

В каждом номере журнала «СЗН-ПУЛЬС» мы разбираем один из 20 показателей индекса совершенствования качества клиентского опыта службы занятости. Материалом для анализа служат кейсы, которые специалисты службы занятости рассматривают в чате «Клиентоцентричность в СЗН» в рамках **«ВАУ — марафона»**.

Всего есть пять групп показателей: **полезность обращения в ЦЗН, адресность и персонализация, минимизация усилий, комфортность и удобство, дружелюбие и партнерство.**

Неделя №7. Показатель «Уровень профессиональных компетенций сотрудников»



Показатель, который входит в группу **«Дружелюбие и партнерство»**, демонстрирует мнение клиента об уровне знаний, навыков и профессиональных компетенций сотрудников центра занятости.

Для измерения показателя используются субъективные данные, клиент оценивает, насколько согласен с высказыванием: «Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости».

В седьмом туре марафона:

17 регионов приняли участие

19 тематических практик и наработок по оказанию ВАУ-сервисов размещено



Регионы-участники:

- ▶ Алтайский край
- ▶ Владимирская область
- ▶ Красноярский край
- ▶ Липецкая область
- ▶ Нижегородская область
- ▶ Новгородская область
- ▶ Новосибирская область
- ▶ Омская область
- ▶ Пермский край
- ▶ Республика Башкортостан
- ▶ Республика Татарстан
- ▶ Самарская область
- ▶ Санкт-Петербург
- ▶ Удмуртская Республика
- ▶ Ульяновская область
- ▶ Чувашская Республика
- ▶ Ярославская область

г. Санкт-Петербург

Учебный центр СЗН как активатор профессионального роста

Служба занятости населения Петербурга уделяет большое внимание развитию ключевых компетенций своих сотрудников. Они постоянно повышают профессиональный уровень и прокачивают гибкие навыки в специально созданном для этого Учебном центре СЗН.

Здесь есть большие возможности для усиления компетенций специалистов службы занятости. Например, их учат осваивать актуальные технологии и методики работы, а новым сотрудникам помогают адаптироваться в коллективе. Также в Учебном центре карьерные и кадровые консультанты углубленно изучают потребности и ожидания клиентов, что повышает качество предоставляемых услуг. Благодаря обучению сотрудники могут подняться по карьерной лестнице и повысить свою продуктивность.

В 2023 году на базе центра для работников СЗН провели целый комплекс обучающих мероприятий. Они прошли курс «Специалист службы занятости населения: основы профессиональной деятельности», приняли участие в тренингах по разработке планов мероприятий, внедрению технологий клиентоцентричности и ведению проектной деятельности. Для них проводились занятия по предупреждению конфликтов в деловом общении и семинары по проактивной деятельности специалистов для привлечения клиентов.



Эффект не заставил себя ждать. В том же году одна из сотрудниц ЦЗН, психолог Валентина Белова, стала лучшим профессионалом в своей области на II Всероссийском конкурсе профмастерства в сфере содействия занятости. А Учебный центр Санкт-Петербурга выбрали победителем в номинации «Лучший проект Центра занятости» в категории «Служба занятости — лидер модернизации».

При этом региональный Учебный центр СЗН предлагает тренинги, семинары и обучающие занятия не только для своих сотрудников, но и для коллег из других регионов РФ. Это способствует выстраиванию связей между службами занятости населения, обмену знаниями и практиками.

Саратовская область

За год 300 сотрудников региональной службы занятости прокачали профкомпетенции

Они постоянно повышают свой профессиональный уровень: проходят обучение Поволжского Учебного центра, а также во ВНИИ труда Минтруда России.



Спектр образовательных возможностей довольно широк: в рамках повышения квалификации девять сотрудников СЗН в 2023 году прошли курс по комплексной модернизации центров занятости. Практике кадрового консультирования обучалось 16 человек, а карьерному консультированию — 37. Кроме того, шесть сотрудников окончили Школу рекрутера и Школу руководителя, еще два специалиста прошли курс по управлению персоналом. Самая многочисленная группа — 213 человек — получила компетенции цифрового консультанта. Всего за год свои скиллы прокачали 298 человек



Базовым принципом модернизации службы занятости является клиентоцентричность. Для развития компетенций по данному направлению персонал центров занятости прослушал цикл вебинаров по управлению клиентским опытом, участвовал в марафонах идей трудоустройства, деловых играх, семинарах, мастер-классах и конференциях.

Сейчас служба занятости Саратовской области продолжает внедрять в свою работу новые сервисы.