



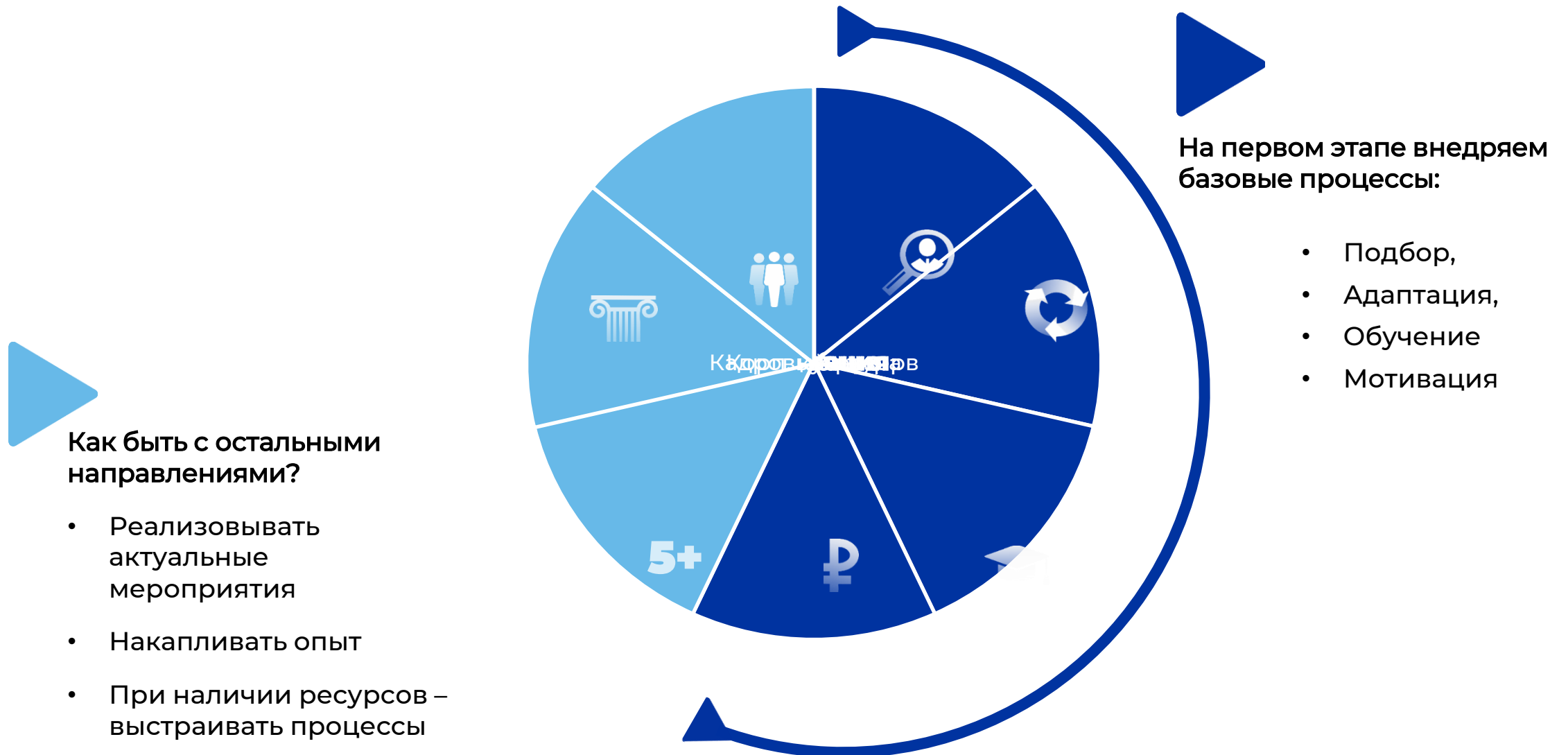
**РАБОТА
РОССИИ**

Кадровый центр

Федеральный центр
компетенций в сфере занятости
Минтруда России


Организация обучения персонала ЦЗН – шаги по внедрению процесса

О приоритетах во внедрении процессов




Инструменты внедрения стандартов деятельности


Стандарт

- Создание службы персонала 
- Перечень ключевых процессов и требования к ним
- Типовая дорожная карта внедрения процессов УП
- Показатели эффективности внедрения


Корпоративная система обучения

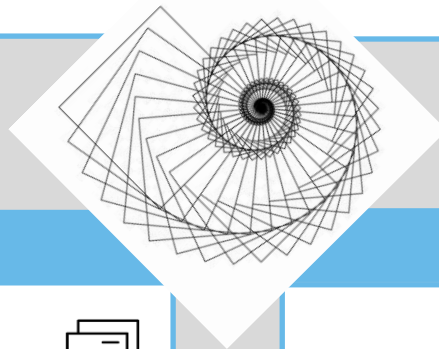
- Единые сквозные программы обучения 
- СДО
- Внутренние тренеры

Технокарты

- Практическое пособие «Общие правила ...» 
- Примерные Положения. Рекомендации.
- Примерная структура Службы персонала
- Требования к руководителю службы персонала

Сопровождение

- Телеграм-канал 
- **Семинары**
- Консультации по запросу
- «Конференции»



Сопровождение внедрения. Как внедряем?



Контрольная точка

Контрольная точка

Это конкретный результат проекта, который должен быть достигнут в установленный срок и который можно проверить

Параметры контрольной точки:

- Результат
- Подтверждающий документ
- Дата

«ЗАКРЫТИЕ КОНТРОЛЬНОЙ ТОЧКИ»



1. Предоставление регионом подтверждающих документов не позднее срока, обозначенного в плане управления проектом. **Лучше раньше – за 5 рабочих дней до даты КТ**
2. Документы предоставляются региональному куратору от ФЦК СЗ
3. Проведение экспертизы документов методологами ФЦК СЗ и подготовка заключения
4. При наличии замечаний от методолога – внесение корректив в документы и повторная экспертиза

Получив замечания методолога, задавайте

ВОПРОСЫ!

Контрольные точки проекта - организация работы с персоналом

№ п/п	Контрольные точки мероприятий региональных проектов (КТ)	Рекомендуемый предельный срок КТ
25	Создана служба управления персоналом	01 апреля года реализации проекта
26	Разработаны проекты документов: <ul style="list-style-type: none"> • Положение о подборе персонала (с приложениями, в т.ч. заявка на подбор) • Положение об адаптации (с приложениями, в т.ч. типовая программа адаптации) • Положение об организации обучения (с приложениями, в т.ч. заявка на обучение) • Программа нематериальной мотивации персонала (план ее реализации) • Книга нового сотрудника • Анкета для сбора обратной связи об удовлетворенности трудом 	01 июня года реализации проекта
27	Доработаны – с учетом замечаний, полученных в ходе апробации - и утверждены документы, указанные в п. 26	31 августа года реализации проекта
28	<i>Эффективность</i> внедренных процессов управления персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация	20 декабря года реализации проекта

Чек-лист показателей результативности по процессу организации обучения персонала

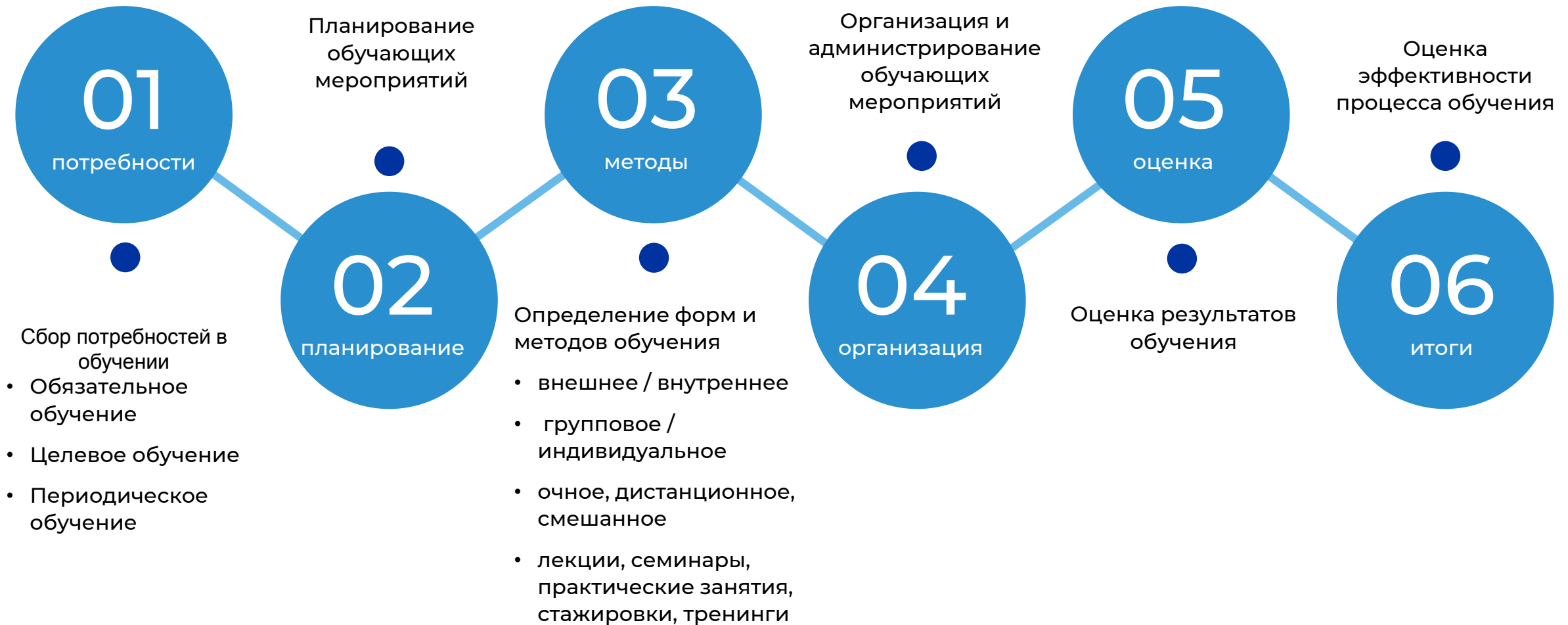
Показатели	Содержание показателя	Индикаторы	2023
Документационное обеспечение: приняты внутренние регламенты по базовым процессам	Приняты внутренние нормативные документы, регламентирующие организацию обучения персонала. Разработаны вспомогательные материалы.	Положение об организации обучения	ДА / НЕТ
		Программа вводного обучения для новых сотрудников	ДА / НЕТ
Выполнение рекомендаций ФЦК по организации базовых процессов управления персоналом	Процесс организации обучения персонала соответствует рекомендациям	Проводится оценка потребности в обучении	ДА / НЕТ
		Составляется план обучения на период	ДА / НЕТ
		Для всех вновь принятых сотрудников проводится вводное обучение	ДА / НЕТ
		Проводится обучение, направленное на поддержание профессиональной квалификации работников	ДА / НЕТ
		Проводится обучение, связанное с внедрением новых технологий и методов работы	ДА / НЕТ
		Проводится обучение, связанное с развитием - получением дополнительных профессиональных знаний, умений и навыков	ДА / НЕТ
показатели результативности (по году, на дату заполнения)	текучесть персонала по категориям АУП и основной персонал	не выше 20%	значение
	текучесть персонала на испытательном сроке	не выше 5%	значение
	соотношение средней заработной платы сотрудников ЦЗН и средней з/п по региону	не менее 80%	значение
	доля сотрудников, прошедших обучение за период	не менее 50%	значение

Основные процессы – обучение персонала

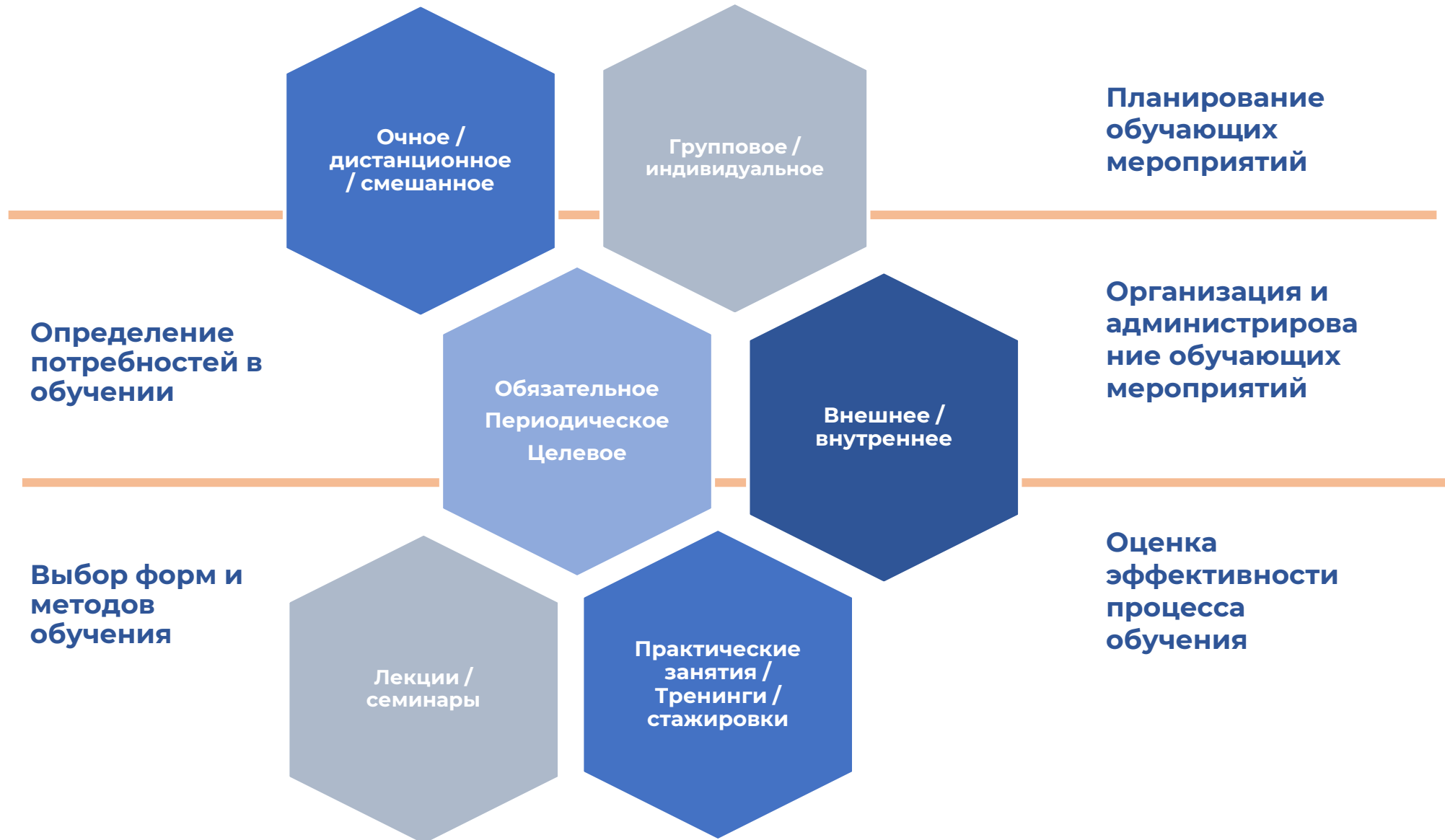


ПОИСК	Понимаем, кто нам нужен (численность, базовые требования, заявки на подбор) Проактивно работаем с целевыми аудиториями (в т.ч. студенты и выпускники)
ОТБОР И НАЙМ	Видим кандидата, отбираем по соответствию требованиям, с учетом его мотивации
АДАПТАЦИЯ	Обеспечиваем качественное вхождение в должность, минимизируем ошибки Приобщаем к ценностям, погружаем в командную работу
ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ	Обеспечиваем максимальное раскрытие потенциала сотрудника Выстраиваем траектории карьерного продвижения и развития
ОЦЕНКА	Оценка и конструктивная обратная связь обозначают направления развития персонала
МОТИВАЦИЯ	Понимаем факторы трудовой мотивации. Создаем мотивационную среду Совершенствуем общую систему вознаграждения и нематериальную мотивацию
КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ	Обеспечиваем максимальное раскрытие потенциала сотрудника Выстраиваем траектории карьерного развития
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА	Формируем и транслируем корпоративные ценности Создаем и развиваем традиции

Обучение персонала – этапы процесса (часть 1)



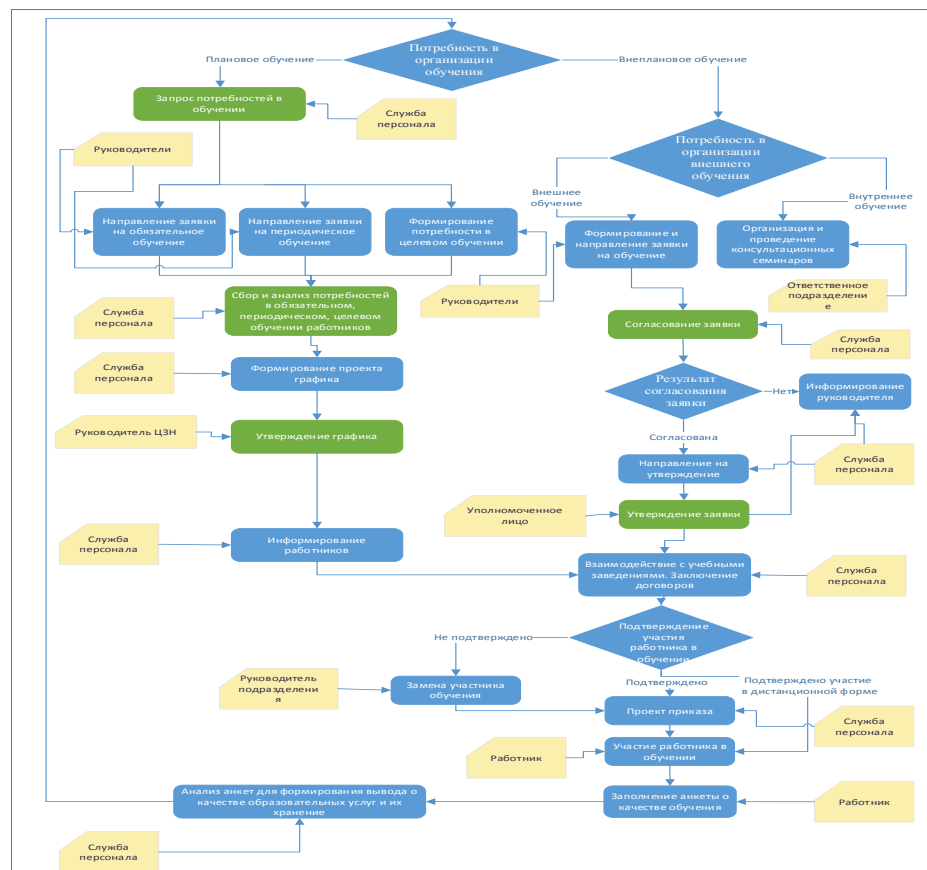
Обучение персонала – этапы процесса (часть 2)



Как внедряем процесс - начало

ШАГ 1. Продумываем последовательность действий при организации обучения

ЧТО делаем + КТО это делает + Обмен информацией и документами



Приложение 1. Распределение ответственности и полномочий в процессах управления персоналом

Условные обозначения:

О – ответственность

И – исполнение

С – согласование

У – утверждение

К – контроль

СОДЕРЖАНИЕ ФУНКЦИИ	Рук-ль Службы персонала (УЦЗН)	Специалист Службы персонала (УЦЗН)	Директор ЦЗН	Линейный рук-ль (ЦЗН)	Специалист по персоналу (ЦЗН)
4. Обучение персонала					
4.1. Регламентация системы обучения и повышения квалификации	К	О			И
4.2. Анализ статистических данных по обучению	О	И	И		
4.3. Анализ результатов оценки персонала		О		И	И
4.4. Определение производственной необходимости в обучении			О		И
4.5. Определение потребности в обязательном обучении				И	О
4.6. Определение потребности в целевом обучении					И
4.7. Определение потребности в периодическом обучении				О	К
4.8. Разработка и оформление заявки на обучение					

Ссылка на Яндекс.Диск с документами и шаблонами: <https://disk.yandex.ru/d/D0rC1MwZVoo4rw>

Как внедряем процесс - продолжение

- **ШАГ 2.** Определение процедуры организации обучения персонала: «КАК делаем»
 1. Анализируем текущую картину – периодичность обучения по факту, ключевые темы, результаты, сложности.
 2. Намечаем основные этапы процесса организации обучения - ключевые события и сроки.
 3. Обозначаем ответственных за организацию процесса обучения – на каждом этапе.
 4. Определяем состав документов, необходимых для документального обеспечения процесса организации обучения.
- **ШАГ 3.** Готовим проект Положения об обучении персонала, используя *Примерное Положение*. Разрабатываем приложения. Согласовываем с коллегами – руководителями структурных подразделений
- **ШАГ 4.** Проводим апробацию. Период – примерно 2 –3 месяца, желательно хотя бы один раз пройти всю процедуру организации внешнего и внутреннего обучения. Отрабатываем взаимодействие между службой персонала, руководителями и сотрудниками
- **ШАГ 5.** Анализируем результаты апробации. Вносим изменения в документы (Положение и приложения к нему). Утверждаем Положение.
- **ШАГ 6.** В конце года анализируем результаты

Корпоративная система обучения - проекция на уровне региона

Наставники и внутренние тренеры

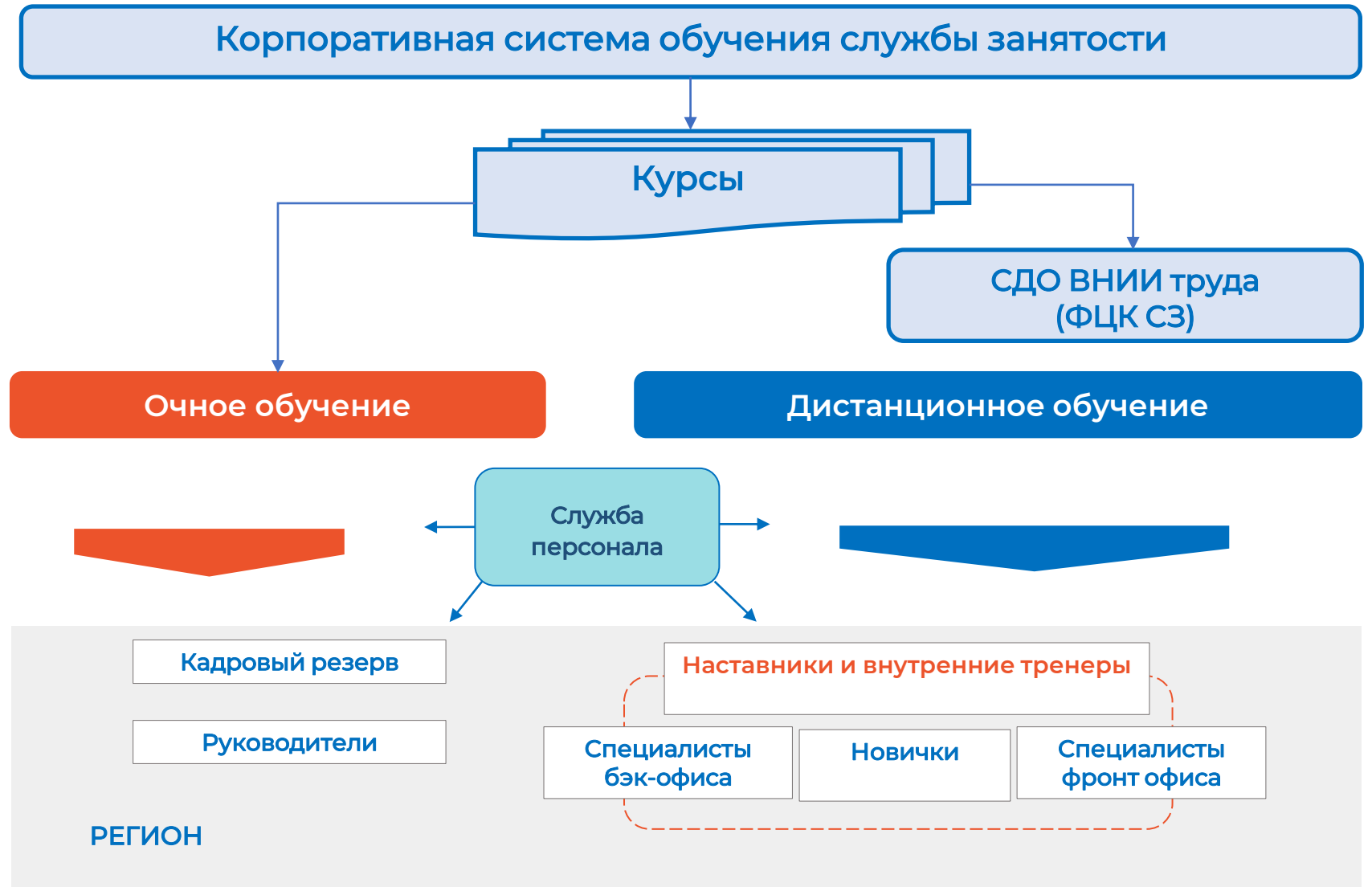
Проходят специальный отбор и подготовку.

Проводят обучение с использованием СДО:

- вводное - для новых сотрудников,
- обучение на рабочем месте для всех, кому это необходимо по базовым курсам или отдельным блокам

Служба персонала

- Встраивает свою работу в общую корпоративную систему обучения службы занятости
- Организует отбор и подготовку наставников.
- Координирует работу наставников и внутренних тренеров



Наставники и внутренние тренеры – часть корпоративной системы обучения

Наставник

- ✓ Успешный сотрудник
- ✓ Стаж работы не менее года
- ✓ Профессиональная экспертиза по услуге, сервису, направлению

Совмещает основной функционал с ролью наставника для вновь принятых сотрудников

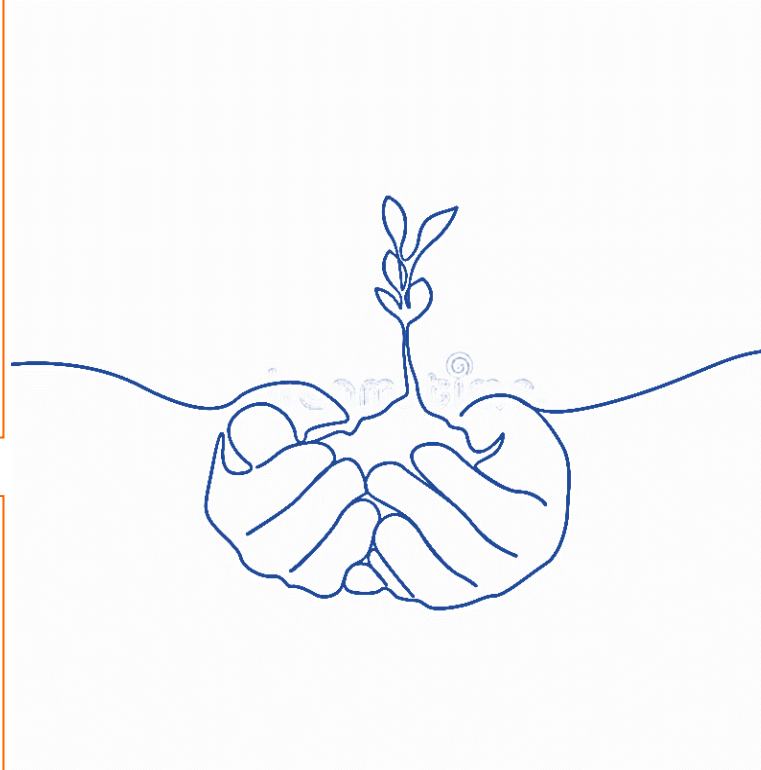
Сопровождает адаптацию новых сотрудников: разъясняет, передает технологии, консультирует, корректирует действия новичка и т.д.

Внутренний тренер

- ✓ Специалист ЦЗН,
- ✓ Стаж не менее 2-х лет
- ✓ Профессиональная экспертиза по нескольким направлениям
- ✓ Специальная подготовка - курс для внутренних тренеров.

Совмещает основной функционал с ролью внутреннего тренера в ЦЗН.

Проводит вводное обучение для новых сотрудников, реализует короткие курсы, опираясь на готовые модули в СДО ФЦК СЗ



Работу наставников и внутренних тренеров организует служба персонала

ЧАСТЬ 2

Цели и задачи обучения в 2023 году

ЦЕЛИ:

1. Качественная подготовка управленческого персонала для решения задач модернизации
2. Поддержка внедрения стандартов оказания услуг в сфере занятости
3. Поддержка внедрения целевой модели организации службы занятости
4. Развитие системы непрерывного внутреннего обучения



ЗАДАЧИ

Обучение регионов модернизации 2-й волны и углубление содержания для команд 1-й волны КМ

Обучение профильных специалистов стандартам оказания услуг (фронт-офис).

Обучение руководителей и специалистов стандартам построения внутренних процессов (бэк-офис)

Подготовка внутренних тренеров и наставников.

Перечень программ 2023 г.

№	Наименование программы	Цели и задачи программы (чему учим)	Длительность (час.)	Формат
1	Модернизация ЦЗН	Подготовка команды внедрения изменений — проработка проекта реализации в регионе комплексной модернизации.	72	очный
2	Школа руководителя	Развитие управленческих навыков	72	очный
3	Практика карьерного консультирования в СЗН	Развитие навыков специалистов по оказанию государственных услуг гражданам в области содействия занятости населения	72	дистант
4	Практика кадрового консультирования в СЗН	Развитие навыков специалистов по эффективному взаимодействию с работодателями	72	дистант
5	Школа рекрутера	Развитие навыков специалистов в области поиска и подбора персонала на вакантные должности	72	дистант
6	Школа наставника	Укрепление системы наставничества в СЗН. Развитие навыков специалистов, связанных с передачей профессионального опыта и знаний.	72	очный
7	Организация деятельности пресс-службы СЗН	Развитие навыков руководителей и специалистов бэк-офиса в области информационного обеспечения деятельности СЗН	72	дистант
8	ИТ обеспечение деятельности СЗН	Развитие навыков специалистов бэк-офиса в области информационного технического обеспечения деятельности СЗН	36	дистант
9	Практика построения системы управления персоналом в ЦЗН	Развитие навыков руководителей и специалистов бэк-офиса в области управления персоналом ЦЗН	72	дистант
10	Создание	Развитие навыков руководителей и специалистов ЦЗН в области управления клиентским опытом. Создание системы	72	Дистант

План график проведения образовательных программ 2023 года

№	Целевая аудитория (кого учим)	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
1	Рабочая группа региона 2-ой волны КМ	1 поток							
2	Управленческий персонал всех уровней			1 поток	2 поток	3 поток			
3	Карьерный консультант			1 поток 2 поток 3 поток 4 поток	5 поток 6 поток 7 поток 8 поток	9 поток 10 поток 11 поток 12 поток	13 поток 14 поток 15 поток 16 поток	17 поток 18 поток 19 поток 20 поток	
4	Кадровый консультант			1 поток 2 поток 3 поток 4 поток	5 поток 6 поток 7 поток 8 поток	9 поток 10 поток 11 поток 12 поток			
5	Кадровые и карьерные консультанты (Школа рекрутера)					1 поток	2 поток		
6	Наставники (внутренние тренеры)				1 поток 2 поток	3 поток 4 поток	5 поток 6 поток	7 поток 8 поток	
7	Руководители и специалисты по PR						1 поток		
8	Руководители и специалисты по ИТ					1 поток			
9	Руководители и специалисты по HR		1 поток	2 поток					
10	Руководители и специалисты по управлению клиентским опытом		1 поток	2 поток					
11	Кадровые и карьерные консультанты, прошедшие обучение по программам "Кадровое консультирование" и «Карьерное консультирование» в 2022 и 2023 гг.		1 поток 2 поток	2 поток 3 поток	4 поток 5 поток	6 поток 7 поток	8 поток 9 поток	10 поток 11 поток 12 поток	

Вопросы?



Электронная
версия Пособия



Ссылка на
Яндекс.Диск
с документами и
шаблонами



Присоединиться
к чату HR
Пространство