

МГУУ Правительства Москвы завершил крупный образовательный проект для ГБУ «МФЦ»

20.11.2014

Руководители столичных Многофункциональных центров закончили обучение в МГУУ Правительства Москвы. Масштабный учебный курс, в который вошли 9 тренинговых программ, прошли более 250 человек. В течение десяти месяцев они учились быть наставниками, эффективными руководителями и клиентоориентированными специалистами.

В Москве на сегодняшний день открыты 97 МФЦ. Ежедневно более 40 тысяч горожан обслуживают 4 тысячи специалистов. Именно они от лица органов власти находятся на «передовой» в общении с горожанами и предоставляют 151 вид государственных услуг по принципу «одного окна». Новая модель обслуживания населения, благодаря которой устранены административные барьеры, требует повышения качества и доступности услуг, сокращения времени ожидания, формирования у работников центров важной профессиональной компетенции - клиентоориентированности. Кроме того, ГБУ «МФЦ» сегодня заинтересовано в развитии своих руководителей как эффективных менеджеров, способных добиваться результатов и успешно управлять коллективом.

«Учебный курс был разработан с учетом задач, которые сегодня стоят перед Многофункциональными центрами, - говорит ректор МГУУ Правительства Москвы **Василий Фивейский**. - В комплексную программу были включены три образовательных блока по развитию управленческих навыков, личной эффективности, в частности, умений управлять временем и стрессом, а также навыков клиентоориентированного общения с посетителями. Обучение важно было начать с руководителей, чтобы они использовали полученные знания в работе со своими подчиненными и могли каскадировать необходимую информацию через инструменты, данные им на тренингах».

Обучающая программа состояла из мини-лекций, практических упражнений и ролевых игр. Часть тренингов была посвящена развитию функций руководителя. Участники совершенствовали свои навыки в организации рабочего процесса, изучали основы управленческого цикла: планирование и постановку целей, правила делегирования обязанностей, координацию деятельности, контроль и оценку работы подчиненных. Затрагивались такие важные темы, как стиль управления, тайм-менеджмент, инструменты мотивации персонала и др.

На двух тренингах руководители учились быть наставниками. Это важно для обучения персонала. Участники узнали, как оказывать помощь новым сотрудникам в адаптационный период, давать обратную связь и проводить индивидуальные встречи с сотрудниками для их развития.

Преодолевать последствия профессиональных нагрузок и работать со своим психологическим состоянием слушатели учились на тренинге "Управление стрессом". Более 70% времени было уделено практическим упражнениям. Участники познакомились с техниками по снятию напряжения и приемами самовосстановления.

Для развития единых профессиональных компетенций руководителям МФЦ были предложены несколько тренингов по отработке навыков общения с посетителями. Они прошли такие курсы, как «Эффективная коммуникация», «Клиентоориентированный сервис», «Работа с возражениями и претензиями», «Навыки эффективного обслуживания». В этих программах были использованы случаи из ежедневной практики специалистов МФЦ (примеры общения с посетителями), а также регламентирующие документы с описанием этапов взаимодействия с клиентом.

По отзывам участников, благодаря тренингам у них сформировалось позитивное отношение к теме клиентоориентированности. Многие отметили важность передачи своим коллегам информации о техниках общения с посетителями. Особенно были интересны методы по снятию социального напряжения и "точечной подстройки" в целях повышения доверия. Руководители МФЦ также отметили потребность в оценке умения своего персонала работать в интересах клиента. Кроме того, от слушателей поступило предложение проводить дополнительные учебные занятия по теме клиентоориентированности с большей продолжительностью не только для руководителей, но и для специалистов МФЦ.

Уникальная образовательная программа МГУУ Правительства Москвы была реализована при участии опытных тренеров-психологов. Их многолетняя работа с персоналом сервисных, фармакологических, страховых и инвестиционных компаний позволила адаптировать образовательную бизнес-практику под потребности МФЦ.

