

Чемпионом может стать каждый



В Южно-Сахалинске прошёл финал регионального кейс-чемпионата «Звезда клиентоцентричности» среди работников центров занятости населения Сахалинской области. С особенностями этого формата нас познакомила заместитель руководителя регионального агентства по труду и занятости населения Сахалинской области **Наталья Ковалёва**



Кейс-чемпионат — это соревнование по решению конкретных задач из практики. Это современный и востребованный формат не только для прокачивания профессиональных навыков, но и укрепления команды. Мы начали проводить его в 2024 году, в нём приняли участие 15 центров занятости. Победители промежуточных этапов — специалисты Александровск-Сахалинского, Томаринского и Макаровского Кадровых центров — в итоге встретились в финале.

Помимо основного задания по решению кейсов, мы включили в программу чемпионата и другие конкурсы: визитку, викторину, домашнее задание, презентацию лайфхаков.

Рамки **Визитки** мы не ограничивали: команды представляли танцы, эстрадные миниатюры, собственные песни и видеоролики. Так, команда Томаринского центра занятости населения показала видеовизитку по мотивам фильма «Служебный роман», а коллектив из Александровска-Сахалинского переснял «Операцию «Ы».

За образец для **Викторины** мы взяли проект «Своя игра»: с темами на выбор и вариативной сложностью и баллами за ответ. В полуфиналах мы даже использовали вопросы по типу «Кот в мешке» и «Аукцион». Чтобы не повторяться, в итоговой викторине командам дали возможность воспользоваться подсказкой зала. Вопросы касались теоретических основ клиентоцентричности. В финале мы сконцентрировались на теме непосредственного общения с гражданами: кодекса клиентоцентричности, обратной связи, бережной коммуникации.





Домашнее задание команды готовили заранее. Специалисты рассказывали, как они работают с клиентами, насколько продуктивны предлагаемые ими сервисы. Например, показывали уже реализованные стратегии закрытия вакансий: создание видеовизиток для работодателей, профтуры для соискателей, онлайн-ярмарки. Нас познакомили с **историями** о том, как специалисты Кадровых центров помогли Сахалинской базе авиационной и наземной охраны лесов найти работников на летний период, а индивидуальному предпринимателю — обучить и набрать кандидатов в пекарню.



На промежуточных этапах команды рассказывали (или мечтали — такое мы тоже допускали) о **лайфхаках**, которые сделают жизнь посетителей проще и приятнее. Интересно, что часть идей, которые обсуждались на чемпионате, уже реализована. Так, в Южно-Сахалинске всех желающих профессионально фотографируют для резюме, в Тымовском уже стоят мини-станции для зарядки мобильных устройств, в Охе (самом северном нашем ЦЗН) посетителям предлагают чай и кофе.

В рамках этого конкурса участники поделились и другими наработками. Например, руководитель Холмского Кадрового центра теперь на постоянной основе проводит не просто личный приём, а более неформальный «Утренний кофе с директором».



В финале участники обсуждали тонкости корпоративной культуры, которые помогают командообразованию.

Самый важный этап чемпионата — собственно, **решение кейсов**. Их тему мы заранее не сообщали. Такое задание — проверка на стрессоустойчивость и практический опыт. Если сервисы и меры поддержки уже применялись для выхода из реальных ситуаций, если стандарты и методические рекомендации не пылились на полках, то ничего не мешает быстро и верно решить поставленную задачу.

Наши команды успешно справились с заданием, предложив действенные варианты помощи работодателям из сельскохозяйственной, жилищно-коммунальной и образовательной сфер.

Победу одержала команда «Позитив» Макаровского центра занятости населения. А у нас в планах — масштабирование проекта. Мы бы хотели попробовать провести межрегиональный чемпионат, с командами коллективов Кадровых центров Дальнего Востока. А дальше перед нами вся страна!



- ▶ приветственное слово не должно быть формальным. Оно задаёт старт мероприятию, а с вялого старта трудно разогнаться. Мы попросили записать приветственное слово заместителя директора ФЦК СЗ Екатерину Меркулову, и это очень вдохновило участников
- ▶ почти все этапы чемпионата предполагают публичное выступление, значит, нужны зрители, они же — коллеги, ведь мероприятие узкоспециализированное. А без них соревноваться не интересно.

Но и зрителям должно быть любопытно. Следовательно, часть программы необходимо ориентировать на них.

! На что нужно обратить внимание:

- ▶ помещение, в котором пройдёт кейс-чемпионат, должно быть соразмерно количеству команд-участниц. Если участников и зрителей мало, им будет некомфортно в слишком просторном зале, и наоборот — если команды сидят слишком плотно, а зрители и вовсе теснятся по стенкам — никакого праздника клиентоцентричности не получится.

