



Клиентоцентричность во главе: кадровый центр рассказал о модернизированных подходах в управлении персоналом

В городе Кемерове прошел межрегиональный форум «ПРОКУЗБАСС 2023». В рамках секции «Государственное управление» кемеровский кадровый центр рассказал о модернизированных подходах в управлении персоналом с учетом клиентоцентричной модели управления

Спикер



Виталий Чайка

Начальник отдела проектной деятельности
кадрового центра города Кемерово

Представленные методики и механизмы



Наставничество

1

Разработаны и внедрены положения по наставничеству, план адаптации на рабочем месте и вознаграждение наставника за каждого обученного специалиста. Для упрощения адаптации нового специалиста созданы две брошюры: путеводитель по функциям и обязанностям каждого специалиста «Методичка новичка» и «Книга корпоративной культуры».



Бережливая организация рабочего пространства

2

Организовано обучение 5С, разработана структура наименования и хранения файлов на общих сетевых дисках, для хранения личных дел обратившихся граждан утверждена структура и визуализация.



План обучения сотрудников

3

Проведен опрос сотрудников по пожеланиям в обучении прикладным «гибким навыкам» для повышения эффективности работы. Учтены пожелания в разъяснении вопросов, которые касаются технологии работы кадрового центра. Составлен и утвержден график обучения сотрудников на 2023 год.



Предложения по улучшениям

4

Утверждена система подачи и обработки предложений по улучшениям, установлены критерии поощрения специалистов за поданные предложения.



Тренинги по профилактике и снятию стресса

5

Психологи кадрового центра проводят индивидуальные и групповые мероприятия для карьерных и кадровых консультантов. На тренингах анализируется коэффициент выгорания среди специалистов. Для его предупреждения назначаются индивидуальные занятия с психологом.



Тренинг развития профессиональных компетенций

6

Разработана деловая игра на основе процесса профобучения безработных, в ней сотрудники проходят все ключевые моменты процесса, в том числе и как клиент кадрового центра. Это помогает лучше понимать функции специалистов разных отделов, желания и потребности клиентов.



Обучающая викторина «Проверь свои знания!»

7

В кадровом центре введена проактивная система обучения персонала. Один раз в месяц проводится добровольная викторина с вопросами по принципам оказания услуг, законодательству и технологиям работы, корпоративной культуре, охране труда. 10 лучших сотрудников получают материальные и нематериальные поощрения.

Подробнее
о форуме:



По итогам форума планируется разработать ключевые параметры и целевые показатели для реализации сквозного потока по выбранным направлениям, выявить лучшие практики и выработать рекомендации для дальнейшего устойчивого развития бережливых технологий в социально значимых сферах деятельности регионов.