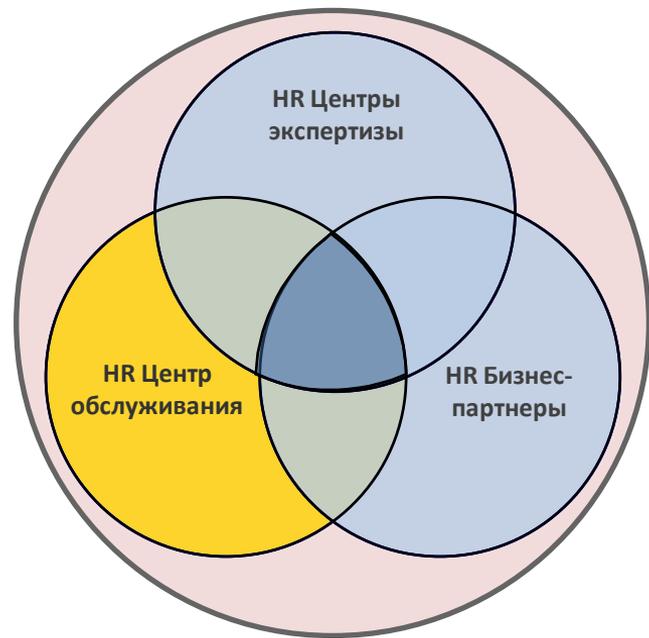
Роль в модели: Центр экспертизы

- ▶ Разработка политик и процедур в области управления персоналом
- ▶ Мониторинг лучших практик, тенденций рынка труда, провайдеров услуг, требований трудового (и смежного) законодательства и т.д.
- ▶ Экспертная поддержка и консультирование Бизнес партнеров и ЦО
- ▶ Поддержка специалистов ЦО при внедрении новых подходов и решении нестандартных вопросов
- ▶ Разработка способов повышения эффективности деятельности HR



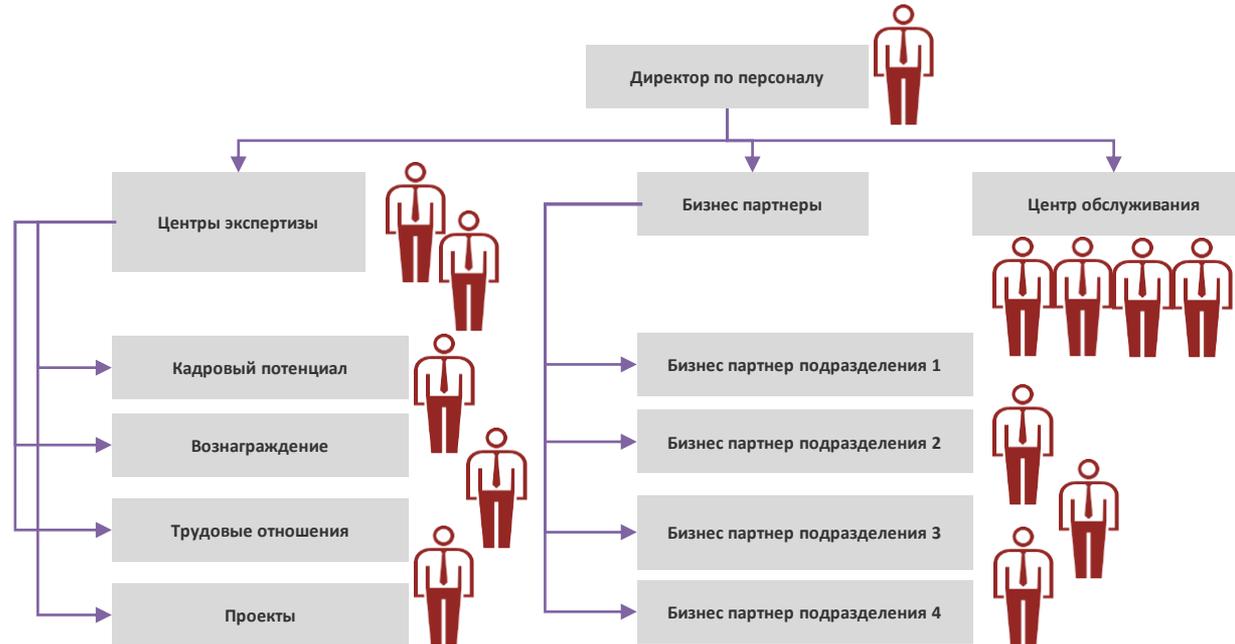
Роль в модели: Центр обслуживания

- ▶ Учет движения персонала, обработка данных, подготовка отчетности по персоналу
- ▶ Консультации сотрудникам по стандартным операционным вопросам
- ▶ Поддержка пользователей портала самообслуживания
- ▶ Распределение сложных вопросов от сотрудников по соответствующим Центрам экспертиз
- ▶ Оказание определенного перечня услуг в соответствии с утвержденными стандартами



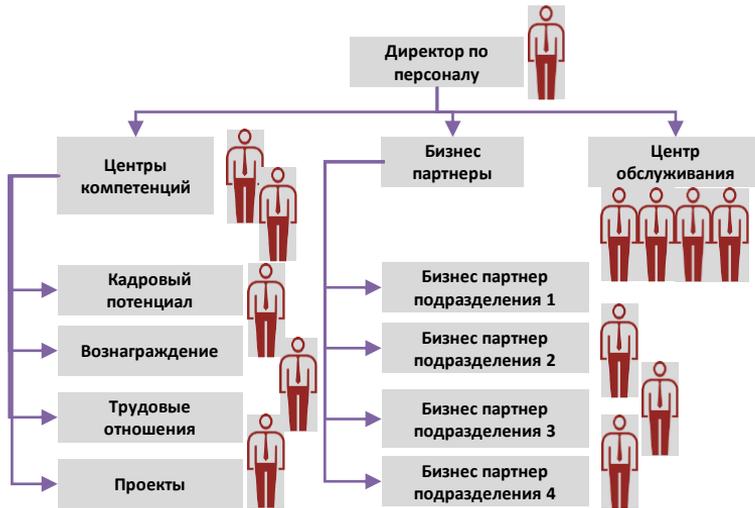
Новая модель организации HR службы

Модель Дэвида Ульриха



Основные модели организации HR службы

Модификации модели Дэвида Ульриха

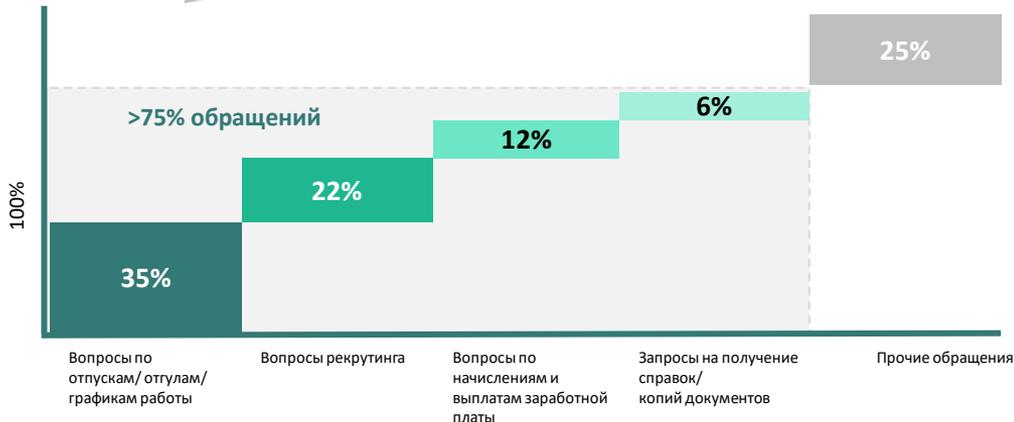


Аутсорсинг

Портал самообслуживания

HR информационная система (HRIS)

Контактный центр для сотрудников, обслуживаемых в ОЦО



Фокус на часто задаваемые вопросы

Вопросы по отпускам/ отгулам/ графикам работы

- Сколько дней отпуска у меня накопилось на данный момент?
- Могу ли я перенести или разделить отпуск на части?
- Могу ли я поменять график ежегодного трудового отпуска?

Вопросы рекрутинга

- Куда необходимо направить резюме для рассмотрения моей кандидатуры на вакантную должность?
- Когда будет рассмотрено мое резюме?
- Какие на Вашем предприятии имеются свободные вакансии?

Вопросы по начислениям и выплатам

- Какая у меня заработная плата с налогами?
- Направьте мне расчетный листок
- Прошу дать разъяснения по удержаниям из заработной платы (по питанию, исполнительным листам, путевкам)

Запросы на получение справок/ копий документов

- Прошу выдать справку в банк, где нужно указать стаж работы и должностной оклад
- Мне необходимо получить справку с места работы
- Мне необходимо получить копию трудовой книжки



HR QYZMET



C 2010 zoda



C 2020 zoda



LEAN

C 2019 zoda



RPA
Robotic Process Automation

C 2019 zoda

Более 90% компаний списка Fortune 500 применяют модель ОЦО

В мире – Shell, Philip Morris International, Schneider Electric, Siemens, JTI, IBM, GE, BMW, P&G, Samsung Electronics, Hewlett Packard, Tesco

В России – Роснефть, ТНК ВР, Росатом, Ростелеком, Северсталь, СИБУР, Норникель, МТС, СУЭК, РУСАЛ, РЖД

Что мы понимаем под ОЦО

Общий Центр Обслуживания (ОЦО) – модель функционирования группы компаний, подразумевающая передачу рутинных, непрофильных и сходных функций компаний специализированному и самостоятельному центру, для того, чтобы компании смогли сосредоточиться на решении основных бизнес-задач.



Первый в мире ОЦО был организован более 25 лет назад, в России ОЦО функционируют уже более 15 лет

ОЦО в цифрах

92% глобальных организаций отмечают **повышение эффективности процессов** после внедрения ОЦО

30% организаций оценивают результаты внедрения ОЦО соответствующими их ожиданиям

34% компаний считают **снижение расходов** основной причиной внедрения ОЦО

25% - **повышение производительности труда** после внедрения ОЦО

2,3 года – средний период возврата инвестиций от внедрения ОЦО

8% - среднегодовой рост производительности ОЦО

HR QYZMET – СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ АО «САМРУК-КАЗЫНА И АО «КАЗМУНАЙГАЗ». РЕАЛИЗОВАН НА БАЗЕ КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА «САМРУК-КАЗЫНА»



АО «САМРУК-КАЗЫНА»

инвестиционный холдинг, миссия которого заключается в повышении национального благосостояния Республики Казахстан и поддержке модернизации национальной экономики.

317 Объединяет компаний
297 тыс. работников
6 млрд. активы составляют – долларов (2018 г.)



АО «КАЗМУНАЙГАЗ»

казахстанский оператор по разведке, добыче, переработке и транспортировке углеводородов, представляющий интересы государства в нефтегазовой отрасли Казахстана (90% акций принадлежит АО «Самрук-Казына»).

180 Объединяет предприятий
80 тыс. работников
4 млрд. активы составляют – долларов (2018 г.)

Предпосылки к созданию Общего центра Обслуживания определены в 2016 году:

Необходимость преобразования функции HR в рамках реализации Программы трансформации в компаниях АО «Самрук-Казына» (внедрение модели Д.Ульриха

Процессы в ДЗО не унифицированы

Низкая производительность, неудовлетворенность качеством и высокая стоимость HR –функции

ИТ-системы разные и с различным уровнем автоматизации

Ключевые вехи HR QYZMET

- ✓ **Июнь 2016 год** - старт проекта
- ✓ **Ноябрь 2016 года** - Утверждены операционная модель и концепция развития HR Qyzmet;
- ✓ **Январь 2017** – старт обслуживания предприятий первой волны
- ✓ **Июнь 2017** – старт обслуживания предприятий 2 волны. Открытие регионального центра обслуживания в г.Павлодар
- ✓ **Январь 2018 года** – старт обслуживания предприятий 3 волны. Создание регионального центра в г.Актау. Запуск Контакт-центра
- ✓ **Октябрь 2018 года** – старт Программы непрерывного совершенствования и развитие RPA
- ✓ **Январь 2020 года** – ориентация центров непрерывного совершенствования и RPA на внешних заказчиков



ЧТО ПРЕДЛАГАЕМ МЫ?

ПОЛНЫЙ СПЕКТР УСЛУГ.

- 1 Кадровое делопроизводство
- 2 Начисление заработной платы работникам
- 3 Администрирование рекрутинга персонала
- 4 Сопровождение иностранной рабочей силы
- 5 Администрирование оценки деятельности работников
- 6 Администрирование социальных выплат
- 7 Администрирование обучения
- 8 Организация корпоративного обучения
- 9 Контакт-центр
- 10 Аутстаффинг персонала

ТРАНЗАКЦИОННЫЙ ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАЕТ



65 компаний

по



10 направлениям



13 компаний - 4 597 человека на обслуживании - **кадровое администрирование**



9 компаний – 3047 чел. на обслуживании – **расчет заработной платы**



22 компаний – 15859 чел. обучены в рамках услуги **администрирование обучения**



6 компаний – 932 чел. на обслуживании – **оценка персонала**



12 компаний -2246 чел. на обслуживании – **контактный центр**



53 компании – 1562 чел. на обслуживании – **аутстаффинг персонала**



Крупнейшие локации Казахстана: Актау, Нур-Султан, Павлодар, Атырау, Актобе и др.



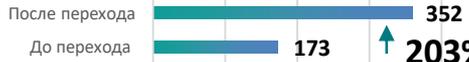
Локации ОЦО:

- а. г.Нур-Султан Центральный офис;
- б. гг.Павлодар,Актау – региональные офисы ЦО,
- с. г.Атырау – фронт-офис.

ТЕМП РОСТА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА (НОРМА УПРАВЛЯЕМОСТИ)

ПО ПРОЦЕССАМ, ПЕРЕДАННЫМ В HR QYZMET, составил в среднем по процессам **318%**, в том числе :

Производительность ОЦО по услуге
Расчет заработной плате



Производительность ОЦО по услуге
Кадровое администрирование



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ В КОМПАНИЯХ



Снижение затрат компаний

23%



Снижение численности HR сотрудников

36%



Снижение средней стоимости для 1 сотрудника в месяц

43%



С 2010 года



С 2020 года

LEAN

С 2019 года

RPA

С 2019 года

HR-процессы: цикл управления персоналом

