НОВОСТИ | РЫНОК ТРУДА | МНЕНИЯ | КОММЕНТАРИИ ЭКСПЕРТОВ | ВАКАНСИИ

Кадры решают всё

в Томской области

Электронная версия газеты доступна на сайте RABOTA.TOMSK.RU

ОБЛАСТНАЯ ГАЗЕТА С ИНФОРМАЦИОННЫМИ МАТЕРИАЛАМИ ДЕПАРТАМЕНТА ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

№ 10 (90) 2021

АКТУАЛЬНО



III Всероссийская конференция службы занятости «Развитие региональных экосистем рынка труда: служба занятости как актор изменений» состоялась в Томске по инициативе департамента труда и занятости населения Томской области | с. 2–3

АКТУАЛЬНО





Дизайн рулит! | с. 4–5

АКТУАЛЬНО



Системный подход — высокий результат | с. 6

ВАКАНСИИ

Вакансии от службы занятости населения Томской области | с. 8



ИНСТРУКЦИЯ



5 советов, которые помогут подготовиться к собеседованию | с. 7



Проектируем реальность

III Всероссийская конференция службы занятости «Развитие региональных экосистем рынка труда: служба занятости как актор изменений» состоялась в Томске по инициативе департамента труда и занятости населения Томской области.

ВСЕРОССИЙСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

«РАЗВИТИЕ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЭКОСИСТЕМ РЫНКА ТРУДА: СЛУЖБА ЗАНЯТОСТИ КАК АКТОР ИЗМЕНЕНИЙ»

Текст: Татьяна НАРАЕВА
Фото предоставлены ДТЗН ТО

Название первого трека конференции — «Экосистема рынка труда: современная специфика деятельности службы занятости» — свидетельствует об актуальности построения работы службы занятости в синергии с представителями бизнеса и различных социальных структур. Эту особую роль своего ведомства в решении ряда наиболее злободневных проблем подчеркнул директор Департамента занятости населения и трудовой миграции Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации **Михаил КИРСАНОВ**:

— Если мы посмотрим на эволюцию службы занятости за последние тридцать лет, то увидим невероятные изменения. Мы меняемся вместе с рынком труда, отвечая всем экономическим и социальным вызовам. Сегодня служба занятости курирует направления, о которых в начале девяностых даже не думали. Это цифровизация, развитие онлайн-сервисов, повышение производительности и безопасности труда, участие в общенациональных инфраструктурных проектах, социальное партнёрство и многое другое. Словом, каждый раз, когда экономика делает новый шаг вперёд, все взгляды направлены, в первую очередь, на нас. Причём меняется и функционал службы занятости, и её имидж.

Так вышло, что переход на цифровые сервисы и развитие гибких, удалённых форматов занятости совпал с периодом пандемии. Однако это не явилось тормозящим фактором. Напротив, переход свершился в более сжатые сроки, без потерь в качестве работы. И огромная заслуга здесь принадлежит именно людям на местах, региональным службам занятости.

У нас большая страна, где в каждом регионе своя специфика рынка труда. Когда мы заслушиваем проекты коллег с Дальнего Востока и, например, южных областей России, то ощущаем, что отражение федерального закона о занятости в каждом отдельном случае носит свой особый характер. И за каждой новой разработкой, каждым новым проектом стоит не просто высокий профессионализм и неравнодушие, но и глубокое понимание экономических процессов. Такая инициативность и активность на местах, в конце концов, приведёт к созданию сетевой структуры центров занятости по всей стране, выработке общих ценностей и универсальных подходов. И ваша конференция — один из инструментов нынешних изменений.

Также отмечу деятельную роль региональных служб в работе над созданием нового закона о занятости, где будут обозначены новые стратегии взаимодействия с особыми категориями безработных и соискателей. В частности, с людьми, имеющими ограничения по здоровью, вернувшимися из рядов Вооружённых Сил, выросшими без попечения родителей. Важно уделить внимание и освободившимся из мест заключения, чтобы создать необходимые условия для успешной социализации и трудоустройства. Профессиональная ориентация приобретает всё более весомое значение. Наша главная задача сориентировать человека на рынке труда до того, как у него возникнет проблема. В целом мы будем стремиться к учёту всей рабочей силы в стране, сопровождая людей на протяжении их трудовой деятельности.

Эффективное управление трудовыми ресурсами подразумевает и взаимодействие с работодателями, их обучение, помощь в решении конкретных задач. Что касается работы с подростками и молодёжью, то здесь необходимо провести синхронизацию усилий всех проектов данной тематики — как федеральных, так и региональных — для получения синергетического эффекта.

Мне очень приятно, что в последние годы происходит развитие коммуникаций, информационных связей между регионами, а также регионов с федеральным центром. Это показывает, что мы слышим друг друга и находим понимание. Спасибо, Томск, за вашу конференцию! Уверен, участники поделятся ценным опытом, выработают новые подходы, которые будут в дальнейшем полезны всем!

Заместитель губернатора Томской области по социальной политике **Алена ЛЕВКО** в своём приветственном слове отметила, что наш регион уже в третий раз принимает у себя всероссийскую конференцию, и каждый раз тематика отличается актуальностью, а разнообразие форматов — кейс-марафоны, лекции, практикумы — позволяет получить и освоить максимум информации.

После приветственных слов выступила модератор трека, начальник департамента труда и занятости населения Томской области **Светлана ГРУЗНЫХ**. Она представила аудитории проект, созданный ею при защите магистерской диссертации. Имея за плечами базовое экономическое образование, Светлана Николаевна вместе с группой коллег поступила в Томский государственный университет на «Управление персоналом», чтобы получить новые компетенции. Результатом стал новый взгляд на рынок труда в его целостности и гармоничном взаимодействии:

— Слово «экосистемность» как нельзя лучше формулирует суть нашего нового подхода, — рассказала Светлана Николаевна, — поскольку отражает в полной мере заинтересованность и паритет всех сторон рынка труда. И культура сотрудничества выступает здесь залогом успеха. При этом нужно понимать, что экосистемой невозможно управлять, но можно координировать её функционирование, обмен ресурсами. Цель: повышение



Михаил Кирсанов



Алена Левко



Светлана Грузных



Лилия Эсауленко



Ольга Золотина



Павел Свистунов



Лариса Смышляева



Анжелика Жураковская

Слово «экосистемность» как нельзя лучше формулирует суть нашего нового подхода, поскольку отражает в полной мере заинтересованность и паритет всех сторон рынка труда. И культура сотрудничества выступает здесь залогом успеха. При этом нужно понимать, что экосистемой невозможно управлять, но можно координировать её функционирование, обмен ресурсами.

качества жизни людей, их личностный, профессиональный и карьерный рост на протяжении трудовой деятельности, вариативность сценариев развития ситуации в позитивном ключе.

Усиление связанности всех сторон экосистемы приводит к расширению вопросов, которые теперь обсуждает служба занятости с бизнесом, образованием, профессиональными сообществами. В кадровом центре «Работа России» сегодня выносятся на обсуждение темы от повышения квалификации по отдельным профессиям до технологических прорывов. Всё это позволяет лучше понимать друг друга, вести совместное проектирование и прогнозирование кадровых потребностей, выработать новое видение рынка труда и всех его сторон, говорить на одном языке.

Когда в 2014 году служба занятости Томской области начинала модернизацию, то, в первую очередь, наращивала партнёрскую среду, внутри которой можно реализовывать проекты, выходить на новый уровень развития. Так пришло понимание сбора аналитических данных, построения прогнозов на основе трендов.

Главным инструментом прогнозирования два года назад стало создание электронного ресурса, куда были внесены данные о рынке труда за последние 20 лет. Сегодня информацию в этот ресурс регулярно вносят также отраслевые департаменты. Прогноз позволяет получить общее видение экономической модели региона, колебания спроса и предложения на рынке труда, определить сферы, где наблюдается устойчивый рост объёма производства и потребности в притоке конкретных специалистов. Это помогает в формировании контрольных цифр приёма в системах высшего и среднего профессионального образования.

Ресурс работает как в региональном срезе, так и в срезе каждого отдельно взятого муниципального образования. И он действует как точка входа и для работодателей, и для соискателей. Даже любой незарегистрированный пользователь может зайти и получить информацию профориентационного характера. Остановив свой выбор на той или иной специальности, он тут же видит список государственных и частных образовательных организаций, где можно обучиться нужным компетенциям.

Такой подход привлёк множество новых партнёров. В том числе, было заключено соглашение с HeadHanter, и в результате — не конкуренция, а сотрудничество и активное взаимодействие.

Руководитель пресс-службы HeadHunter Сибирь **Лилия ЭСАУЛЕНКО** сделала краткий обзор трендов рынка труда России. Сегодня работодателям всё сложнее найти себе сотрудников. Население стремительно стареет, смертность в полтора раза превышает рождаемость. К тому же в Сибири и на Дальнем Востоке происходит отток населения в европейскую часть страны. В самом большом дефиците как всегда разнорабочие, строители различных специализаций, медики, айтишники. В 2021 году значительно возрос спрос на менеджеров по продажам, работников ресторанно-гостиничного сектора.

Следовательно, работодателям приходится повышать привлекательность компаний с точки зрения трудоустройства и идти навстречу тем соискателям, чей возраст превышает привычные для предприятий возрастные границы или опыт работы отсутствует. Таким образом, приходится дообучать или переобучать новых сотрудников, соглашаться на удалённый формат работы (востребованный молодёжью, согласной даже на менее высокую заработную плату при условии дистанционной занятости), дополнять социальный пакет программами заботы о здоровье кадров и членов их семей. География поиска тоже значительно расширилась. Уже никого не удивить приглашением нужного специалиста из другого региона на выгодных для человека условиях. При этом в компаниях, имеющих долговременные планы развития, постоянно опрашивают персонал на предмет повышения привлекательности работы здесь.

Доцент кафедры экономики труда и персонала, руководитель отдела содействия трудоустройству и связям с выпускниками МГУ имени М.В. Ломоносова **Ольга ЗОЛОТИНА** рассказала о молодёжной занятости. Она отметила, что советский лозунг «Учиться, учиться и учиться!» актуален, как никогда, ведь чем выше уровень образования, тем выше занятость соискателей. Однако переход от учёбы к работе по-прежнему остаётся не самым простым периодом для большинства молодых специалистов. В силу этого многие студенты предпочитают трудоустраиваться ещё во время обучения в магистратуре и даже в бакалавриате.

Востребованности молодёжи способствует демографическая ситуация в стране, однако возрастная группа от 15 до 19 лет всё так же уязвима. Как правило, эту категорию характеризуют низкий уровень либо отсутствие квалификации, плюс отсутствие опыта работы, осведомлённости о реалиях рынка труда. Поэтому в настоящее время МГУ разрабатывает программу повышения занятости молодёжи до 2030 года. Решающую роль в проекте, по мнению специалистов вуза, должны сыграть некоторые социальные институты и новые сервисы сопровождения.

О проблеме с обучением и повышением квалификации людей трудоспособного возраста говорил первый заместитель генерального директора Национального Агентства развития квалификаций **Павел СВИСТУНОВ**. Он сообщил, что в Европе около 80 процентов всех работающих регулярно занимаются самообразованием, тогда как в России этот показатель едва достигает 22 процентов. Ситуацию усугубляет сохраняющееся в ряде случаев отставание профессиональных учебных программ от желаемого уровня квалификации специалистов, в соответствии с технологическим развитием предприятий. Сейчас меняется и подход к системе оценки квалификаций, и инструментарий. Создаются общедоступные электронные платформы для обучения и прохождения оценки квалификаций.

Доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры социальной педагогики, директор научно-образовательного междисциплинарного центра педагогических технологий развития человеческого потенциала, советник при ректорате Томского государственного педагогического университета **Лариса СМЫШЛЯЕВА** была солидарна с московским коллегой и Светланой Грузных:

— Экосистемный подход действительно меняет ракурс рассмотрения всех сторон рынка труда. В частности, соискателя мы понимаем как человека, чей личностный и профессиональный потенциал не в полной мере капитализирован. А значит, персонал ЦЗН должен помочь обратившемуся человеку осознать и раскрыть свой потенциал с использованием ресурсов, имеющихся в распоряжении службы занятости. И, конечно, наше новое пространство кадрового центра «Работа России» во многом способствует расширению форматов деятельности.

У нашего региона есть интересный опыт повышения квалификации работников центров занятости на базе Томского государственного педагогического университета. Проектный семинар помогает понять, какими новыми компетенциями должен обладать сотрудник службы занятости и почему, чтобы конструктивно отвечать новым вызовам времени, и успешно освоить эти знания.

Директор по персоналу ГК «ЛАМА» **Анжелика ЖУРАКОВСКАЯ** подчеркнула ярко выраженную практическую направленность всех проектов томской службы занятости. Особенно в части создания HR-сообществ:

— Раньше мы рассматривали друг друга как конкурентов на рынке труда, но сегодня есть видение общего экономического и социального пространства, где все мы взаимосвязаны. Один из примеров — организация HR-школы для начинающих кадровых специалистов, когда мы делимся своими наработками. Но поскольку не все малые и средние предприятия располагают возможностями, как у крупных компаний, то рассказываем, какие из предложенных инструментов есть в службе занятости и имеются в свободном доступе для каждой организации. Также мы совместно с кадровым центром «Работа России» успешно решаем вопросы с перетоком кадров.

Руководитель блока обучения сотрудников служб занятости населения Федерального центра компетенций в сфере занятости **Елена АКСЁНОВА** отметила, что практикоориентированность и эффективность — основа федеральной программы по внедрению целевого модельного полномочия, созданного для установления единого порядка предоставления государственных услуг по содействию трудоустройству и поиску персонала в электронном виде. Базовые сервисы единой цифровой платформы расширяют возможности сотрудников службы занятости и знаменуют переход на новый уровень работы.

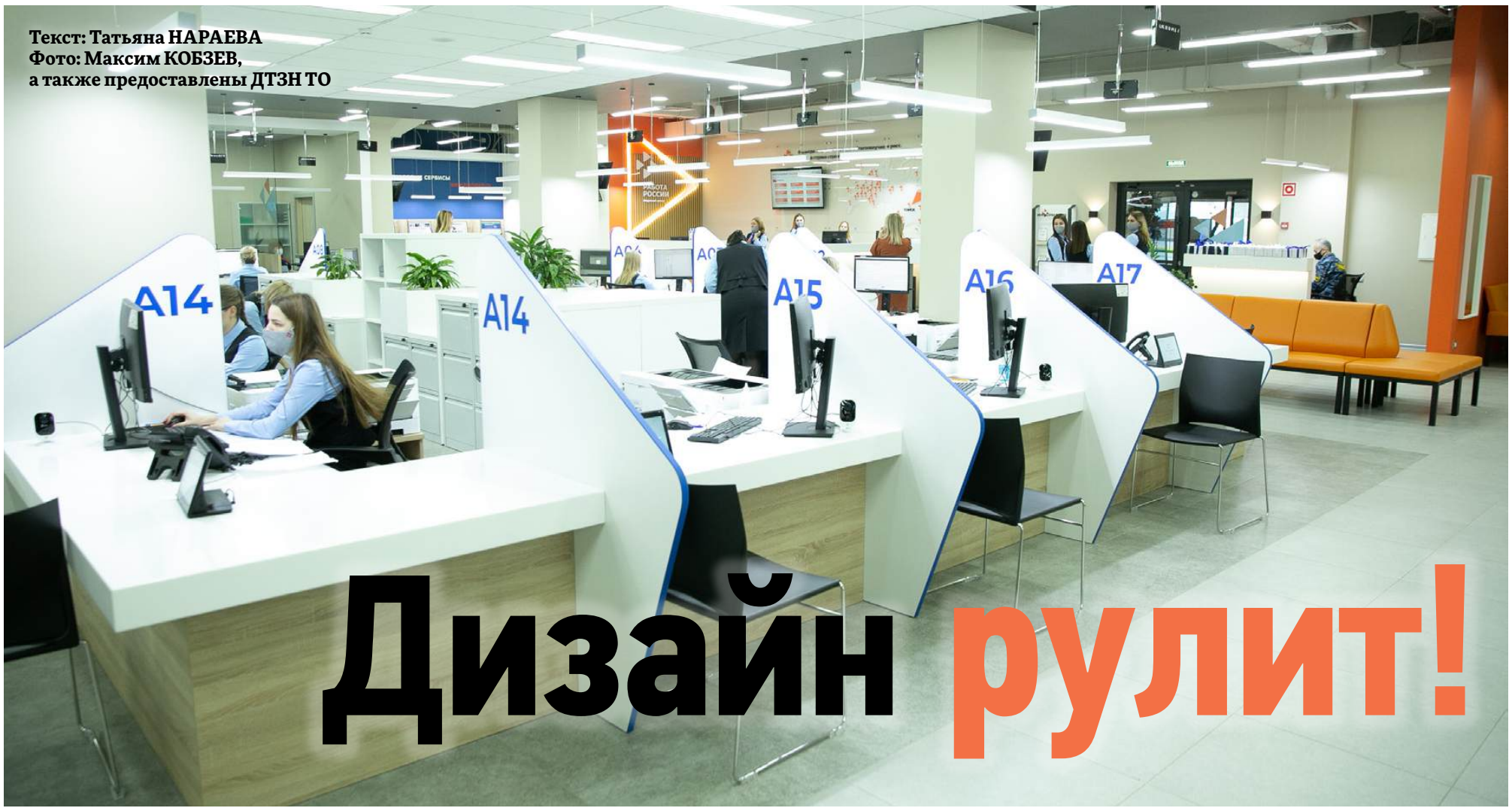
— Технологичный подход позволяет нам выйти на уникальные решения сложных кадровых задач, — подчеркнула Елена Анатольевна, — даже когда речь идёт о масштабных межрегиональных и федеральных проектах. Эффективное управление кадровым потенциалом проектирует новую реальность и закладывает новые смыслы дальнейшего экономического развития, где главная цель — самореализация человека, его личностный и профессиональный рост, благополучие, высокое качество жизни.



Елена Аксёнова

Практикоориентированность и эффективность — основа федеральной программы по внедрению целевого модельного полномочия, созданного для установления единого порядка предоставления государственных услуг по содействию трудоустройству и поиску персонала в электронном виде. Базовые сервисы единой цифровой платформы расширяют возможности сотрудников службы занятости и знаменуют переход на новый уровень работы.

Текст: Татьяна НАРАЕВА
Фото: Максим КОБЗЕВ,
а также предоставлены ДТЗН ТО



Дизайн рулит!

Отдельный трек III Всероссийской конференции службы занятости «Развитие региональных экосистем рынка труда: служба занятости как актор изменений» под названием «Новая философия и новая архитектура деятельности службы занятости» был посвящён дизайну томского кадрового центра «Работа России». Модератором трека выступил **Александр УВАРОВ,** промышленный дизайнер, кандидат искусствоведения, член Союза дизайнеров России.



Когда работа превращается в искусство, всегда можно найти компромисс между регламентами и творческим самовыражением. Главное — наполнить пространство эмоциями, способствующими зарождению новых смыслов, актуализации потенциала человека. Только так можно реализовать принципы философии постоянных улучшений в работе.



Александр подчеркнул, что мир вокруг нас становится всё более эмоциональным, и клиентоориентированные организации вынуждены искать новые каналы воздействия на тех, кто пользуется их услугами. А центр занятости должен быть ивент-пространством, где постоянно что-то происходит, жизнь бурлит, и контакт с сотрудниками центра — это всегда новые впечатления, эмоции и новые возможности для реализации себя на рынке труда. Что же касается визуализации, то около 80 процентов информации мы воспринимаем именно через объекты дизайна, предметы и пространства. Дизайн превращается в один из важнейших каналов коммуникаций — коммуникаций невербальными средствами.

Директор томского кадрового центра «Работа России» **Оксана КРАВЧЕНКО** рассказала собравшимся о том, как изменение подходов к работе службы занятости привело к созданию пространства, в котором сегодня проходит конференция:

— В 2014 году, когда началось движение в рамках проекта «Умный центр», мы последовательно проходили ступень за ступенью весь путь: от смены логотипа, униформы до смены форматов работы. Так пришло понимание, что нам необходимо новое пространство для более активной деятельности. В 2019 году мы вступили в федеральную программу модернизации службы занятости.

Поиски помещения под будущий кадровый центр «Работа России» выдались непростыми. Искали площади со свободной планировкой, где можно будет комфортно разместить все помещения, в соответствии с нашим новым видением.

Причём коворкинг-пространство изначально задумывалось как пространство-трансформер: никаких жёстких привязок к классическому конференц-залу, — свободная расстановка мебели под любые формы деловых мероприятий, ширма посередине для разделения на два помещения в случае необходимости. Тогда же мы решили, что кроме функциональных помещений нам нужно, например, место под гардероб, комнату для занятий с детьми, где мамочки в декрете смогут оставлять малышей на время проводимых у нас тренингов, консультаций, учебных занятий, собеседований. Не менее важно было подумать и о персонале кадрового центра, — выделить помещения под приём пищи, отдых сотрудников.

Могу сказать, что наша работа по формированию смыслового наполнения кадрового центра шла в режиме постоянного диалога, — мы делились друг с другом собственным видением, мечтами, обсуждали каждую идею. Это было интересно и конструктивно. Гордимся полученным результатом и стараемся максимально соответствовать новому пространству.

После Оксаны Ивановны слово взяла архитектор-дизайнер «АМК-дизайн», соавтор проекта интерьера многофункционального кадрового центра «Работа России» **Евгения КУШКОВА**:

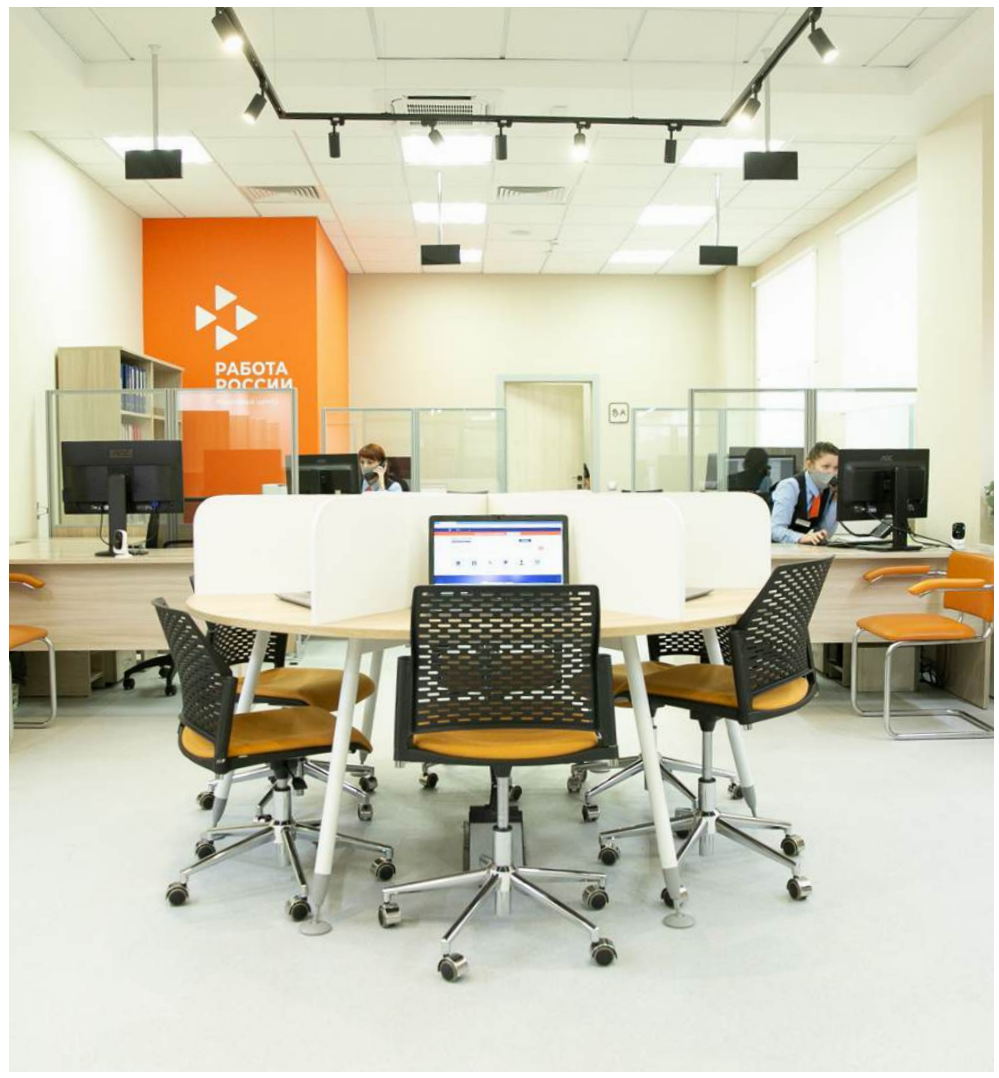
— Это был нетиповой проект, и мы очень благодарны департаменту труда и занятости Томской области, Центру занятости населения Томска и Томского района и руководству бизнес-центра «Красное знамя» за сотрудничество. Опыт действительно был новый и интересный. Причём проект и его воплощение заняли всего около 11 месяцев: в феврале мы впервые зашли в это помещение, чтобы

Наша работа по формированию смыслового наполнения кадрового центра шла в режиме постоянного диалога, — мы делились друг с другом собственным видением, мечтами, обсуждали каждую идею. Это было интересно и конструктивно. Гордимся полученным результатом и стараемся максимально соответствовать новому пространству.



Оксана Кравченко





■ **Дизайн томского кадрового центра «Работа России»**

посмотреть его и оценить масштаб работ, а в канун нового 2021 года уже состоялось торжественное открытие.

Мы вели не только проектирование, но и авторский надзор. Главным было понять, чего хочет от нас заказчик, и как это воплотить на деле. По замыслу службы занятости, здесь должно было появиться светлое широкое пространство, комфортное в каждом его уголке. Нам же предстало огромное помещение площадью в две с лишним тысячи квадратных метров, почти без окон с одной дверью. Правда, нас вдохновил большой шаг колонн и высокий потолок. Рада, что по итогу мы смогли реализовать и естественное освещение, и некоторый перенос коммуникаций. К тому же сжатые сроки и необходимость регулярно принимать нестандартные решения привели к образованию крепкой дружной команды.

Первым делом приступили к функциональному зонированию и работе над планировкой. Общее понимание пришло практически сразу. Так появились пять секторов, где разместились просторная входная зона с гардеробом и удобным экраном навигации для посетителей, зона для работы с обращениями граждан, отделы карьерного консультирования, взаимодействия с людьми, имеющими ограничения по здоровью, помещение под офис и так далее. Но самой интересной была работа над центром коммуникаций, где мы с вами находимся: лёгкие стулья, которые можно как угодно переставлять, плюс помещение рядом, куда мебель быстро убирается в случае надобности.

Когда перешли к концепции интерьера, то сделали упор на цвета брендбука — оранжевый, синий, голубой, бежевый. Все потолки — акустические, все материалы — профессиональные, которые в соответствии с требованиями нормативов и стандартизации, поскольку учреждение государственное, пришлось подбирать очень тщательно. Но результат того стоит.

Основатель пространства «Высоко», руководитель Центра цифрового образования «IT-CUBE.Томск» **Александра ШУТОВА** в числе первых в Томске начинала создавать пространства-трансформеры:

— В 2016 году мы вчетвером пришли в здание на Беленца, 11/1, где на тот момент был просто долгострой с черновой отделкой. Взяли 220 квадратных метров, которые, с разрешения владельца помещения, видоизменили так, чтобы можно было проводить любые мероприятия — от детских праздников до съёмок клипов, от танцевальных мастер-классов, творческих встреч до деловых совещаний. За два года работы мы провели, наверное, сотни различных мероприятий, став настоящим центром креативных индустрий Томска.



Евгения Кушкова

Когда перешли к концепции интерьера, то сделали упор на цвета брендбука — оранжевый, синий, голубой, бежевый. Все потолки — акустические, все материалы — профессиональные, которые в соответствии с требованиями нормативов и стандартизации, поскольку учреждение государственное, пришлось подбирать очень тщательно. Но результат того стоит.

Потом наши бизнес-приоритеты изменились, но опыт оказался любопытным. Сейчас я руковожу Центром цифрового образования «IT-CUBE.Томск», действующим как структурное подразделение Хобби-центра для дополнительного образования детей, подростков и студентов в сфере информационных технологий. И там также важна многоформатность пространства, что и привлекает меня в этой работе. Тем более, ещё 800 квадратных метров пока не отремонтированы, и многое только предстоит сделать.

Очень интересной практикой организации центра занятости нового формата поделился директор ЦЗН Калининградской области **Эдуард МОЧАЛОВ**:

— Начинали мы тоже с выбора помещения. Согласитесь, не так много в любом городе подходящих, чтобы было и доступно для людей с инвалидностью, и близко к остановке, и имело парковку. Кроме того, искали открытые пространства, чтобы изменить планировку, ведь раньше мы располагались в переделанной хрущёвке, где вечные ожидания в коридорах, места мало, и конфликты возникали по всякому поводу.

В новом помещении количество конфликтов сразу резко снизилось. Чему, в том числе, способствовало разделение потоков обратившихся.

Небольшой бюджет стимулировал нас к поиску нестандартных решений: к разработке дизайна привлекли студентов профильных специальностей, к экспертизе на предмет соответствия постановлению № 302 — региональный Роскомнадзор и так далее. Кстати, как и вы, убедились, что даже в рамках постановления открывается довольно большой простор для дизайнерской фантазии и творчества.

— Безусловно, когда работа превращается в искусство, всегда можно найти компромисс между регламентами и творческим самовыражением, — резюмировал Александр Уваров. — Главное — наполнить пространство эмоциями, способствующими зарождению новых смыслов, актуализации потенциала человека. Только так можно реализовать принципы философии постоянных улучшений в работе.



Александра Шутова



Эдуард Мочалов

Небольшой бюджет стимулировал нас к поиску нестандартных решений: к разработке дизайна привлекли студентов профильных специальностей, к экспертизе на предмет соответствия постановлению № 302 — региональный Роскомнадзор и так далее. Кстати, как и вы, убедились, что даже в рамках постановления открывается довольно большой простор для дизайнерской фантазии и творчества.

Системный подход — высокий результат

Пандемия оказала серьёзное влияние на нашу жизнь, и многие виды активности мы вынужденно переносим в онлайн-формат. Однако непосредственное общение и поездки по всему миру по-прежнему востребованы, — командировки, путешествия, участие в научных, культурных и спортивных мероприятиях нам необходимы так же, как и всегда. А значит, туристическая индустрия — forever!





Александра Бобрецова

Сегодняшнее мероприятие раскрыло методику сервис-дизайна как технологии проектирования комплекса услуг под желаемого клиента в любой клиентоориентированной сфере экономики. Ведь можно пройти тот же путь, отвечая себе, например, зачем человеку в поисках работы обращаться в службу занятости? И искать новые смыслы, открывать новые возможности. Коммуникации позволяют совершать огромные перемены, поэтому за ними — будущее.

Текст: Татьяна НАРАЕВА
Фото предоставлены ДТЗН ТО

Соответственно, в туризме будут создаваться новые рабочие места. И томская служба занятости всемерно способствует развитию сферы туризма и гостеприимства, тем более что именно здесь раскрывается неограниченный потенциал для развития малого бизнеса, смелых креативных проектов. Но что сегодня может стать основой активного продвижения в данной сфере?

Своё видение упомянутой проблематики предложила участникам демонстрационного воркшопа Всероссийской конференции службы занятости «Развитие региональных экосистем рынка труда: служба занятости как актор изменений» **Александра БОБРЕЦОВА** (Санкт-Петербург) — член Союза дизайнеров России, руководитель рабочей группы направления «Туризм+Дизайн», основатель проекта «ТурАкселератор», директор медиа-проекта интеллектуальной конференции INRU, член Совета директоров компании «Сетевые исследования», выступившая модератором воркшопа. Предложенные петербуржской гостьей методики интересны вдвойне, поскольку могут служить основой для развития любой клиентоориентированной сферы экономики.

Около пяти лет назад Александра вместе с коллегами из Союза дизайнеров решилась взяться за создание абсолютно нового для нашей страны формата развития туристической отрасли, где определяющую роль играет дизайн в широком смысле этого слова, где он выступает как архитектура изменений, её костяк.

— Почему мы хотим, посетив город или местность однажды, возвращаться сюда снова и снова? Что нас может привлечь? — комментирует Александра. — Когда центральной фигурой нашей рефлексии становится клиент с его запросами и видением перспектив, мы успешно решаем целый ряд задач. Поэтому первые шаги наша инициативная группа делала в «полевых» исследованиях. Вот вопросы, которые обычно стоят перед клиентом туристического бизнеса: где жить, на чём передвигаться, что смотреть, с кем общаться, что и где покупать, где приводить себя в порядок, с кем поддерживать связь во время поездки, чем и где питаться и так далее. В идеальном туристическом продукте дестинация-территория предлагает туристу эти сервисы в режиме 24 часа семь дней в неделю. Понятно, что в Москве или Петербурге все относительно ясно, — здесь достаточно велик выбор гостиниц, ресторанов, кафе, салонов красоты, спортивных сооружений, достопримечательностей и торговых точек на любой вкус и кошелёк. Но когда мы смотрим на регионы, на их готовность принять въездного туриста, то многие из составляющих регионального туристического продукта оказываются не проработаны.

Причём, если изначально основной аудиторией для диалога организаторы проекта «ТурАкселератор» видели студентов профильных вузов и профессиональных образовательных организаций СПО, то по мере работы всё больше на первый план выходили администрации регионов и собственно владельцы бизнеса, чьи интересы напрямую связаны с развитием туризма.

Так, два года назад организаторы проекта подали заявку в Фонд президентских грантов и выиграли поддержку своего начинания. И проект «выстрелил», — ведь во время пандемии конкуренция в туризме значительно обострилась, и свежие наработки оказались как нельзя более кстати. В качестве «пилотов» были выбраны четыре региона: Новосибирская, Иркутская, Новгородская и Ростовская области. В 2020-м интерес проявили администрации Калининградской, Астраханской областей, Республика Бурятия. В 2021 году присоединились Камчатка и Республика Татарстан. Новые подходы распространяются в десятках профильных учебных заведений, более двухсот авторитетных экспертов участвуют в сетевых проектах, десятки организаций развивают проекты в новых акселерационных программах, постоянной аудиторией сайта turakselerator.ru являются свыше сорока тысяч человек.

«ТурАкселератор» помогает региональным представителям сферы туризма и гостеприимства проработать многие аспекты — от изучения спроса и предложения, создания новых турпродуктов на основе сервис-дизайна, медиапродвижения до построения единой туристической экосистемы, способной удовлетворить взыскательный вкус самых разнообразных категорий гостей.

Как отмечает Александра, экскурсия по культурным и историческим достопримечательностям или красивые виды не являются туристическим продуктом сами по себе. Туристический продукт — это позитивный пользовательский опыт клиента на территории, в том числе удобство передвижения, качество обслуживания в гостиницах, гастрономический опыт, который он может получить здесь, места для зарядки телефонов, эстетика общественных пространств и так далее.

И для поддержания интереса туристов необходимо ежегодно пересматривать турпрограммы, предвосхищая ожидания клиентов. Проработанность и собранность пути клиента под конкретную нишу или персону — вот ключевая идея сервис-дизайна. Коммуникации продукта с клиентом — действенный инструмент изменений, возможность сформировать у клиента новый сценарий пользования продуктом. Поэтому на воркшопе, организованном в рамках всероссийской конференции службы занятости, студентов колледжей и техникумов, обучающихся на специалистов по туризму, разделили на рабочие группы и предложили им решить кейс, созданный на основе деятельности реальной томской гостиницы «Спорт-отель». Её управляющая **Юлия ШТАДЕЛЬМАН** с большим интересом отнеслась к видению ребят, отметив, что предложения ребят перекликаются с её видением развития сервисов.

Итак, как видит молодёжь лучший спортивный отель для приезжающих любителей физической культуры и спорта? Это отель с номерами на разный вкус и кошелёк, где, в случае необходимости, помогут донести до номера багаж с экипировкой и оборудованием, где время до часа заселения можно провести интересно и с пользой, ведь здесь же расположен тренажёрный зал, салон красоты. Есть спортбар для просмотра состязаний с широким ассортиментом протеиновых коктейлей, смузи и других продуктов здорового питания. В ресторане при гостинице можно заказать питание, которого необходимо придерживаться спортсмену. Есть комната для киберспорта. А если вдруг во время тренировок или соревнований гости повредили обувь, порвали одежду, то в непосредственной близости от гостиницы функционирует ателье, где всё это быстро, качественно и недорого приведут в порядок. Также в отеле работает кабинет массажа и других физиопроцедур, есть бассейн, сауна для восстановления сил и релакса.

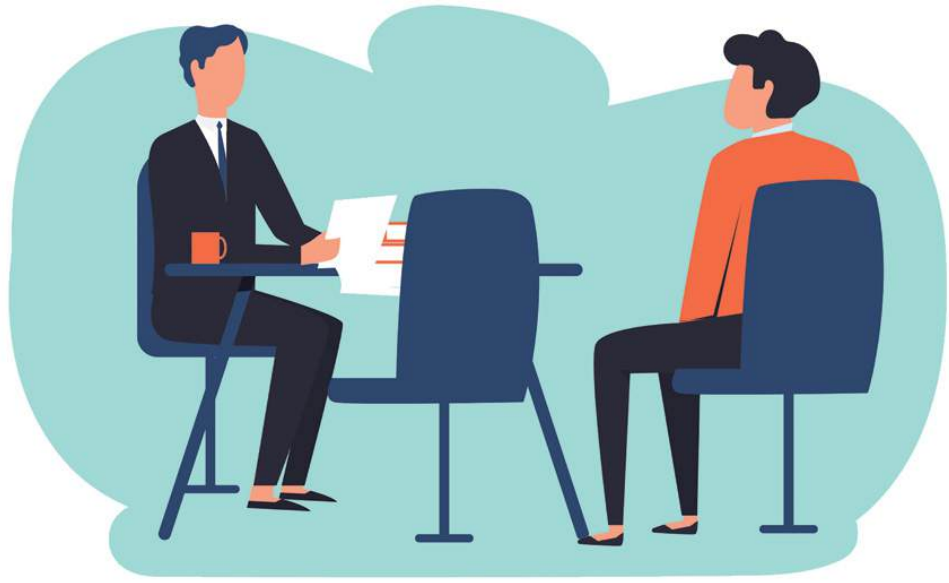
Что немаловажно, в холле всегда царит аромат свежести и звучит лёгкая приятная музыка. Здесь же находится фотозона, где можно сделать снимок на память, разместить его в Интернете с доброжелательным отзывом и получить в следующий раз скидку на проживание или небольшой, но приятный бонус. А отельный гид с удовольствием расскажет вам, какие достопримечательности и мероприятия вы можете посетить во время своего пребывания в городе и даже регионе. Вам предложат индивидуальные или групповые поездки. Хотите взять машину на прокат и самим посмотреть город, получив свежие впечатления? Легко! Парковка — отличная.

Участники воркшопа прорисовали путь клиента для нескольких типов гостей: командировочный в Томске; семья, сопровождающая абитуриента; спортсмен — по разным видам спорта; любитель спорта, увлечённый йогой, и молодёжные компании. Конечно, для всех клиентов важен сайт, который должен быть максимально удобным, соотноситься со страничками отеля в социальных сетях. Кстати, в мессенджерах вы можете получить любую интересующую вас информацию и сообщения о времени заселения и различных акциях отеля. Важно зонирование в отеле и развитие сервисов, связанных с ЗОЖ, — здоровое питание, уход за лицом и телом, возможность пользоваться спортзалом.

Ещё ребята говорили об оригинальном освещении холла, продаже красивой и функциональной сувенирной продукции с логотипом отеля, возможности размещения с животными, ведь всё больше людей путешествуют со своими питомцами. Супер, если неподалёку есть хороший магазин с широким ассортиментом спортивных товаров. Вот далеко не полный перечень пожеланий будущих специалистов по туризму.

— Уверена, сегодняшнее мероприятие было полезно всем участникам и раскрыло методику сервис-дизайна как технологии проектирования комплекса услуг под желаемого клиента в любой клиентоориентированной сфере экономики, — резюмирует Александра. — Ведь можно пройти тот же путь, отвечая себе, например, зачем человеку в поисках работы обращаться в службу занятости? И искать новые смыслы, открывать новые возможности. Коммуникации позволяют совершать огромные перемены, поэтому за ними — будущее.

5 СОВЕТОВ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ПОДГОТОВИТЬСЯ К СОБЕСЕДОВАНИЮ



01 ЗАПИШИТЕ ВОПРОСЫ

Записывайте все вопросы и сомнения, которые появляются после чтения вакансии. Не надейтесь на память: интервью — это стрессовая ситуация, и забыть «самое главное» легко. Сохраните их в телефоне или на бумаге: ничего страшного, что во время собеседования вы заглянете в заметки.

02 ПОЙМИТЕ, В ЧЁМ ВЫ ЛУЧШИЙ

На собеседовании работодатель в той или иной форме спросит о достижениях и сильных сторонах кандидата. К вопросу лучше готовиться заранее.

ПОСТАВЬТЕ ЦЕЛЬ:

найти три лучших качества или навыка, благодаря которым работодатель вас запомнит. Идеальный вариант — это первое место в профессиональном рейтинге, папка с победными грамотами на отраслевых конкурсах и так далее. Вспомните сложные ситуации на работе, ваше поведение в них.

Ответственность, стрессоустойчивость, умение вести переговоры — это по-прежнему важные для бизнеса качества. Правда, чтобы убедить собеседника, нужно не просто их перечислить, а доказать на примерах.

03 ВСПОМНИТЕ ПРЕДЫДУЩИЙ ОПЫТ

Каждый, кто пытался сменить профессию, знает, как тяжело найти работу без предыдущего опыта в резюме. Многие работодатели уверены: раз человек уже работал на этой должности, значит, имеет необходимые знания и навыки. Если опыта нет — это серьёзный риск.

Перед собеседованием перечитайте текст вакансии и вспомните, как справлялись с подобными задачами. Именно на них нужно сделать акцент, когда будете рассказывать о предыдущем опыте. Скажите честно, с какими задачами в работе знакомы, а чему предстоит научиться.

04 БУДЬТЕ ГОТОВЫ КО ВСЕМУ

Чтобы оценить соискателя, используют тесты, кейсы, игры, разговоры о трендах в профессии, приглашают на обед, проводят экскурсию по офису, зовут на интервью всю команду и так далее.

Чем современнее компания, тем более необычным может оказаться интервью. Изучите сайт компании и её страницы в социальных сетях.

05 ПОСТАРАЙТЕСЬ ПОНРАВИТЬСЯ

Многие считают, что интервью с рекрутером* — это «технический этап»: он запишет ответы кандидата, а выводы будет делать уже потом, с руководителем. Другие уверены, что если собеседование ведёт руководитель, то нужно говорить сразу и по делу, ведь профессионал всегда поймёт профессионала, и условности здесь ни к чему.

ВАЖНО:

понравиться собеседнику, кем бы он ни был. Нужно прийти заранее, если ваше собеседование очное, образ должен соответствовать должности и компании. Запомните, как зовут собеседника, и обращайтесь к нему по имени, улыбайтесь: это расположит человека к вам.

* **рекрутер** – специалист, который обеспечивает потребности работодателей в трудовых ресурсах путём профессионального подбора персонала