

## Зоны и точки касания

Навигационные  
указатели

Входная дверь

Консультант-  
администратор



Места для  
ожидания

# Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



**РАБОТА  
РОССИИ**

Окно приема  
работодателей

ЦЗН 1 уровня  
ЦЗН 2 уровня  
ЦЗН 3 уровня

Полный  
путеводитель  
размещён здесь



Самый большой путь начинается с первого шага. Шага к тому, чтобы сделать пространство вокруг себя удобнее, а свою работу — эффективнее, понятнее и полезнее для других. Чтобы не проходить этот маршрут в одиночку, мы сделали для вас большой путеводитель по модели идеального Кадрового центра «Работа России», где под одной обложкой собрали все этапы — шаги — по наиболее оптимальной организации каждой точки присутствия.

Наш путеводитель выстроен на основе требований Руководства по фирменному стилю бренда «Работа России» и Стандарта организации деятельности органов службы занятости и объединяет их. Кроме того, в нем определена и разграничена ответственность структурных подразделений управляющих и территориальных Кадровых центров за определенные офисные зоны. Вы можете познакомиться с ним, пройдя по этому qr-коду.

А в этом буклете мы покажем вам самое основное.



# Пошагали!



## Шаг 1

### Схема точек касания и зон Кадрового центра

Точкой касания в бизнесе обычно называют ситуацию, в которой начинается взаимодействие с клиентом. Мы смотрим на это понятие шире: в Кадровом центре такой точкой становится и помещение, и определённая зона, и тот момент, когда наш сотрудник начинает помогать клиенту. Поэтому наши специалисты построили карту всех точек касания для клиентов — от парковки до цифровой среды. Не выходите на маршрут модернизации, не ознакомившись с ней!



#### Прилегающая территория (з-I)

1. Пространство прилегающей территории
2. Парковка
3. Уличные навигационные указатели
4. Уличные информационные носители

#### Входная группа (з-II)

5. Лестница
6. Пандус, подъемник
7. Тамбур

#### Зона информирования (з-III)

8. Входная дверь
9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
11. Стойка ресепшен
12. Терминал электронной очереди
13. Гардероб
14. Детский уголок
15. Места для ожидания

#### Зона цифровых сервисов (з-IV)

9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
16. АРМ клиента

#### Зона приема граждан (з-V)

9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
15. Места для ожидания
17. Окно приема граждан

#### Зона приема работодателей (з-VI)

9. Навигационные указатели
10. Информационные носители

#### Зона групповых занятий (з-VII)

15. Места для ожидания
18. Окно приема работодателей
10. Информационные носители
19. Пространство зоны групповых занятий

#### Зона индивидуальной работы (з-VIII)

9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
20. Пространство для взаимодействия с гражданами

#### Зона коворкинга (з-IX)

21. Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью
22. Пространство для взаимодействия с работодателями
23. Кабинет профконсультанта, психолога
9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
24. Пространство коворкинга

#### Руководитель (з-X)

25. Кабинет руководителя
26. Санузел

#### Санузел (з-XI)

1. Консультант-администратор
2. Цифровой консультант
3. Карьерный консультант
4. Кадровый консультант
5. Профконсультант, психолог
6. Руководитель



## Шаг 2

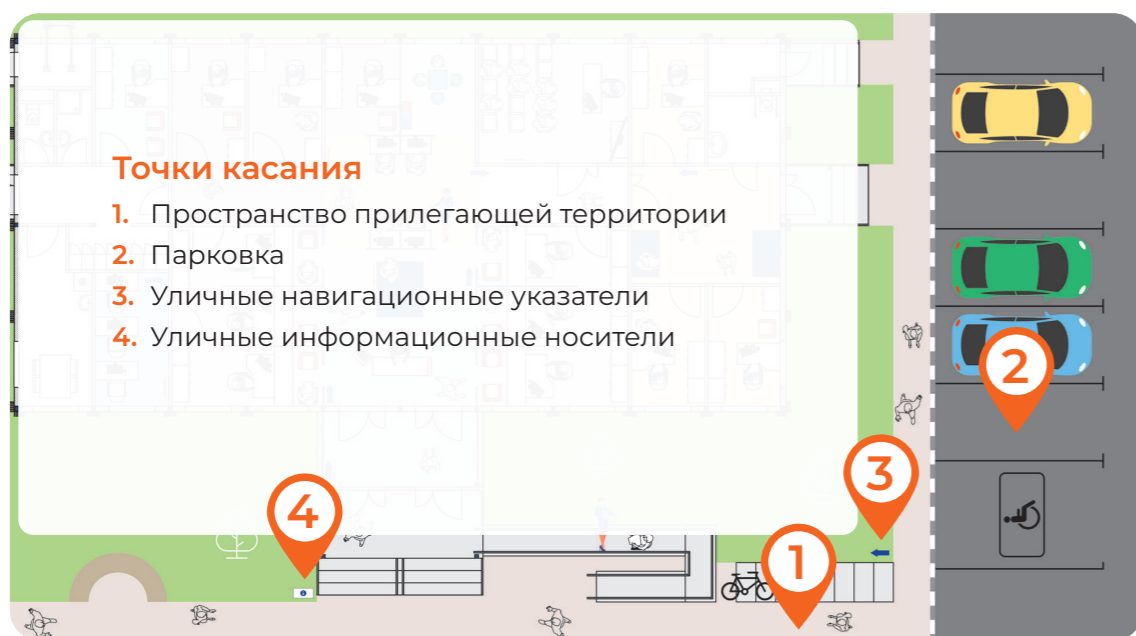
### Подходим к Кадровому центру

Прилегающая территория с парковкой, навигационными и информационными элементами формирует новый образ Кадровых центров как места развития карьерного потенциала, где работают компетентные специалисты, заботятся об удобстве клиентов и внимательно относятся к деталям. Качественно оформленная прилегающая территория обеспечивает оперативный доступ к другим точкам касания. Для комфорта граждан с особенностями здоровья здесь внедрены элементы доступной среды.

✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✓ ЦЗН 3 уровня



Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



## Шаг 3

### Помогаем клиенту освоиться внутри

В зоне информирования клиентов они получают информацию о работе Кадрового центра и местах получения услуг. Здесь же расположены элементы регулирования очереди.

От работы ответственного специалиста в этой зоне зависит первое впечатление посетителя.

Консультант-администратор — лицо Кадрового центра. Он демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт во время разговора, выражает внимание и заинтересованность. Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России».

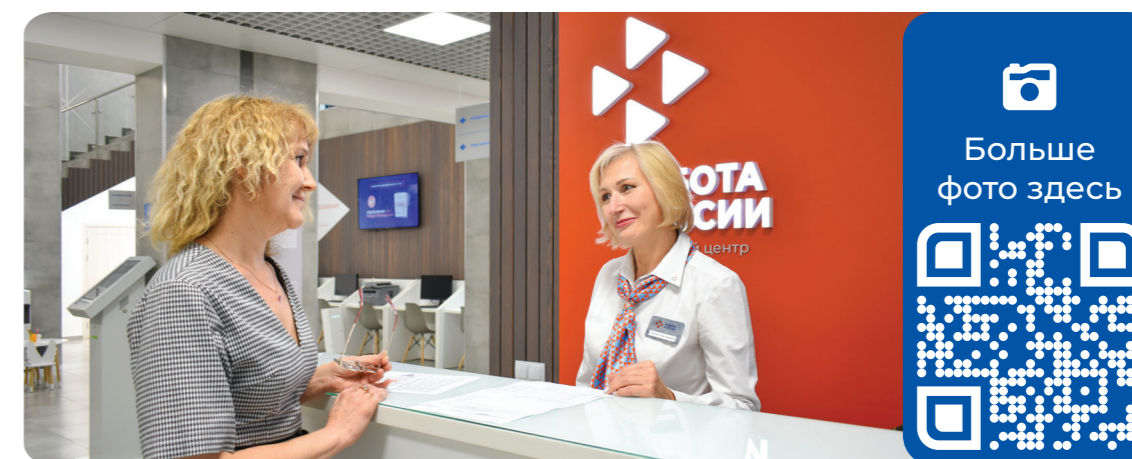
#### Ответственный специалист

1. Консультант-администратор

✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✓ ЦЗН 3 уровня



Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



## Шаг 4

### Мы внимательны к детям

В детских уголках Кадровых центров созданы условия для комфортного и безопасного пребывания детей клиентов, а также проведения групповых занятий по профориентации в игровой форме. Детская зона размещена в отдалении от зон деловой активности, но в прямом визуальном контакте с местами ожидания.



Больше фото здесь



Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



## Шаг 5

### Помогаем воспользоваться всеми возможностями цифровых сервисов

✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✓ ЦЗН 3 уровня

Кадровые центры дают клиентам возможность получить услуги в электронном виде: зарегистрироваться на портале «Работа России», создать учетную запись на «Госуслугах», а также получить информацию из официальных источников. Цифровой консультант, одетый в соответствии с брендбуком, вежливо приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов или оформления документов.



#### Точки касания

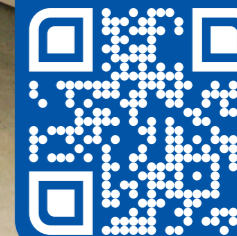
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 16. АРМ клиента

#### Ответственный специалист

- 2. Цифровой консультант



Больше фото здесь



Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



## Шаг 6

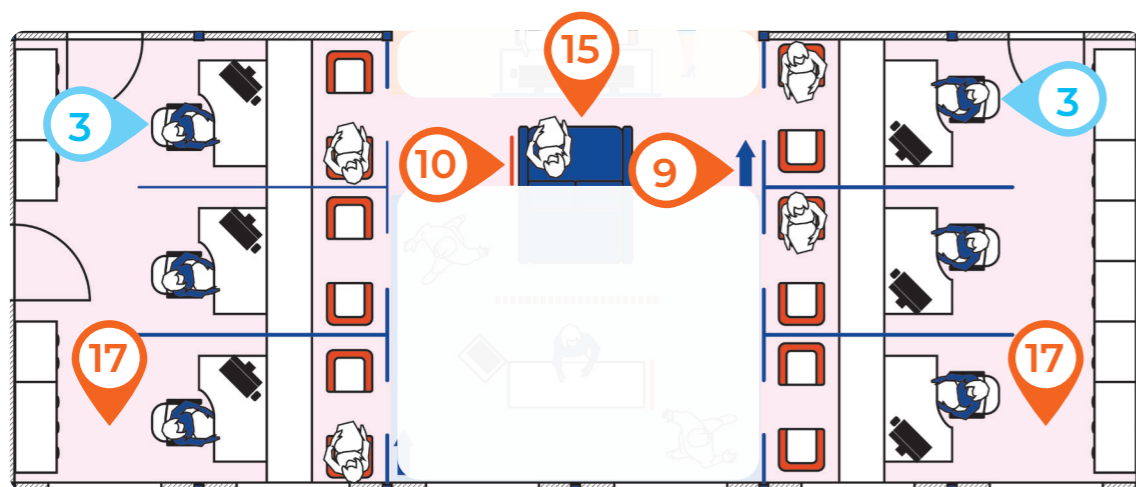
### Принимаем граждан

Зона приема граждан — основное пространство Кадрового центра. Именно здесь мы решаем все вопросы, с которыми к нам приходят клиенты, выслушиваем их, подбираем нужные меры поддержки, помогаем воспользоваться нужными услугами и сервисами. В этой зоне работает карьерный консультант. От его эмпатии и искреннего интереса к людям зависит, насколько эффективно мы превратим боли клиентов в конкретные планы решений.

✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✓ ЦЗН 3 уровня



#### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 15. Места для ожидания
- 17. Окно приема граждан

#### Ответственный специалист

- 3. Карьерный консультант

#### Функционал карьерного консультанта:

- информирование о Кадровом центре
- приглашение на проводимые мероприятия (ярмарки вакансий, открытые отборы востребованных работодателей, экскурсии на предприятия и др.)
- определение с клиентом списка наиболее желательных для трудоустройства вакансий, подготовка резюме (составление, корректировка, аудит и др.) и сопроводительных писем для рассылки работодателям
- расширение знаний клиента о каналах поиска работы, в том числе использование социальных сетей и мессенджеров;
- предоставление возможности оставить обратную связь, выразить впечатление о взаимодействии с Кадровым центром
- помощь в использовании дополнительных сервисов (печать и копирование документов, зарядка электронных гаджетов и др.)



Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



## Шаг 7

### Принимаем работодателей

Здесь мы организуем пространство настоящего доверия между бизнесом и нашими сотрудниками. Задача кадрового консультанта, который работает в этом секторе — создать особую атмосферу, в которой работодатели могут поделиться своими проблемами, потребностями и запросами. Зона спроектирована так, чтобы сохранить полную конфиденциальность важных переговоров и обеспечить индивидуальный подход к каждому клиенту.

✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✓ ЦЗН 3 уровня

#### Точки касания

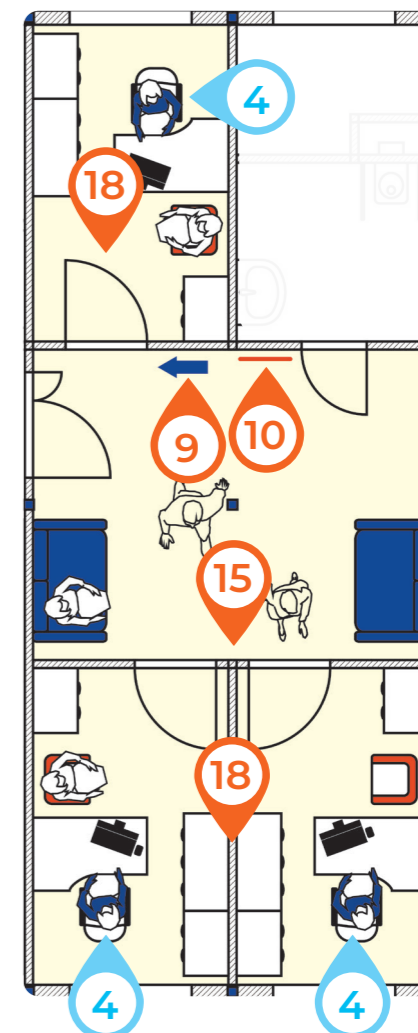
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 15. Места для ожидания
- 18. Окно приема работодателей

#### Ответственный специалист

- 4. Кадровый консультант

#### Функционал кадрового консультанта:

- информирование о Кадровом центре, оказываемых мерах поддержки и сервисах, проводимых мероприятиях
- консультирование по вопросам регистрации организации и размещении имеющихся вакансий на единой цифровой платформе «Работа России»
- актуализация информации и аудит размещенных на единой цифровой платформе вакансий работодателя
- предварительный отбор соискателей на вакантные рабочие места клиента
- консультирование по вопросам квотирования рабочих мест и оборудования специальных рабочих мест для сотрудников с ОВЗ
- содействие в организации профтуров и стажировок на предприятии
- информирование о возможности создания рабочих мест с временной занятостью
- консультирование по вопросам активной политики занятости
- информирование о проводимых мероприятиях для работодателей (ярмарки вакансий, открытые отборы, гарантированное собеседование и др.)
- информирование о возможности оставить обратную связь, выразить впечатление о взаимодействии с Кадровым центром



Больше фото здесь



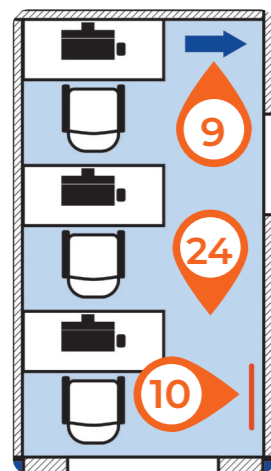
Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



## Шаг 8

### Помогаем организовать удобную работу

Соискатели, предприниматели и работодатели в Кадровых центрах могут проводить встречи и работать с документами в коворкинге. Эта возможность повышает ориентированность на клиента Кадровых центров, создают условия для комфортного пребывания клиентов в пространстве Кадрового центра.



#### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 24. Пространство коворкинга



✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✗ ЦЗН 3 уровня



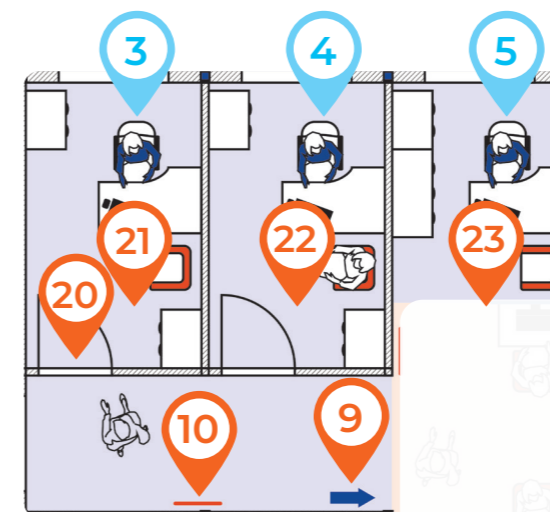
## Шаг 9

### Организуем групповую и индивидуальную работу

✓ ЦЗН 1 уровня

✓ ЦЗН 2 уровня

✓ ЦЗН 3 уровня



трудоустройства, подобрать нужных сотрудников, участвовать в профориентационных мероприятиях, тренингах, обучающих программах. Кроме того, работодатели проводят здесь ярмарки трудоустройства и открытые отборы на конкретные вакансии.

Зона индивидуальной работы предназначена для проведения консультаций с гражданами и работодателями, предоставления им при необходимости мер психологической поддержки.

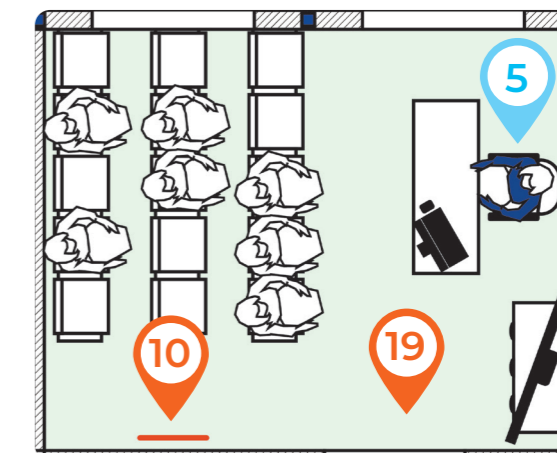
#### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 20. Пространство для взаимодействия с гражданами
- 21. Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью
- 22. Пространство для взаимодействия с работодателями
- 23. Кабинет профконсультанта, психолога

#### Ответственный специалист

- 3. Карьерный консультант
- 4. Кадровый консультант
- 5. Профконсультант, психолог

Зона групповых занятий предназначена для встреч и совместной деятельности работодателей и соискателей. Здесь клиент может получить полезную информацию и консультации по вопросам

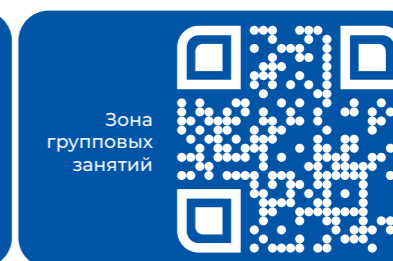
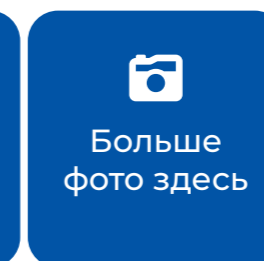


#### Точки касания

- 10. Информационные носители
- 19. Пространство зоны групповых занятий

#### Ответственный специалист

- 5. Профконсультант, психолог





## Шаг 10

### Оказываем психологическую помощь

Кадровые центры создают условия для индивидуальной работы специалиста и клиента в тех случаях, когда нужно провести личные переговоры, консультации и т.д. Кабинет психолога размещается в глубине центра, рядом с зоной индивидуальной работы с соискателем. Зона электронного тестирования и помещение для групповой работы размещаются в непосредственной близости к кабинету психолога.

#### Функционал психолога

- информирование о Кадровом центре
- проведение мероприятий (профориентационные занятия, семинары, тренинги, мастер-классы, деловые игры и др.)
- содействие в социальной адаптации и оказание сервисов, связанных с ней (информирование о ситуации на рынке труда, составление/корректировка резюме, консультация о правилах поведения на собеседовании и др.)
- оказание психологической поддержки и оказание сервисов, связанных с ней (повышение мотивации к труду, снятие барьеров при прохождении собеседования, проведение тренировочных собеседований, мотивация к самостоятельному поиску работы и др.)
- содействие возможности оставить обратную связь, выразить впечатление о взаимодействии с Кадровым центром



Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

Мы познакомили вас с краткой версией путеводителя по Кадровому центру «Работа России» — первого навигатора по пространству карьеры. Конечно, идеальную точку присутствия сложно организовать за 10 шагов. Остальные нюансы вы найдёте в полном путеводителе — универсальном пособии для тех, кто уже вошел в проект комплексной модернизации, и для тех, кто только собирается пройти этот путь. Мы поможем вам его преодолеть, опираясь на единые для всей страны требования Стандарта организации деятельности и принципы клиентоцентричности.

# Наш маршрут построен!







Краткий путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

Полный  
путеводитель  
размещён здесь

