

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

# МОДЕЛИ РАБОТЫ С КЛИЕНТСКИМИ ГРУППАМИ



## Особенности клиентской группой «Гражданин пенсионного возраста»

1. Большой практический опыт работы, высокий уровень профессиональных знаний.
2. Наличие хронических заболеваний, затрудняющих определенные виды трудовой деятельности (физическая работа, работа в ночное время и др.);
3. Трудности в овладении современной техникой, цифровыми технологиями;
4. Проявление меньшей гибкости в принятии решений, участии в новых проектах;
5. Работодатель отдает предпочтение более молодому кандидату;
6. Имея пенсию стремится получить легкую работу, как прибавку к пенсии;
7. Часто имеет жилье за пределами субъекта, не привязан к постоянному месту жительства.

## Модель работы с клиентской группой «Гражданин пенсионного возраста»

При общении с такой категорией граждан инспектора ЦЗН более чутко и доступными словами доносят информацию, не загружая ее терминами	Проведение тематических ярмарок вакансий направленных на трудоустройство данной категории
Помощь в составлении резюме и заявления на портале «Работа России» при личном посещении Кадрового центра инспектором ЦЗН	Повышение цифровой грамотности, обучение работы с порталами по поиску работы
Направление на профессиональное обучение, переподготовку, повышение квалификации. Возможность сменить профессию, потерявшую свою актуальность на рынке труда, или приобрести новые знания и навыки	Работа с резюме. Важно не перегрузить потенциального работодателя (не указывать все 30 лет стажа), описать последние 10 лет, делать больший упор на практические знания и умения клиента, его практический опыт в разных сферах
Предложить участие в оплачиваемых общественных работах.	Информирование о положении на рынке труда
Дублирование информации в письменном виде	Напоминание о предстоящих событиях по телефону

## Особенности клиентской группой «Гражданин предпенсионного возраста»

1. Большой практический опыт работы, высокий уровень профессиональных знаний.
2. Наличие хронических заболеваний, затрудняющих определенные виды трудовой деятельности (физическая работа, работа в ночное время и др.);
3. Трудности в овладении современной техникой, цифровыми технологиями;
4. Повышенные размер и срок выплаты пособия по безработице служат сдерживающим фактором трудоустройства.
5. Отсутствие желания на получение дополнительного образования по востребованным сейчас на рынке труда профессиям.
6. Работодатель отдает предпочтение более молодому кандидату;

## Модель работы с клиентской группой «Гражданин предпенсионного возраста»

Направление на получение дополнительного образования. Для освоения новой профессии, которая востребована сейчас на рынке труда.	Расширение каналов поиска работы ((сайты-агрегаторы, социальные сети и другие инструменты самостоятельного рекрутмента)
Психологическая поддержка и индивидуальные консультации психолога (снятие психологических барьеров и повышение самооценки)	Проведение тематических ярмарок вакансий направленных на трудоустройство данной категории
Работа с резюме. Важно не перегрузить потенциального работодателя, описать последние 10 лет, делать больший упор на практические знания и умения клиента, его практический опыт в разных сферах	Информирование о положении на рынке труда
Повышение цифровой грамотности, обучение работы с порталами по поиску работы	Дублирование информации на бумажном носителе, напоминание о предстоящих событиях по телефону
Предложение для участия во временных работах с целью проявления своих профессиональных навыков и возможного дальнейшего трудоустройства на постоянную работу.	

## Особенности клиентской группой «Молодежь»

1. Отсутствие опыта работы, трудности практического применения теоретических знаний;
2. Несоответствие полученной профессии структуре потребностей рынка труда (выбор более престижных, а не востребованных профессий);
3. представители клиентской группы - уверенные пользователи компьютера, имеют профили в популярных социальных сетях;
4. Желание работать удаленно;
5. Желание получать удовольствие от работы;
6. Страхи проходить собеседования, получить отказ от работодателя;
7. Излишняя нетерпеливость, амбициозность, завышенные зарплатные ожидания;
8. Основная масса не хочет работать по полученной профессии.

## Модель работы с клиентской группой «Молодежь»

Определение зоны взаимной ответственности: клиент должен принимать активное участие в поиске работы	Анализ востребованности имеющейся профессии, проведение профессиональной ориентации клиент должен принимать активное участие в поиске работы
Участие в тренингах, направленных на получение навыков самопрезентации, прохождения собеседований, составления резюме.	Содействие в организации собственного дела
Расширение знаний о каналах поиска работы, активное использование социальных сетей и мессенджеров	Формирование индивидуального плана поиска работы с клиентом, подготовка резюме, сопроводительных писем/рекомендаций для рассылки напрямую работодателям о выпускнике.
Переобучение, дополнительное образование, повышение	Информирование о положении на рынке труда

квалификации	
Сбор и анализ обратной связи от соискателя и работодателя по итогу прохождения собеседования.	Информирование о проведении «дней открытых дверей» у работодателей, приглашение на ярмарки вакансий, открытые отборы

## Особенности клиентской группой «Женщина с детьми дошкольного возраста»

1. Приоритет - семья и дети. Важно вести такой образ жизни, чтобы интересы семьи и карьеры находились в балансе.
2. Возможный рабочий день ограничен: не может работать по выходным и после 18 часов.
3. Активно пользуется социальными сетями и мессенджерами.
4. Длительный перерыв в трудовой деятельности. Потеря квалификации по профессии.
5. Готова учиться и развиваться, получать новые навыки.
6. Низкая информированность о рынке труда региона.
7. Желает трудоустроиться на постоянное рабочее место с гарантированным окладом и социальной защищенностью.
8. Утрата навыков поиска работы и прохождения собеседований.
9. Трудности в восприятии изменений в сложившемся ритме жизни.
10. Рассматривает варианты удаленной работы.

## Модель работы с клиентской группой «Женщина с детьми дошкольного возраста»

Анализ жизненной ситуации. Чтобы определить, какие условия работы являются главными, в ходе беседы сотрудник выясняет у клиента: насколько важен размер заработной платы, оформлен ли ребенок в детский сад, есть ли возможность пользоваться помощью родственников, вероятные причины мешающие трудоустройству, определение потребностей и ожиданий, профессиональные интересы.	Определение у клиента дальнейшего пути: выбор между работой у работодателя или ведением собственного бизнеса.
Консультация психолога для выявления психологического состояния в период безработицы, разработка комплекса	Информирование о дополнительной финансовой поддержке при трудоустройстве или организации

<p>социально-психологических услуг для устранения стресса перед выходом на работу и формирования уверенности в себе.</p>	<p>собственного дела: заключение социального контракта, получение единовременной финансовой помощи от ЦЗН, муниципального гранта на ведение предпринимательской деятельности, губернаторского стартапа и др.</p>
<p>Посещение женского клуба при ЦЗН.</p>	<p>Профориентационное тестирование. Выявить возможные направления для обучения в целях получения новых знаний или расширения компетенций. Беседа с профконсультантом - для определения мотивации на обучение или открытие самозанятости.</p>
<p>Подбор варианта обучения: по смежной профессии для дальнейшего трудоустройства к работодателю или по новой востребованной профессии, в том числе, для открытия собственного дела с возможностью работы на дому.</p>	<p>Участие в тренингах, направленных на получение навыков самопрезентации, прохождения собеседований, составления резюме.</p>

## Особенности клиентской группой «Инвалиды»

1. **Проблема:** низкий престиж рабочих мест, на которые могут претендовать инвалиды.
2. Проблема социально-психологической адаптации.
3. Неуверенность в себе, низкая самооценка, малоэмоциональность.
4. Наличие заболеваний, затрудняющих определенные виды трудовой деятельности (физическая работа, работа в ночное время).
5. Незаинтересованность работодателей в приеме их на работу.
6. Ограничение транспортной доступности\удаленность рабочего места от места проживания, что снижает мотивацию инвалида.
7. Пониженная мотивация для трудоустройства. Пониженная самооценка клиента, неуверенность в собственных силах.
8. Отсутствие внешних (экономических) стимулов для трудоустройства: заработная плата инвалидов ниже, чем у других работников в связи установленными требованиями специальной оценки рабочего места.
9. Цель: как правило, такой клиент оформляет пособия по безработице – первично, поиск работы вторичен. Приобретение социальных выгод со стороны государства (льготы, пособия, стаж).

## Модель работы с клиентской группой «Инвалиды»

Соблюдение этикета: в общении с клиентом не следует делать акцент на его особом статусе.	При необходимости - организовать сопровождение на собеседованиях (транспортное сопровождение, сурдопереводчик)
Соблюдение конфиденциальности. Важно обсудить с клиентом возможность информирования об инвалидности потенциального работодателя. Если клиент согласен, то необходимо определить границы информации, подлежащей разглашению	Оказать содействие в профессиональной адаптации на рабочем месте.



<p>Составление индивидуального плана мероприятий для сопровождении инвалида до оформления его трудоустройства.</p>	<p>Информирование о положении на рынке труда региона.</p>
<p>Необходимо изучить и строго учитывать индивидуальную программу реабилитации и абилитации инвалида (ИПРА) при подборе вакансий и определении трудовых функций.</p>	<p>Тесно сотрудничать с работодателем, собирать и актуализировать базу котируемых вакансий, осуществлять сбор обратной связи от соискателя и работодателя по итогу прохождения собеседования</p>
<p>Составить актуальное резюме, провести тестирование клиента для определения профессиональных компетенций для возможного обучения.</p>	<p>Направлять на переподготовку, профессиональное обучение, повышение квалификации.</p>
<p>Осуществлять выезд мобильной группы по оказанию услуг на дом к малоподвижным клиентам</p>	<p>Предложить участие в программах временного трудоустройства для граждан, испытывающих трудности в поиске работы</p>

## Особенности клиентской группой «Выпускники учреждений ВО и СПО»

1. Отсутствие опыта работы по полученной профессии, трудности практического применения теоритических знаний: не соответствие профессиональным требованиям работодателей на рабочем месте (по реалиям рынка труда), мало или отсутствие практик/стажировок в процессе обучения.
2. Несоответствие приобретенной профессии потребностям рынка труда по месту проживания.
3. Уверенные пользователи компьютера: имеют профили в социальных сетях, мессенджерах, пользуются электронной почтой.
4. Амбициозны, активны, деятельны, заинтересованы реализовываться по полученной профессии, нацелены на карьерный рост. Стремятся к высокой материальной обеспеченности, важна достойная заработная плата, видят прямую связь между полученными знаниями и вознаграждением.
5. Недостаток самостоятельности и ответственности в начале поиска работы: боится выйти на рынок труда без поддержки наставника/преподавателя, не готов о себе заявить самостоятельно- рассчитывают на распределение/помощь после получения профессионального образования.
6. Отсутствие опыта поиска работы, нет опыта посещения работодателя, прохождения собеседований, составления резюме, не проработан план поиска работы, не владеют информацией о востребованности своей профессии на рынке труда по месту проживания (получили профессию/специальность в других регионах).
7. Желание работать по профессии/специальности. Имеет высокий уровень притязаний к полученной профессии, ищет возможности для своей реализации, развития, дальнейшего обучения, чтобы улучшить имеющиеся знания, повысить квалификацию и компетенции.

## Модель работы с клиентской группой «Выпускники учреждений ВО и СПО»

Определение зоны взаимной ответственности: развитие активности клиента в поиске работы, разработка самостоятельных «шагов» выпускника.	Тесное сотрудничество с работодателями, составление базы вакансий для выпускников, участие в разработке муниципальных/региональных программ по трудоустройству выпускников - стимулирование
--	---

	работодателей, принимающих выпускников на работу.
Помощь в организации и ориентация выпускника на развитие: самозанятости, индивидуальной трудовой деятельности, удаленной работы, иных гибридных форм занятости.	Подбор программ производственной практики и стажировок, совместно с учреждениями профессионального образования.
Расширение знаний о каналах поиска работы: активное использование интернет-порталов, социальных сетей и мессенджеров.	Информирование о Днях «открытых дверей» у крупных работодателей.
Помощь в составлении резюме (особенности резюме при первом опыте поиска работы): замена отсутствия опыта работы по профессии - практикой/стажировкой/волонтерской деятельностью; замена рекомендаций с мест работы – характеристикой образовательного учреждения, руководителей практики и т.д.	Проведение тематических ярмарок вакансий, ориентированных на выпускников.
Участие выпускника в тренингах, направленных на получение навыков самопрезентации, прохождения собеседований для повышения уверенности в себе.	Сопровождение выпускника: формирование индивидуального плана поиска работы с клиентом, подготовка резюме, сопроводительных писем/рекомендаций для рассылки напрямую работодателям о выпускнике.
Информирование о положении на рынке труда	Сбор и анализ обратной связи от соискателя и работодателя по итогу прохождения собеседования.

## Особенности клиентской группой «Гражданин, освободившийся из мест лишения свободы»

1. Длительный перерыв в трудовой деятельности (более года).
2. Неликвидная профессия, полученная в местах лишения свободы.
3. Узкий спектр вакансий и работодателей для трудоустройства (не трудоустроиться в образовательные учреждения, войсковые части, охранные предприятия, градообразующие предприятия).
4. Минимальное количество работодателей готовы взять на работу с судимостью.
5. Социальная и информационная дезадаптация.
6. Финансовая незащищенность.
7. Отсутствие финансовой поддержки со стороны других людей.
8. Наличие хронических заболеваний, полученных в местах лишения свободы (туберкулез, гепатит и др.)
9. Готовность на теневую занятость.

## Модель работы с клиентской группой «Гражданин, освободившийся из мест лишения свободы»

Соблюдение этикета: в общении с клиентом не следует делать акцент на его особом статусе и выделять его среди других клиентов	Определение границ разглашаемой информации с клиентом. Можно ли сообщить потенциальному работодателю о факте судимости
Обязательное посещение клиентом занятий по составлению резюме и тренингов по проведению собеседования и телефонных переговоров с работодателем	При направлении на собеседование к работодателю, информировать клиента обо всех этапах собеседования в том числе, где и во сколько состоится собеседование, как добраться до места встречи, какие документы необходимо

	взять с собой
Участие в занятиях по психологической поддержке:	Обязательно предложить участие в оплачиваемых общественных работах и в программах временного трудоустройства для граждан испытывающих трудности в поиске работы
Информирование о положении на рынке труда в регионе	Составить с клиентом план самостоятельного поиска работы, куда будут включены телефонные переговоры, самостоятельное посещение работодателя, посещения работодателя по направлению кадрового центра и результаты этих взаимодействий
Проведение анализа востребованности имеющейся у клиента профессии	Участие в мероприятиях по профессиональной ориентации, по результатам которой обязательно предложить пройти профессиональное обучение

## Особенности клиентской группой «Гражданин, ранее не работавший»

1. **Проблема:** без профессионального образования и навыков работы хочет найти высокооплачиваемую работу. Как правило, такой клиент имеет среднее (полное) образование, не имеет опыта работы и участия в переговорах и собеседовании с работодателями.
2. Стремится к ведению активной деятельности и ищет возможность для своего развития. Коммуникабельность и открытость к новым знакомствам и социальным контактам.
3. В приоритете личностный рост, а не профессиональное развитие (к переобучению не готов).
4. Неуверенность в себе из-за отсутствия опыта жизненных ситуаций, недостаток самостоятельности и ответственности.
5. Стремление к высокой материальной обеспеченности.

6. **Цель:** найти работу с высоким доходом, устроить личную жизнь, не прилагая усилий по профессиональному росту.

## Модель работы с клиентской группой «Гражданин, ранее не работавший»

При взаимодействии с данной клиентской группой важно соблюдение этикета: вежливое общение с клиентом, вовлеченность в его проблемы. Предложить ознакомиться с подходящими для него вакансиями и обратить внимание, что высокооплачиваемые вакансии предполагают наличие профессионального образования и опыта работы.	Информировать о необходимости проведения профессиональной ориентации для определения выбора профессии и возможности получения профессионального образования
Определить с клиентом список наиболее желательных для трудоустройства вакансий, подготовить резюме, расширить знания о каналах поиска работы.	Определить зоны взаимной ответственности: клиент должен принимать активное участие в поиске работы и решении вопроса в получение профессионального образования.
Информировать о необходимости прохождения профилирования для более эффективного поиска работы. Помочь в составлении плана поиска работы. Рассказать, какие ресурсы поиска работы использовать в интернете, а также знакомим с нашими мероприятиями по содействию занятости.	Информирование о рынке труда региона.
Предложить встречу с психологом по вопросу составления резюме и как правильно презентовать себя работодателю при прохождении собеседования	Информировать клиента о возможности участия во временных работах для адаптации в рабочем коллективе, получения трудового опыта и проявления лучших качеств для дальнейшего постоянного трудоустройства.



## Особенности клиентской группой «Длительно не работающий гражданин»

1. Длительный, более года, перерыв в трудовой деятельности.
2. Низкая трудовая активность, потеря или частичная утрата профессиональных умений и навыков.
3. Несформированность представления о рынке труда, дезадаптация с преобладанием тревожности.
4. Иждивенческие настроения.
5. Утрата навыков поиска работы и прохождения собеседований.
6. Пессимизм в прогнозировании трудоустройства и скептическое отношение к предлагаемым вакансиям (все равно откажут).
7. Неприятие личной ответственности за сложившуюся ситуацию. Включение механизмов психологической защиты: трудности в восприятии изменений в сложившемся ритме жизни и дезориентация. Разочарованность, «смирение» со сложившейся ситуацией.
8. Наличие неэффективных убеждений.
9. Отсутствие актуального позитивного опыта трудоустройства и адаптации в коллективе.
10. Устаревшее резюме или его отсутствие.
11. Наличие побочного дохода или нелегальной занятости.

## Модель работы с клиентской группой «Длительно не работающий гражданин»

В ситуации общения с длительно неработающими гражданами требуется неукоснительное соблюдение принципов бесконфликтного поведения	Работа с резюме. Важно правильно обыграть перерыв в трудовой деятельности.
Выяснение жизненной ситуации клиента для «точечного» решения проблем - определение проблем, препятствующих трудоустройству гражданина, и формирование индивидуальной карты его развития (предложение всего	Направление на мероприятия, посвященные процессам составления резюме и прохождения собеседований



<p>спектра услуг и сервисов в рамках жизненной ситуации гражданина)          Необходима тщательная проработка индивидуального плана поиска работы и использование четких критериев (сроки, измеряемость, достижимость и т.д.).</p>	
<p>Определение зоны взаимной ответственности: клиент должен принимать активное участие в поиске работы</p> <p>Обязательными мероприятиями для данной клиентской группы являются профессиональная ориентация, социальная адаптация, психологическая поддержка.</p>	<p>Направление на массовые открытые отборы, ярмарки вакансий</p>
<p>Помощь клиенту в ориентации на рынке труда, освоение новой профессии либо актуализация имеющихся навыков. Необходимо использовать профессиональное обучение как способ получения новых профессиональных навыков.</p>	<p>Направление на мероприятия по организации собственного дела (вывод клиента из теневой в официальную занятость)</p>
<p>Информирование о положении на рынке труда</p>	<p>Предложение работы «здесь и сейчас» (общественные и временные работы)</p>

## Особенности клиентской группой «Дети-сироты»

1. Проблема невостребованности полученной профессии на рынке труда. Как правило, такой клиент имеет среднее профессиональное образование, причем выбор профессии обуславливается «легкостью» обучения, а невозможностью дальнейшего трудоустройства. Учебное заведение, со своей стороны, по ряду социальных факторов не отчисляет таких студентов при плохой успеваемости, а стремится довести их до получения диплома.
2. Трудности в установлении новых социальных контактов, потребительская психология по отношению к социуму.
3. Отсутствие собственного опыта в различных жизненных ситуациях.
4. Неуверенность в себе, низкая самооценка.
5. Отсутствие активной экономической позиции, поддержки, в том числе финансовой, со стороны других людей.
6. Несформированность жизненных планов, жизненных ценностей. Для них важно удовлетворить только насущные проблемы (еда, одежда, жилье, развлечения).
7. Возможность получения «повышенного» пособия является сдерживающим фактором трудоустройства.

## Модель работы с клиентской группой «Дети-сироты»

Соблюдение этикета: в общении с клиентом не следует делать акцент на его особом статусе, наделять его отличными от других клиентов правами	Определение зоны взаимной ответственности: клиент должен принимать активное участие в поиске работы
Обязательное посещение клиентом мероприятий, посвященных процессам составления резюме и прохождения собеседования, до направления его к работодателю	После прохождения собеседования (в случае не трудоустройства) получение обратной связи от работодателя для выявления «болевых» точек
При направлении на собеседование к работодателю, информирование клиента обо всех этапах собеседования в том числе, где и во сколько состоится собеседование, как добраться до места встречи (при необходимости)	Анализ востребованности имеющейся профессии, проведение профессиональной ориентации

распечатать карту и отметить маршрут), что взять с собой и т.д.	
Дублирование важной или объемной информации в письменном виде	Профессиональное обучение, дополнительное образование, повышение квалификации
Участие в ярмарках вакансий, открытых отборах	Посещение психологических тренингов, занятий по социальной адаптации