

Пилотная апробация  
прототипа системы  
управления клиентским  
опытом в ЦЗН

# Формирование организационной культуры внимания к интересам клиента



Брянск, 2021 год



# Задача :



Эмпатия



Клиентоцентричность



Командность



Идея:

Диагностический тренинг

Что помогают выявить диагностические тренинги?

- ▶ общий интеллектуальный уровень, логическое мышление, сообразительность;
- ▶ коммуникабельность (умение задавать вопросы, слушать и понимать, умение убеждать и влиять на окружающих);
- ▶ лидерские качества (берет ли на себя роль лидера, стремится ли организовать работу, направляет ли, обобщает результаты);
- ▶ склонность работать в команде (одиночка или командный игрок);
- ▶ речь: доступность, четкость, грамотность.

# Плюсы

vs

# Минусы

- Испытуемые не знают, что их оценивают и ведут себя «как обычно». Это позволяет получить картинку, как они ведут себя в жизни в действительности.
- Для сотрудников с низкой стрессоустойчивостью скрытая оценка предпочтительнее, так как в условиях открытой аттестации они могут терять работоспособность полностью.
- Формат тренинга позволяет не только оценить участников, но и поднять уровень исследуемых компетенций одновременно.
- Испытуемые могут оказаться не заинтересованы темой тренинга и участвовать «в пол силы», в то время как открытый ассессмент заставил бы их продемонстрировать максимум.
- В рамках групповой работы менее активные участники могут не проявлять определенных черт характера на фоне лидеров, и трудно заставить их проявить себя, не раскрывая факта, что проводится оценка. То есть часть компетенций могут не проявиться у некоторых участников.

# Что нужно для проведения?

▶ достаточный размер помещения. Это зависит от того, что предполагается для включения в тренинг. Если для целей оценки достаточно организовать дискуссию, тогда подойдет любое помещение со столами. Для проведения деловых игр могут быть иные требования к помещению;

▶ заранее подготовленный сценарий тренинга с описанием заданий, инструкции участникам;

▶ **модель компетенций или перечень качеств, которые нужно оценить.**



# Ценности сотрудника Кадрового центра

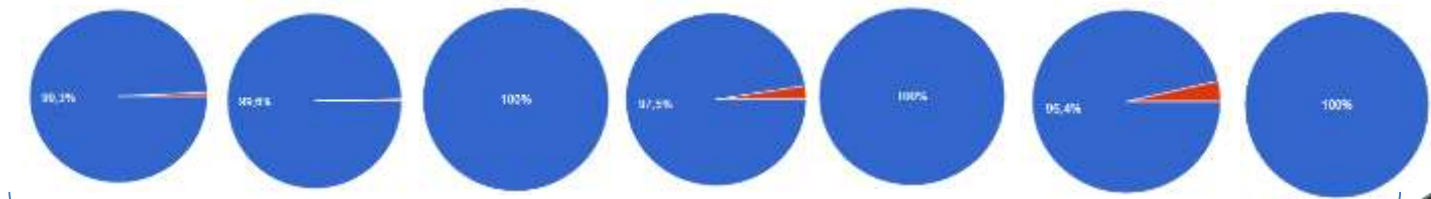
Опрос клиентов ЦЗН  
Вконтакте



Формирование long -  
листа членами рабочей  
группы




Сравнение с long-  
листом регионов



Принятие ценностей сотрудниками = **НАШ УСПЕХ!**

Наши планы:  
Мероприятие в  
формате  
«открытый  
микрофон»



## Профстандарты



Минтруд  
России



ВНИИ ТРУДА  
Минтруда России



РАБОТА  
РОССИИ  
Кадровый центр

0,1

- Эффективные коммуникации

0,3

- Стремление к развитию других

0,1

- Аналитичность

0,2

- Готовность к изменениям

0,2

- Творческий подход к делу

0,1

- Стремление к саморазвитию



Компетенции из бизнеса

# Компетенция «Эффективные коммуникации»

1. Свободно общается, используя разные способы коммуникаций (устные и письменные) .
2. Изменяет свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории.
3. Сообщает собеседнику всю необходимую информацию, не упуская основных моментов и не перегружая лишними деталями.
4. Проверяет понимание своих сообщений собеседником, добивается точного понимания.
5. Понимает и учитывает настроения, чувства и мотивы поведения других людей, меняет стиль общения в зависимости от индивидуальных особенностей и реакции собеседника.
6. Развивает и поддерживает устойчивые доброжелательные взаимоотношения с коллегами и руководством.
7. Умеет простыми словами объяснить сложные понятия и проблемы.



и другие



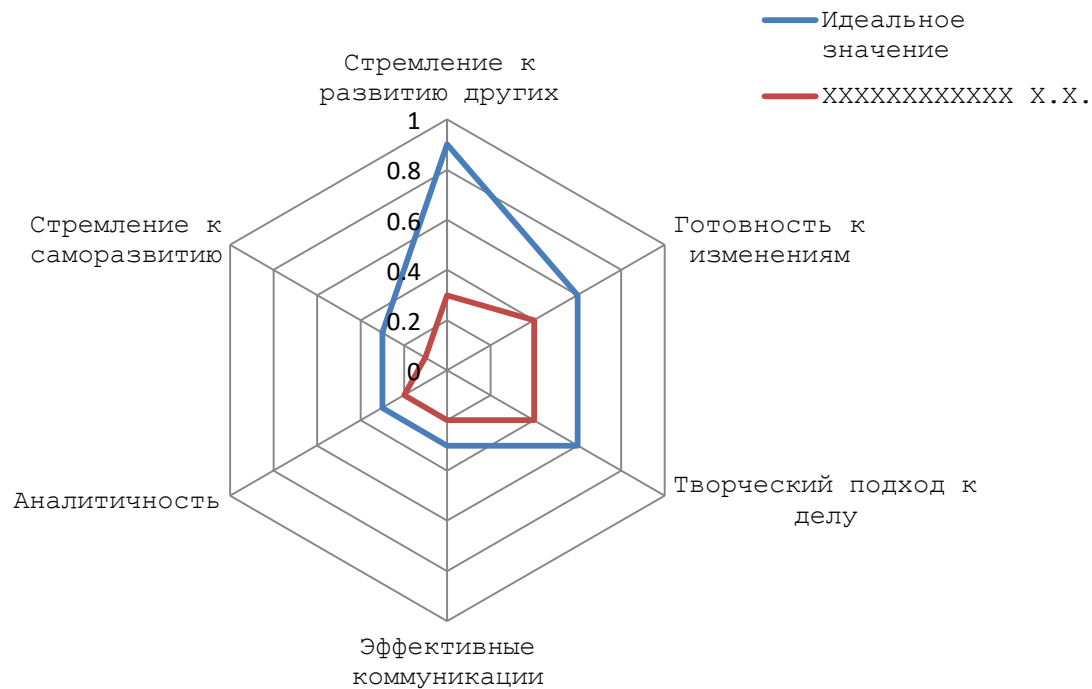
# Шкала оценки компетенций



Балл, числовое значение уровня	Название уровня	Содержательное описание уровня (варианты проявления в рамках шкалы)
3	Превосходит ожидания	<p><u>В дополнение к уровню 2:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применяет компетенцию в полном объеме для решения особо сложных и масштабных задач в нестандартных или сложных условиях</li> <li>• Является примером для других работников, задает эталон применения компетенции</li> </ul>
2	Соответствует ожиданиям	<p><u>В дополнение к уровню 1:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Все элементы (индикаторы) компетенции проявляются в поведении стабильно и систематически</li> <li>✓ Применяет компетенцию в полном объеме, в том числе, для решения новых и/или нестандартных рабочих задач и в ходе работы в новых условиях</li> </ul>
1	Требуется улучшение	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Применяет часть элементов (индикаторов) компетенции при решении новых и/или нестандартных рабочих задач и в ходе работы в новых условиях</li> <li>✓ Применяет компетенцию в полном объеме для решения стандартных привычных рабочих задач (по алгоритму, инструкции)</li> </ul>
0	Не соответствует ожиданиям	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Элементы компетенции проявляются нестабильно, от случая к случаю</li> <li>✓ Не применяет компетенцию, не видит смысла и своей роли в применении компетенции</li> <li>✓ Проявляет поведение обратное тому, которое описано в компетенции</li> </ul>



Показатели	Идеальное значение	Оценка (баллы)	Вес компетенции	Оценка (итог)
Стремление к развитию других	0,9	1	0,3	0,3
Готовность к изменениям	0,6	2	0,2	0,4
Творческий подход к делу	0,6	2	0,2	0,4
Эффективные коммуникации	0,3	2	0,1	0,2
Аналитичность	0,3	2	0,1	0,2
Стремление к саморазвитию	0,3	1	0,1	0,1



# Контакты

Официальный сайт



<https://vk.com/ugstzn>



<https://www.instagram.com/trudizan32/>



<https://ok.ru/ugstzn>



<https://www.facebook.com/groups/ugstzn>

Управление государственной службы по труду и занятости населения Брянской области

(4832) 41-16-75

[gszn@rabota-bryanskobl.ru](mailto:gszn@rabota-bryanskobl.ru)

