

ВСЁ ПОЛУЧИТСЯ! ✓



Вклад
в будущее
Благотворительный
фонд Сбербанка

СБОРНИК МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ПО ТЕХНОЛОГИИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ТРУДОУСТРОЙСТВА

Сборник методических материалов подготовлен при поддержке благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее» в рамках проекта «Все получится!»

Над сборником работали:

**Коллектив авторов проекта «Все получится!»
под общей редакцией Антоновой Д.Г, Гучиной М.В.**

Большое спасибо за поддержку, апробацию технологии и конструктивную обратную связь провайдерам технологии: **«Детские Деревни – SOS», КРБОО «Добрый Юг», ЧУ «Центр социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер ОК», БФ «Рауль».**

Выражаем признательность **Экспертному совету проекта «Все получится!»** за актуальные рекомендации.

Самая искренняя благодарность – руководителю программы «Инклюзивная среда» Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее»

Ширшовой Инне Владимировне за вдохновляющую поддержку в структурировании задач и организации работы над сборником.

CC BY-NC-ND

Технические редакторы: *Абдуллаева Ш.Б., Никонова О.Б.*
Корректор: *Чебыкина М.В.*
Верстка: *Юст М.А.*

Санкт-Петербург
2020 год

Аннотация к материалам по технологии жизненного цикла трудоустройства

Методические материалы описывают технологию жизненного цикла трудоустройства (ТЖЦТ), кейсы ее апробации и модели тиражирования. Данная технология призвана улучшить качество жизни выпускников детских домов, выпускников коррекционных школ и молодых людей с инвалидностью через трудоустройство и адаптацию на рабочем месте.

Данные материалы созданы в рамках проекта «Все получится!» на основе:

- зарубежного опыта в сфере сопровождаемого трудоустройства (Европейская ассоциация по сопровождаемому трудоустройству, технологии работы компаний Samhall и Misa, Швеция);
- российского опыта применения технологии сопровождаемого трудоустройства (БФ «Рауль» с 2013 г. в Санкт-Петербурге, Центр социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер ОК» с 2018 г. в Санкт-Петербурге, «Детская деревня – SOS Лаврово» с 2018 г. в Орловской области).

Методические материалы разработаны, чтобы помочь руководителям и сотрудникам государственных и некоммерческих структур принять решение о возможности применения ТЖЦТ в деятельности своей организации.

Материалы снабжены регламентами, памятками, скриптами, которые будут полезны сотрудникам организации при реализации данной технологии.

В течение 2021-2022 гг. будут описаны различные модели внедрения технологии и добавлены дополнительные материалы технологии. Описание будет основано на анализе кейсов апробации технологии, осуществляемой в течение 2020 г.

Содержание

Аннотация к материалам по технологии жизненного цикла трудоустройства	3
Содержание	4
Введение	5
Описание технологии жизненного цикла трудоустройства	8
Портрет пользователя технологии жизненного цикла трудоустройства	8
«Социально-психологические услуги»	13
Услуга «Содействие в поиске подходящей работы»/ «Профессиональный профайлинг»	20
Профессиональные пробы / Услуга «Профессиональная ориентация»	26
Транзитное трудоустройство / Услуга «Временное трудоустройство»	33
Тренинги, мероприятия / Услуга «Социальная адаптация на рынке труда»	40
Услуга «Сопровождаемое трудоустройство»	47
Описание организаций-поставщиков услуг, участвующих в технологии жизненного цикла трудоустройства	54
Основные термины, используемые в данных методических материалах	61
Цифровая платформа – облачная CRM-HRM система	66
Приложение 1	72
Приложение 2	73
Приложение 3	74
Приложение 4	76
Приложение 5	77
Схема реализации технологии жизненного цикла трудоустройства в рамках государственной службы занятости (на примере Санкт-Петербурга)	78

Введение

Профессиональная занятость решает не только экономические вопросы конкретного индивида и общества, но и дает человеку возможность реализовывать себя, взаимодействовать с людьми, иметь определенный статус в своем окружении. Работа может удовлетворять потребности в безопасности, стабильности, эмоциональной поддержке, решать другие жизненно важные задачи.

Однако на сегодняшний день большая часть выпускников¹ испытывает проблемы с трудоустройством², решить которые можно, предоставив им дополнительные возможности для закрепления на рынке труда. Важно, что трудоустройство требует активного участия человека в этом процессе, поэтому организациям, оказывающим услуги по трудоустройству выпускников, необходимо создать разнообразные условия для вовлечения молодых людей в трудовую деятельность и оказывать поддержку на каждом этапе этого пути.

В той или иной степени такая поддержка уже существует, ее оказывают службы занятости населения, некоммерческие и социальные организации. Также любой человек может воспользоваться услугами рекрутинговых агентств, предоставляющих широкому кругу населения помощь в поиске работы, а работодателям – в поиске персонала.

Уникальность технологии жизненного цикла трудоустройства заключается в интеграции ресурсов, уже существующих в различных структурах методик поддержки, для предоставления выпускникам единого комплекса услуг через фиксирование информации на различных этапах оказания услуг в CRM-HRM системе³.

Еще одной конкурентной особенностью технологии является ее сервисная форма, состоящая из разных этапов. С одной стороны, технология способна подстраиваться под запрос [пользователя](#) и создавать для него индивидуальный набор услуг, необходимых в данный момент с учетом контекста ситуации, мотивов, потребностей. С другой стороны, технология ориентирована на потребности рынка труда и способна гибко реагировать на происходящие изменения.

В технологию жизненного цикла трудоустройства входят:

- [Социально-психологические услуги](#)
- [Услуга «Содействие в поиске подходящей работы»](#)
- [Услуга «Социальная адаптация на рынке труда»](#)
- [Услуга «Профессиональная ориентация»](#)
- [Услуга «Временное трудоустройство»](#)

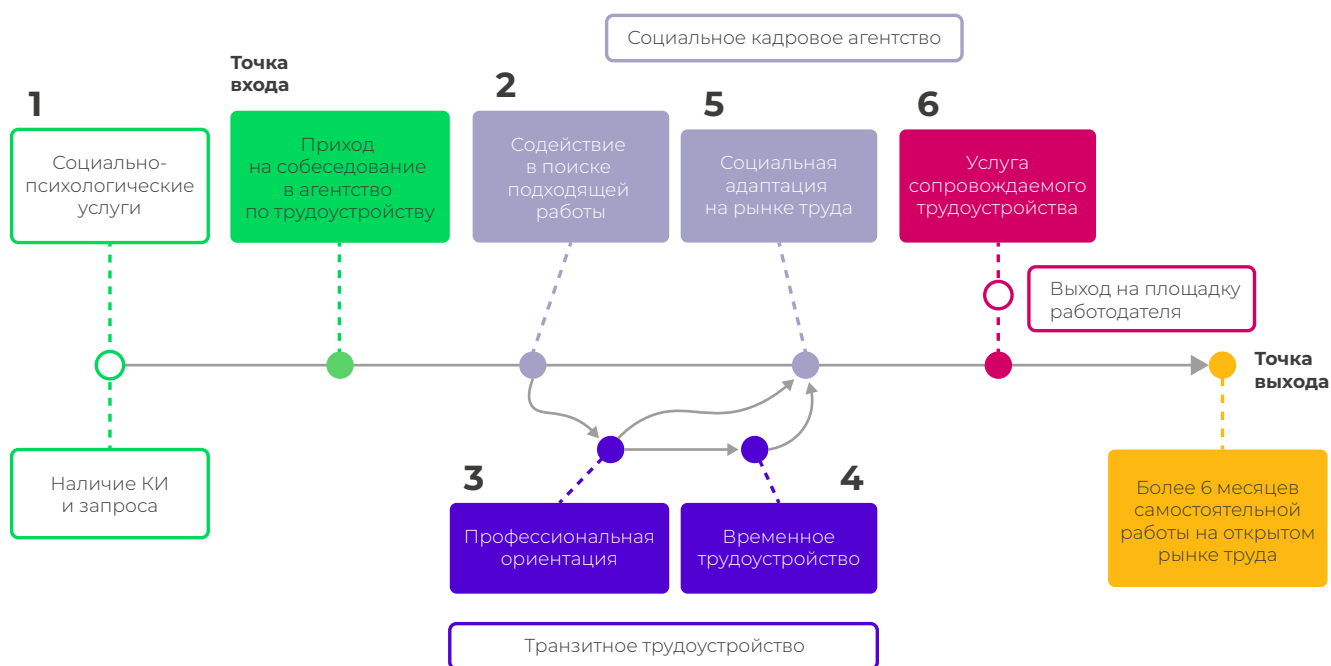
1 Под выпускниками подразумеваются выпускники учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выпускники детских домов, молодые люди с инвалидностью до 30 лет.

2 [Приложение 1 «Статистика», табл. «Росстат, обследование рабочей силы».](#)

3 Подробнее о CRM-HRM системе см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система».](#)

- Услуга «Сопровождаемое трудоустройство»

Выпускники имеют право на неоднократное обращение за услугами на протяжении всего жизненного цикла трудоустройства. Услуга(и) оказываются выпускнику, если он соответствует портрету пользователя⁴. Предоставление услуг(и) прекращается при приобретении им опыта работы по трудовому договору более шести месяцев без сопровождения⁵.



Все услуги, входящие в технологию, тесно взаимосвязаны, и их деление достаточно условно, при этом отдельные услуги или комплексы услуг могут быть реализованы независимо друг от друга и уже сами по себе повышать потенциал пользователей.

Так, например, услуга «Социальная адаптация на рынке труда» способна оказать значительную поддержку в самостоятельном поиске работы пользователям с высоким уровнем социализации. Услуги «Содействие в поиске подходящей работы», «Социальная адаптация на рынке труда», «Сопровождаемое трудоустройство» образуют комплекс «Социальное кадровое агентство», который помогает охватить все этапы сопровождаемого трудоустройства на открытом рынке труда. В то же время комплекс «Транзитное трудоустройство», состоящий из услуг «Профессиональная ориентация» и «Временное трудоустройство», направлен на дополнительную профориентацию и адаптацию в защищенных условиях труда пользователей с ментальными особенностями и/или серьезными трудностями в социализации.

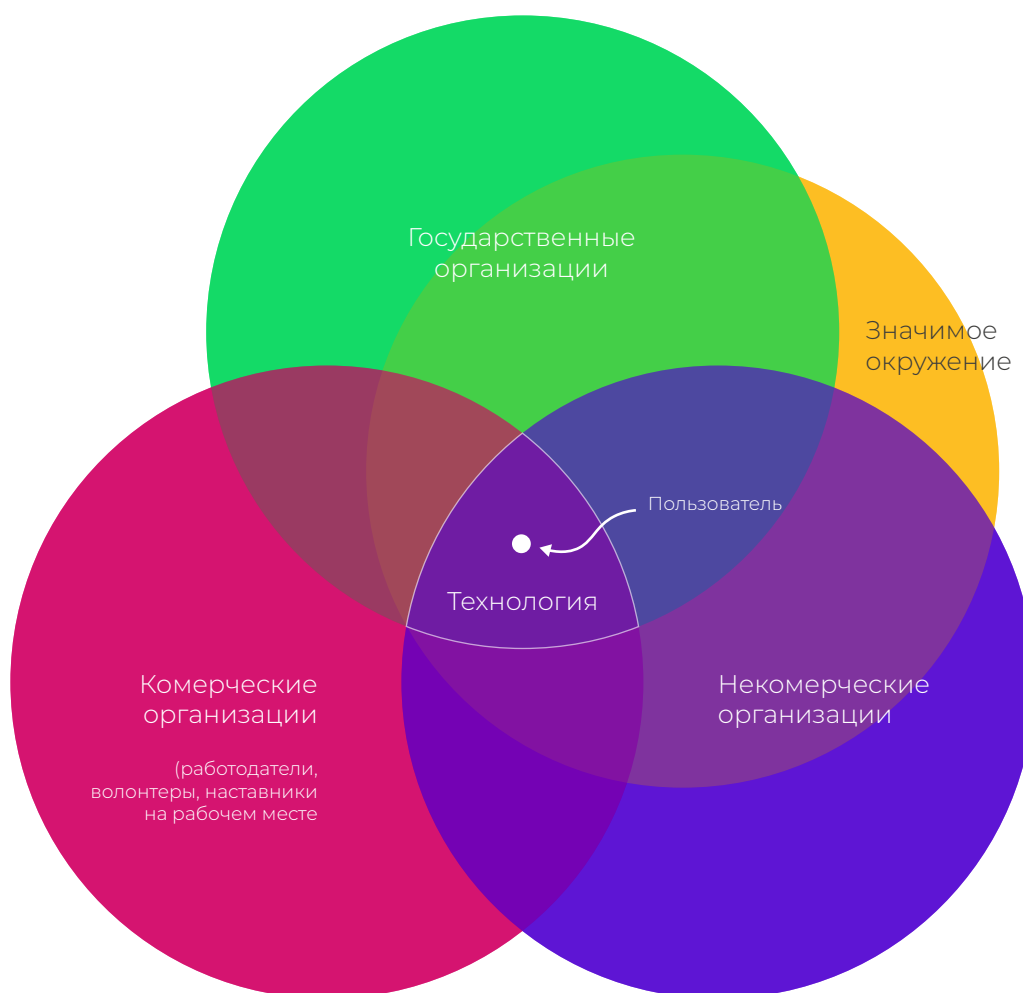
4 Подробнее см. раздел «Портрет пользователя технологии жизненного цикла трудоустройства».

5 Кроме услуги «Социальная адаптация на рынке труда» подробнее см. раздел «Описание услуг технологии жизненного цикла трудоустройства».

Возможность деления технологии на отдельные услуги позволяет распределить выполнение задач между несколькими структурами, облегчив тем самым нагрузку (в том числе и финансовую) на каждую организацию без потери качества для пользователя. При этом в рамках технологии могут взаимодействовать государственные и некоммерческие организации, организации сферы социального обслуживания, трудоустройства и образования.

Важным аспектом технологии является вовлечение в процесс коммерческих компаний, которые предоставляют пользователям рабочие места, места для стажировок, площадки для профессиональных экскурсий и т. д. Кроме того, сотрудники компаний могут участвовать в технологии как волонтеры⁶ и наставники на рабочем месте⁷.

Ценным потенциалом технологии является возможность вовлечения значимого окружения пользователя – членов семьи, опекунов, друзей.



6 Подробнее будет представлено в разделе [«Модель взаимодействия с корпоративными волонтерами в рамках технологии жизненного цикла трудоустройства»](#).

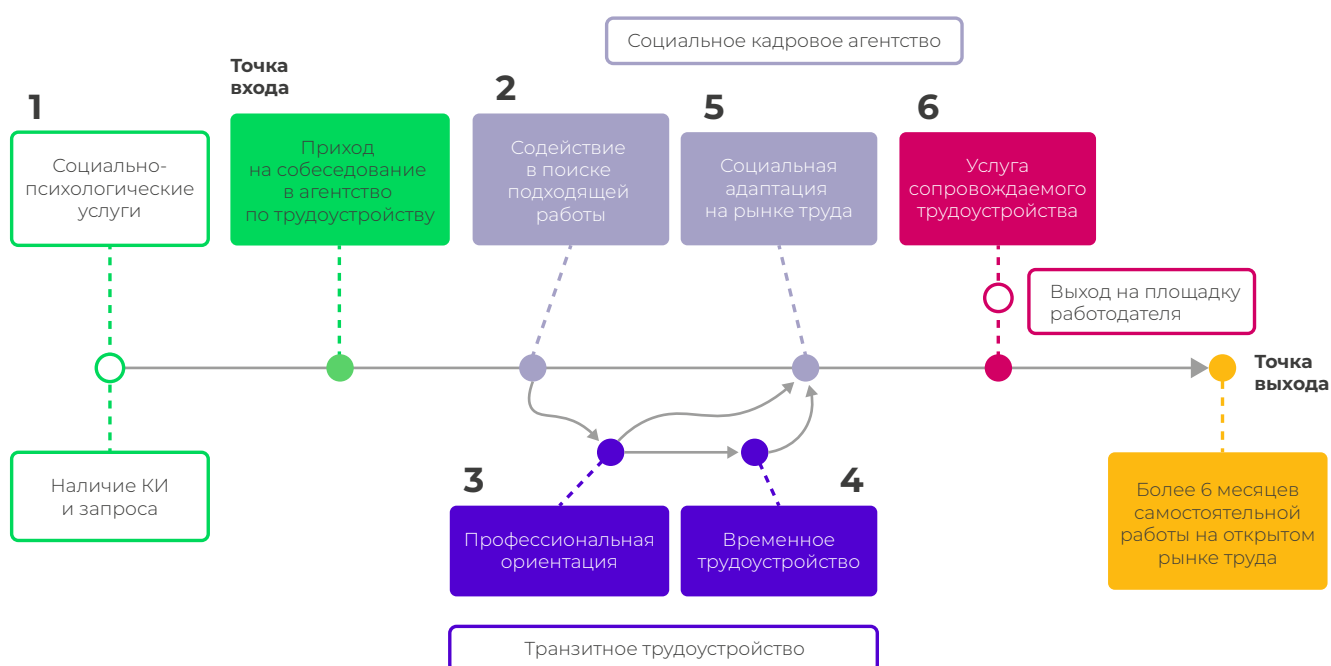
7 Подробнее будет представлено в разделе [«Регламент взаимодействия с работодателями на этапе поиска и формирования вакансии»](#)

Описание технологии жизненного цикла трудоустройства

Портрет пользователя технологии жизненного цикла трудоустройства

Выпускник – выпускник сиротского учреждения/выпускник коррекционной школы/молодой человек с инвалидностью⁸ 14-30 лет⁹, имеющий запрос на трудоустройство и находящийся в контакте с КИ.

КИ – человек из окружения выпускника, который может выявить его запрос на трудоустройство (неформализованный/формализованный¹⁰), рассказать о вариантах возможной поддержки, дать контакты [рекрутера](#).



8 Статистика по описанию молодых людей с инвалидностью в [Приложении 3 «Справка: О ЦА центра «Работа-и» и проекта «Все получится» в части людей с инвалидностью и ОВЗ»](#).

9 Для выпускников ПНИ (психоневрологических интернатов) – 31-39 лет.

10 Подробнее см. ниже подраздел «Уровень мотивированности у выпускника»

КИ знает о технологии жизненного цикла трудоустройства, взаимодействует с выпускником в различных социальных, образовательных организациях и организациях сферы трудоустройства¹¹, в ходе общения с ним принимает решение о необходимости дополнительной поддержки выпускника и его участия в технологии.

Пользователь ТЖЦТ – выпускник, который пришел на первое собеседование в агентство по трудоустройству (точка входа в технологию), но еще не имеет опыта самостоятельной работы в течение 6 месяцев на открытом рынке труда (точка выхода из технологии).

Открытый рынок труда – работодатель в реальной экономической ситуации, а не специально созданные условия для потребностей конкретного человека.

Минимально необходимые условия, благодаря которым выпускник может развиваться в рамках технологии¹²

Конечным результатом технологии на данный момент является работа выпускника в течение шести месяцев на открытом рынке труда без сопровождения. Этот критерий продиктован практическими примерами, а также экономической эффективностью проекта.

Для того, чтобы выпускник мог достичь такого результата, он должен обладать определенным набором навыков и умений. Данные навыки и умения (назовем их минимально необходимыми условиями) не являются статичными, а, наоборот, по мере прохождения выпускником различных этапов технологии могут изменяться и/или наращиваться. Они также подвержены влиянию внутренних (потребности, желания, настроение) и внешних факторов (социальное окружение, материальное положение и др.). Постоянный мониторинг этих условий при переходе от услуги к услуге позволяет выстраивать для пользователя живую персонализированную траекторию по технологии.

Первичное понимание, насколько технология подходит конкретному пользователю, осуществляется на основе оценки рекрутером или другим специалистом, проводящим собеседование в рамках услуги [«Содействие в поисках работы»](#), соответствия выпускника ниже указанным условиям. Диагностика осуществляется после обращения выпускника с запросом на трудоустройство на этапе собеседования¹³.

¹¹ Возможные точки встречи выпускника и КИ описаны в [Приложении 2, таблица «Точки контакта выпускника и КИ»](#).

¹² Эти переменные выявлены на основе анализа данных выпускников, обратившихся в Центр «Работа-и» за 2015-2020 гг.

¹³ Подробнее см. раздел [Услуга «Содействие в поиске работы»](#)

1. Общие условия:

- **Возраст:** 14-30 лет (средний возраст – 23 года), для выпускников психоневрологических интернатов (ПНИ) – 31-39 лет
- **Образование:** основное общее / среднее общее / средне-профессиональное / высшее
- **Возможный уровень ограничений трудоспособности:** вторая/третья группа инвалидности, первая/вторая степень ограничения способности к трудовой деятельности
- **Опыт работы:** отсутствие опыта работы по трудовому договору более 6 месяцев на одном рабочем месте¹⁴
- **Статус:** выпускник детского дома / коррекционной школы / молодой человек с инвалидностью (данная категория может быть расширена и применена к различным категориям лиц, испытывающих трудности при трудоустройстве¹⁵)
- **Способность к саморегуляции – контролю за своим поведением:** дееспособность¹⁶; отсутствие химической зависимости. При наличии инвалидности – отсутствие ограничений / первая / вторая степени ограничения контроля за своим поведением, зафиксированные в Индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида (ИПРА)
- **Географическая доступность ТЖЦТ:** физический доступ к специалисту, работающему по технологии
- **Субъектная позиция выпускника:** собственная активная позиция, которая подразумевает определенную направленность человека на достижение поставленных целей и задач.

2. Уровень мотивированности у выпускника

Под мотивацией в ТЖЦТ понимается запрос выпускника на улучшение качества жизни через трудоустройство. Запрос может быть представлен в двух формах: неформализованный запрос и формализованный запрос.

2.1. Неформализованный запрос – запрос, в котором отсутствует потребность устроиться на работу; при этом сформулированы другие потребности, которые могут быть обеспечены благодаря трудовой деятельности. Также неформализованный запрос – тот, что связан с профессиональным самоопределением и развитием.

Неформализованные запросы пользователя могут отражать следующие потребности,

14 Требование продиктовано экономическими ограничениями. Следует учитывать, что некоторым выпускникам необходима дополнительная поддержка и при наличии опыта работы более 6 месяцев. К таким исключениям относятся, например, люди с приобретенной инвалидностью, имевшие опыт работы до получения статуса инвалида; люди с инвалидностью, работавшие на специализированных предприятиях.

15 На основе определения Европейской ассоциации по сопровождаемому трудоустройству <https://euse.org/index.php/resources/supported-employment-toolkit>

16 «Способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их». Ст. 21 «Дееспособность гражданина», «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019).

но не ограничиваться ими:

- финансовая самостоятельность
- личная независимость
- закрытие долгов
- приобретение желаемых вещей
- обеспечение иждивенцев в семье
- справиться с форс-мажором (болезнь близких, потеря кормильца, ухудшение

условий жизни)

- избегание конфликтов со значимым окружением
- потребность в безопасности, стабильности
- желание быть частью социума (общение, включение в социальную жизнь)
- стремление к развитию (приобретение новых знаний и опыта)
- потребность в самоопределении (понимание своих возможностей и склонностей)
- реализация социальной роли (быть взрослым, главой семьи, профессионалом и т.

д.)

2.2. «Формализованный запрос» – запрос на трудоустройство. В качестве мотивов трудоустройства пользователем могут быть названы различные виды «неформализованных запросов».

3. Минимально необходимые знания и навыки:

Чтобы пользователь мог двигаться по индивидуальному маршруту в рамках технологии жизненного цикла трудоустройства, он должен обладать следующими навыками и знаниями:

- умением осваивать новую информацию и навыки
- умением выстраивать коммуникации
- умением перемещаться по городу
- умением видеть причинно-следственные связи
- умением следовать правилам и указаниям, соблюдать иерархию
- представлением о нормах поведения в обществе
- экономической самостоятельностью

Экономическая самостоятельность включает:

- **представление об участии в рабочей силе / экономическом участии:** понимание, что такое трудовая деятельность, работа, какая взаимосвязь существует между работой и заработком, влияние экономического участия на личную/семейную экономику, представление о включенности в экономическое участие и трудовую деятельность членов семьи/значимого окружения; представление о собственном экономическом участии (иждивенец, пенсионер, безработный, занятый);
- **способность принимать финансовые решения:** оперирование понятием «деньги»,

наличие банковской карты, способность самостоятельно расплатиться за товар/услугу, умение распоряжаться собственными финансами.

Чтобы выпускник мог стать «пользователем» технологии жизненного цикла трудоустройства, он должен иметь минимальную экономическую самостоятельность:

- иметь элементарные представления об экономическом участии (пример: «папа ходит на работу, он водитель троллейбуса») и/или искаженные представления («я работаю – убираю дома квартиру»; «на свою пенсию я могу купить автомобиль»). Важным является наличие самих представлений, степень искажений не существенна;

и/или

- способность принимать финансовые решения хотя бы в отдельных случаях (пример: выпускника отправляют в магазин за молоком, решение, какое молоко купить, он принимает самостоятельно; выпускник самостоятельно принимает решение об использовании карманных денег: потратить на конфеты или отложить, чтобы накопить на желаемую толстовку).

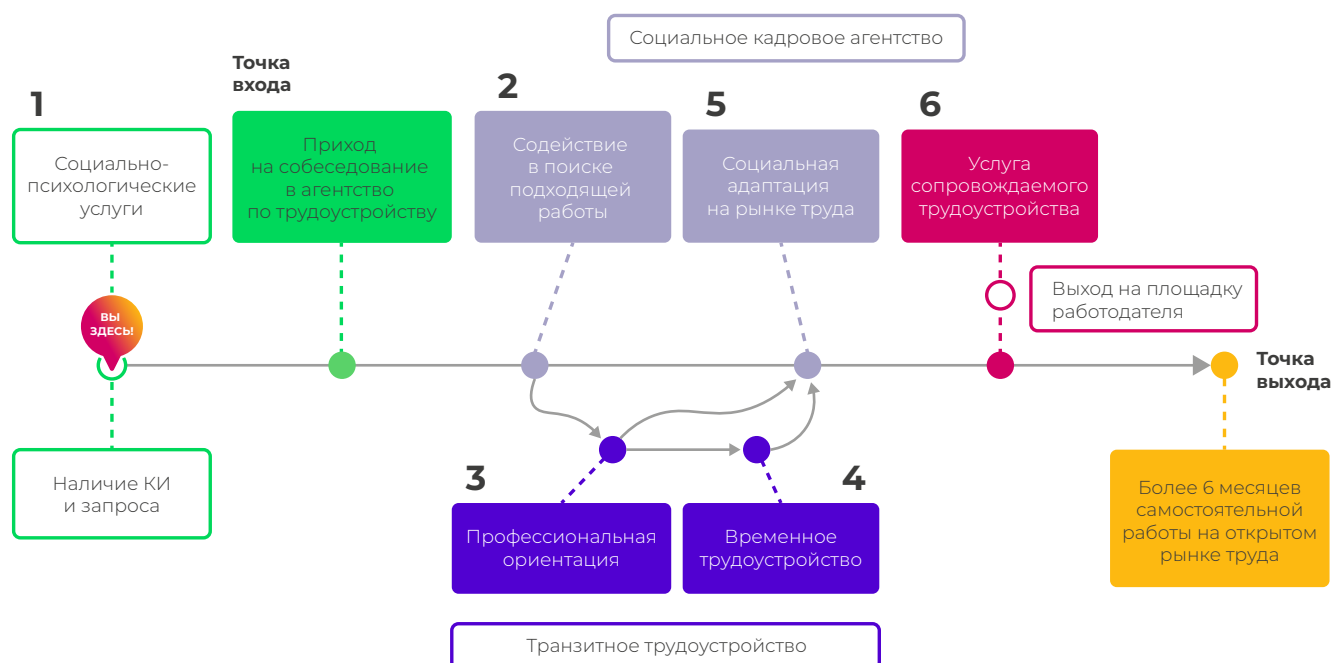
Как упоминалось выше, на данный момент технология рассчитана на уже апробированную целевую аудиторию с определенными качествами и способностями, ограниченную в том числе экономической эффективностью проекта. Но она может быть значительно расширена за счет включения других целевых групп.

Так, на данный момент в технологии не рассматриваются люди с первой группой инвалидности и третьей степенью ограничения трудоспособности, но в случае увеличения экономической составляющей материальных ресурсов возможно их включение в технологию через увеличение формата защищенного труда. Расширение сегмента социально-психологических услуг даст возможность включить тех выпускников, у которых не до конца развита субъектная позиция.

Таким образом, портрет пользователя может расширяться при наличии благоприятных общественных и экономических факторов.

На протяжении всего цикла трудоустройства идет постоянная сверка выбранной траектории и конкретной жизненной ситуации пользователя. Преимущество технологии состоит в том, что она дает возможность гибко изменять выбранную для пользователя программу. Фактически в каждой услуге проверяется, насколько мотивы, озвученные пользователем на собеседовании, действительно релевантны ему, а не внешнему окружению, как они соответствуют его запросам и потребностям на данном этапе, диагностируется мотивированность. Технология позволяет пользователю в любой момент выйти из процесса, если его потребности стали другими, а затем вернуться при изменении собственной позиции или внешних факторов. При этом благодаря системному накоплению информации в CRM-HRM системе всегда есть возможность сопоставить его текущие и прошлые уровни навыков и знаний.

«Социально-психологические услуги»



Общее описание услуги

Социально-психологические услуги играют в технологии жизненного цикла трудоустройства двойную роль.

Первая роль: данные услуги выступают начальным этапом, входной точкой для знакомства выпускника с самой технологией. Именно на этапе оказания социально-психологических услуг (наряду с образовательными услугами) происходит знакомство выпускника с КИ, установка контакта, налаживание отношений между ними. В процессе общения выпускник может сформировать свой запрос на трудоустройство, а КИ — проинформировать выпускника о возможностях технологии, передать контакты рекрутера.

На этапе оказания социально-психологической услуги у выпускника происходит формирование субъектной позиции, навыков самопознания, оценки собственных возможностей и потребностей в рамках процесса трудоустройства.

Немаловажное значение социально-психологических услуг на начальном этапе реализации технологии заключается и в решении социально-бытовых проблем выпускника, а также в развитии его социально-бытовой самостоятельности. Часто эти задачи являются первоочередными, поскольку без устранения трудностей, например, с жильем, заниматься вопросами, связанными с трудоустройством выпускника, будет невозможно.

Вторая роль: социально-психологические услуги являются составляющим звеном всех этапов реализации индивидуального маршрута пользователя. На каждом из этих

этапов пользователь может столкнуться с различными социально-бытовыми и психологическими сложностями (проблемы в оформлении документов, необходимость освоения нового бытового навыка, трудности в коммуникации со значимым окружением). В любой из возникших ситуаций пользователь может обратиться за социально-психологической поддержкой.

Ключевой особенностью этапа «Социально-психологические услуги» является работа от запроса пользователя и его активное участие по методу «высокого порога»¹⁷.

Услуга направлена на:

- содействие в решении социально-бытовых вопросов пользователя;
- формирование и развитие социально-бытовых навыков;
- полное разрешение или снижение актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации;
- повышение уровня адаптации к существующим жизненным условиям;
- оптимизацию психологического состояния пользователя;
- диагностику мотивированности пользователя, направленной на поиск работы и трудоустройство.

Услуги формируются на основе потребностей пользователей и возможностей организаций, которые их оказывают, и предоставляются в виде мероприятий индивидуального и группового формата. Примером таких мероприятий могут быть:

- сопровождение при обращении пользователя в государственные организации;
- сопровождение при оформлении документов;
- тренинги и мастер-классы (пример: кулинарный мастер-класс, коммуникативный тренинг, финансовая игра);
- социально-бытовое консультирование;
- сопровождение при решении социально-бытовых задач;
- индивидуальные психологические консультации;
- семейные психологические консультации (для пользователей, проживающих в родительских семьях или находящихся в браке);
- группы поддержки.

При предоставлении услуг в групповом формате заранее осуществляется профилирование выпускников, имеющих сходный запрос.

«Социально-психологическими услугами» рекрутер/консультант по сопровождаемому трудоустройству предлагает воспользоваться выпускнику в случае, когда у него как у пользователя:

- отсутствуют необходимые для получения других услуг документы;
 - есть несоответствие требованиям в документе [«Портрет пользователя услуг»](#)
- (пример: выпускник обратился за трудоустройством, но на собеседовании выяснилось,

¹⁷ Метод высокого порога – взаимодействие специалиста с выпускником, основанное на проявлении им собственной активности, самостоятельном принятии ответственности за результаты своих действий и собственных решений.

что у него есть химическая зависимость или отсутствует навык передвижения по городу);

- появляются запросы по ходу получения услуг на психологические или социально-бытовые услуги;
- выявлены сложности, которые мешают его продвижению по индивидуальному маршруту (пример: пользователь имеет сложности при поддержании личной гигиены или постоянно опаздывает на встречи, собеседования, работу);
- возникают трудности в выборе между несколькими работодателями, вакансиями (например, с аналогичным функционалом, но с разными условиями труда: график, территориальное месторасположение и т.д.).

Особенности данных услуг:

- пользователь может получать различные социально-психологические услуги параллельно с продвижением по индивидуальному маршруту в рамках технологии жизненного цикла трудоустройства;
- выпускник может получать социально-психологические услуги, даже если в данный период он не соответствует требованиям, предъявляемым к пользователю услуг ТЖЦТ;
- пользователь может воспользоваться социально-психологическими услугами уже после успешного трудоустройства.

Способ предоставления услуг должен учитывать индивидуальные особенности каждого пользователя технологии.

Подробнее об организациях, обеспечивающих данную услугу, и пользователях технологии жизненного цикла трудоустройства см. разделы данных методических материалов «Организации, предоставляющие услуги» и [«Портрет пользователя»](#).

Результатом предоставления «Социально-психологических услуг» является:

- продвижение пользователя по индивидуальному маршруту ТЖЦТ;
- улучшение жизни пользователя по его субъективному мнению и по объективной оценке организации, оказывающей данную услугу;

Предоставление данных услуг отражается на цифровой платформе — облачной CRM-HRM системе, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг¹⁸.

Порядок действий пользователя в рамках «Социально-психологических услуг»

Чтобы выпускник смог воспользоваться «Социально-психологическими услугами», ему необходимо:

- получить рекомендации на данную услугу у рекрутера/консультанта по сопровождаемому трудоустройству/КИ;
- обратиться (позвонить или написать в социальных сетях) к специалисту

¹⁸ Подробнее о CRM-HRM системе см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#).

(тьютору), оказывающему данную услугу: контакты пользователь получает от рекрутера/консультанта по сопровождаемому трудоустройству/КИ;

- назначить дату и время консультации;
- прийти на собеседование;
- заполнить анкету;
- пройти собеседование с тьютором;
- составить совместно с тьютором план мероприятий на основе потребностей пользователя;
- реализовывать план мероприятий (посетить мероприятие или регулярно посещать регулярные мероприятия);
- при необходимости пересмотреть план мероприятий вместе с тьютором, внести корректировки;
- получить желаемый результат (получить государственную услугу, оформить документ, разрешить конфликт и так далее);
- продолжать реализовывать план дальнейших действий самостоятельно.

Порядок действий для организаций, оказывающих «Социально-психологические услуги»:

1. Принятие решения о предоставлении услуги:

При обращении выпускника с запросом на данную услугу специалист (тьютор), ответственный за предоставление услуги:

- знакомится с информацией о пользователе, содержащейся в облачной CRM-HRM системе;
- анализирует сведения, предоставленные пользователем при собеседовании и заполнении анкеты;
- выявляет актуальный для выпускника запрос на социально-психологические услуги;
- определяет готовность пользователя к активному участию в решении запроса;
- принимает решение о предоставлении услуги с учетом индивидуальных особенностей пользователя.

2. Предоставление «Социально-психологических услуг» пользователю в соответствии с индивидуальными особенностями и запросом

Специалист (тьютор), ответственный за предоставление данных услуг:

- согласовывает с пользователем даты и время мероприятий, входящих в услуги;
- проводит мероприятия в соответствии с запросом и согласованным с пользователем планом;
- при необходимости дает рекомендации по самостоятельным действиям

пользователя между мероприятиями;

- совместно с пользователем осуществляет оценку успешности решения запроса;
- при необходимости совместно с пользователем корректирует план реализации мероприятий;
- обсуждает с пользователем возникающие у него вопросы, выявляет новые запросы;
- при появлении новых возможностей для пользователя информирует его об этом (например, при появлении нового мероприятия, которое, по мнению тьютора, может заинтересовать пользователя);
- подводит итоги решения запроса, при необходимости дает рекомендации о дальнейших самостоятельных действиях выпускника.

3. Подготовка и оформление рекомендаций пользователю по итогам этапа «Социально-психологические услуги»:

Специалист (тьютор), ответственный за предоставление данных услуг:

- рекомендует пользователю иные услуги технологии жизненного цикла трудоустройства на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя;
- информирует пользователя об услугах других социальных организаций, при необходимости предоставляет письменные рекомендации.

4. Внесение результатов на цифровую платформу — облачную CRM-HRM систему, которая обеспечивает сбор информации, мониторинг, контроль за качеством оказания услуг¹⁹.

Специалист, оказывающий «социально-психологические услуги», фиксирует результаты оказания услуг и выданные рекомендации пользователю в CRM-HRM системе.

Особенности оказания услуги на этапе вовлечения пользователя в технологию жизненного цикла трудоустройства:

На этапе вовлечения пользователя в ТЖЦТ ставятся следующие основные задачи:

- выявление запроса кандидата на трудоустройство;
- развитие субъектной позиции;
- поддержка в решении социально-бытовых вопросов, которые могут препятствовать кандидату в процессе трудоустройства и адаптации;
- формирование и развитие экономической самостоятельности как важного аспекта вхождения в технологию жизненного цикла трудоустройства.

На данном этапе «Социально-психологические услуги» могут включать мероприятия как «низкого порога», так и «высокого порога». Мероприятия «низкого порога» реализуются вне зависимости от инициативы и запроса кандидата,

¹⁹ Подробнее о CRM-HRM системе см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#).

они не требуют от него активного участия и проходят, как правило, внутри организаций, где пользователь получает услуги (пример: «Финансовая игра», развивающая экономическую самостоятельность, проходит в центре содействия семейному воспитанию для проживающих в нем выпускников).

Мероприятия «высокого порога», требующие от выпускника активного участия, проводятся на основании его запроса на нейтральной, часто незнакомой и новой для выпускника территории (пример: тренинг по развитию коммуникативных навыков, проходящий в помещении тренингового центра, для выпускников, которые ранее высказывались о своих проблемах с общительностью и записались на этот тренинг). Мероприятия «высокого порога» выполняют важную роль в развитии самостоятельности и активности кандидата, в понимании и оценке собственных сил, возможностей и способностей. Именно решение такой задачи (записаться на тренинг, а потом добраться до места его проведения) оказывает большое влияние на эффективность реализации выпускником индивидуального маршрута при трудоустройстве.

Особенностью реализации услуги на данном этапе является сочетание и чередование мероприятий «низкого» и «высокого» порогов. На первых этапах знакомства пользователя с технологией допустимо преобладание мероприятий «низкого порога», но на каждом последующем этапе необходимо увеличение и преобладание мероприятий «высокого порога».

Дополнительные ресурсы, которые могут быть использованы при оказании услуг:

В рамках технологии жизненного цикла трудоустройства для оказания некоторых «социально-психологических услуг» могут быть привлечены корпоративные волонтеры.

Тьютор принимает решение о необходимости специализированной поддержки пользователя. Если запрос пользователя способен удовлетворить человек без специального образования, то пользователю может быть предложено участие корпоративного волонтера.

Порядок действий тьютора при перенаправлении запроса волонтеру (после согласия пользователя на поддержку волонтера):

- совместно с пользователем переформулировать запрос так, чтобы он отвечал требованиям банка задач для волонтеров²⁰;
- отправить запрос в банк волонтерских задач;

20 Для решения задачи должно быть достаточно одной встречи, решение не требует специальных знаний в области психологии и/или социальной работы, выполнение задачи можно оценить по определенным критериям.

- при получении отклика от волонтера согласовать с пользователем дату и время проведения мероприятия;
- после окончания мероприятия получить обратную связь от пользователя и внести ее в CRM-HRM систему;
- подвести итоги решения запроса, при необходимости дать рекомендации о дальнейших самостоятельных действиях выпускника или выстроить план совместных действий с тьютором.

Организации, предоставляющие услугу:

На этапе вовлечения выпускников в технологию жизненного цикла трудоустройства социально-психологические услуги могут оказывать различные государственные и некоммерческие организации в сфере социальной защиты, образовательные учреждения, а также специалисты указанных организаций.

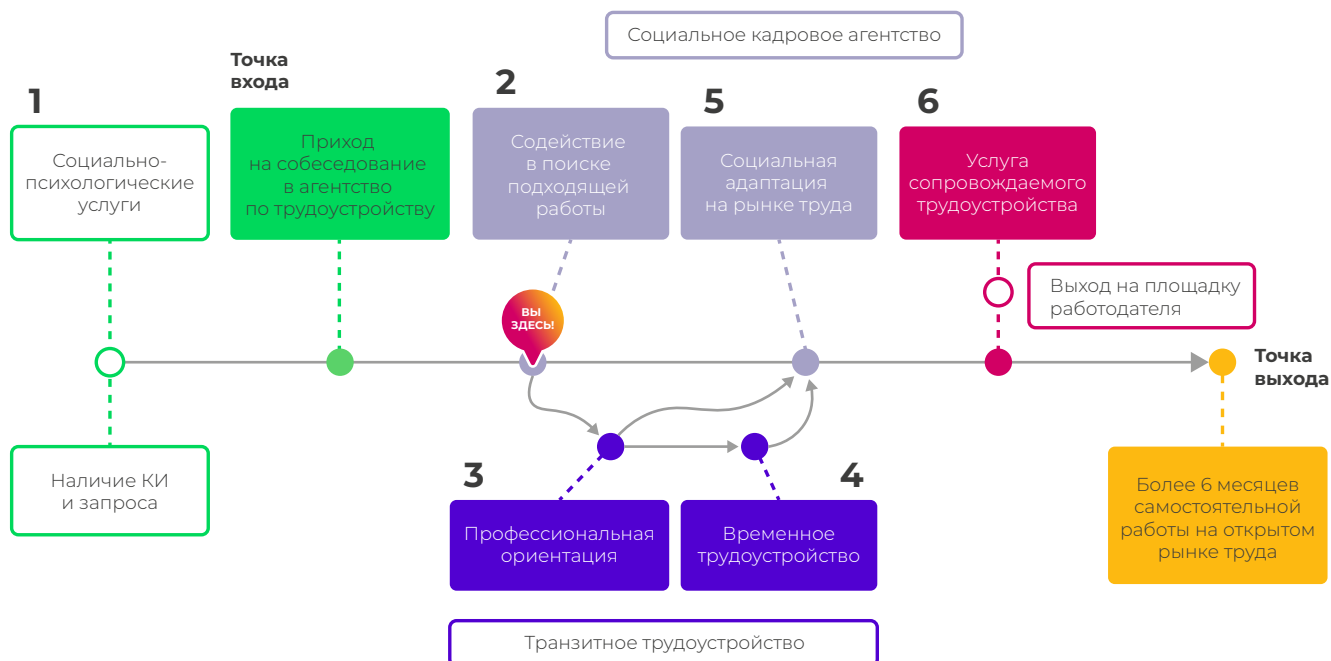
Специалисты, реализующие услугу на этапе вовлечения выпускников, должны отвечать следующим требованиям:

- понимать значения «высокого» и «низкого» порогов;
- иметь представление о технологии жизненного цикла трудоустройства;
- обладать педагогическим/психологическим образованием, либо специальностью по направлениям «социальная работа», «социальная педагогика».

При предоставлении организацией социально-психологических услуг как части технологии специалист, оказывающий услуги, помимо соответствия вышеперечисленным требованиям, должен уметь поддерживать взаимосвязь с другими сотрудниками, вовлеченными в ТЖЦТ, с обязательным соблюдением конфиденциальности. В связи с этим к организации, оказывающей услуги на данном этапе, возникает требование участия в технологии жизненного цикла трудоустройства.

Наряду с профессиональными специалистами источником оказания социально-психологических услуг для выпускника и пользователя часто является их значимое окружение: опекуны, семья, друзья. Эти люди могут выступать в качестве КИ на этапе вовлечения кандидата в социально-психологические услуги, например, предлагая выпускникам обратиться за дополнительной поддержкой. Также на этапах передвижения пользователя по индивидуальному маршруту технологии они могут содействовать в решении социальных и психологических трудностей, возникающих в процессе адаптации на рабочем месте. На данный момент поддержка со стороны социально значимого окружения не рассматривается как составляющая часть технологии, однако она является важным аспектом для развития ТЖЦТ в будущем.

Услуга «Содействие в поиске подходящей работы»/ «Профессиональный профайлинг»



Общее описание услуги

Услуга является ключевой в технологии жизненного цикла трудоустройства и точкой входа для выпускника. Ее основной задачей является сопоставление возможностей и потребностей выпускника с текущими условиями рынка труда в данном регионе.

По аналогии с рекрутинговым агентством специалист формирует профиль кандидата и сверяет его с запросами работодателя. Далее он совместно с пользователем формирует индивидуальный маршрут движения, исходя из уровня необходимой пользователю поддержки²¹.

Важной особенностью ТЖЦТ является возможность неоднократно обратиться к различным услугам технологии по мере изменения потребностей, жизненной ситуации и уровня готовности к трудоустройству. Каждый раз при повторном обращении выпускник начинает свой путь с услуги «Содействие в поиске подходящей работы». Это необходимо, чтобы сопоставить новые условия рынка труда и текущую ситуацию пользователя, а также прошлый опыт, зафиксированный в CRM-HRM системе. Таким образом, сформируется новый маршрут, отражающий произошедшие изменения.

Технология жизненного цикла трудоустройства представляет собой набор услуг и мероприятий, которые могут быть по-разному скомпонованы, соответственно,

²¹ Технология жизненного цикла трудоустройства основывается на равнозначности потребностей выпускников и открытого рынка труда, поэтому при формировании индивидуального маршрута пользователя рекрутер исходит из существующих запросов работодателей, а не подбирает рабочее место под конкретного пользователя

специалист, проводящий собеседование, должен иметь полное представление обо всех актуальных возможностях и вакансиях. В ином случае существует риск составления для выпускника нежизнеспособного маршрута.

Услуга «Содействие в поиске подходящей работы» может быть предоставлена выпускнику при выполнении следующих условий:

- прохождение собеседования с запросом на трудоустройство;
- соответствие выпускника [«портрету пользователя»](#);
- наличие вакансий от организаций-работодателей в банке организации, оказывающей данную услугу²².

Предоставление данной услуги пользователю прекращается при приобретении им опыта работы по трудовому договору более 6 месяцев без сопровождения.

Результат предоставления услуги «Содействие в поиске подходящей работы»:

- составление индивидуального маршрута;
- приглашение на второе собеседование в рамках следующей услуги, указанной в маршруте;

Предоставление услуги отражается на цифровой платформе – облачной CRM-HRM системе, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг²³.

Порядок действий пользователя в рамках услуги «Содействие в поиске подходящей работы»

Чтобы выпускник смог воспользоваться услугой «Содействие в поиске подходящей работы», ему необходимо:

- обратиться (позвонить или написать в соц. сетях) к специалисту, осуществляющему услугу (рекрутеру),
- назначить дату и время собеседования,
- прийти на собеседование,
- заполнить анкету,
- пройти собеседование с рекрутером,
- получить обратную связь и рекомендации от рекрутера о дальнейших возможных действиях в рамках индивидуального маршрута,
- получить контакты специалиста, отвечающего за предоставление следующей рекомендуемой услуги ТЖЦТ.

22 Уровень вакансий может варьироваться в зависимости от варианта реализации технологии, а также сочетать различные виды вакансий: работодатели открытого рынка; работодатели открытого рынка, принимающие сотрудников в рамках сопровождаемого трудоустройства, специально-организованные временные рабочие места и т.д.

23 Подробнее о назначении и роли CRM-HRM системы в технологии жизненного цикла трудоустройства см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#)

Порядок действий для организаций, оказывающих услугу «Содействие в поиске подходящей работы»:

1. Принятие решения о предоставлении услуги выпускнику

При обращении выпускника по телефону или в социальных сетях рекрутер:

- проверяет анкетные данные выпускника на соответствие [«Портрету пользователя»](#):

- Возраст

- Принадлежность к социальным категориям, испытывающим трудности с трудоустройством (наличие инвалидности, опыт нахождения в сиротском учреждении, опыт обучения в коррекционной школе)

- Наличие опыта работы

- Назначает дату и время проведения собеседования
- Информирует о месте проведения собеседования
- При необходимости дает разъяснения, как удобнее добраться до места проведения собеседования
- Напоминает о необходимости позвонить, если возникнут трудности.

Услуга оказывается выпускнику, если он соответствует всем [требованиям к пользователю](#), а также вовремя пришел на собеседование.

2. Оказание услуги

Специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- проверяет у выпускника наличие необходимых документов (см. ниже в подразделе «Документы»);
- собирает данные о выпускнике с помощью анкеты и проводит первичное собеседование;
- на основе информации, собранной в ходе собеседования, анкетирования и анализа документов рекрутер принимает решение о соответствии выпускника [«Портрету пользователя»](#);
- предоставляет пользователю информацию о вакансиях, которые соответствуют его возможностям;
- совместно с пользователем оценивает его интерес к данным вакансиям и разрабатывает дальнейший план движения по технологии жизненного цикла трудоустройства.

При этом возможны следующие сценарии:

А. Пользователь подходит на вакансию и проявляет к ней интерес

- Рекомендует кандидатуру пользователя на выбранную им вакансию консультанту по сопровождаемому трудоустройству
- Передает контакты консультанта пользователя для дальнейшей связи

- Рекомендует обратиться за социально-психологическими услугами при необходимости (пример: стало известно на этапе собеседования, что у кандидата нет Идентификационного Номера Налогоплательщика – ИНН, необходимого для трудоустройства)

В. Пользователь совместно с рекрутером не могут подобрать вакансию из-за отсутствия понимания возможностей и склонностей пользователя

- Рекомендует пользователю обратиться за услугой «Профессиональной ориентации»
- Передает контакты консультанта, осуществляющего «Профессиональную ориентацию» пользователю для дальнейшей связи
- Информировывает консультанта, осуществляющего «Профессиональную ориентацию», о направлении ему пользователя

С. Пользователь не подходит на имеющиеся вакансии и/или не испытывает к ним интерес, но нуждается в поддержке в поиске работы

- Предлагает пользователю услугу «Социальная адаптация на рынке труда»
- Передает контакты специалиста, осуществляющему «Социальную адаптацию на рынке труда» пользователю для дальнейшей связи
- Информировывает специалиста о направлении ему пользователя

D. Выпускник не соответствует портрету пользователя или пользователь отказывается от других предложенных услуг

- Предлагает социально-психологические услуги
- Передает контакты специалиста, осуществляющему социально-психологические услуги пользователю для дальнейшей связи
- Информировывает специалиста о направлении ему пользователя

3. Результаты оказания услуги

- Продвижение пользователя по индивидуальному маршруту
- Включение пользователя в базу кандидатов на вакансии, к которой будут обращаться консультанты при появлении новых вакансий на рынке труда
- Информирование выпускника о наличии необходимой поддержки, за которой он может обратиться в дальнейшем, если в данный момент он принял решение не пользоваться услугами в рамках технологии

Предоставление данной услуги отражается на цифровой платформе – облачной CRM-HRM системе, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг.

Документы, выдаваемые пользователю:

- Описание вакансий
- Визитка рекрутера
- Предложения о предоставлении той или иной услуги в рамках технологии

жизненного цикла трудоустройства

Особенности действий специалиста при повторном обращении:

- Проверяет данные, содержащиеся в CRM-HRM системе
- Оценивает комплекс услуг, которые получил пользователь на текущий момент
- Сверяет документы, предоставленные пользователем, на предмет наличия изменений
- Проводит собеседование с целью оценки текущего статуса пользователя
- При необходимости консультируется с коллегами и другими специалистами
- Предлагает пользователю услуги в соответствии со всей имеющейся информацией

Документы

Документы, представляемые выпускником:

- Паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий
- Трудовая книжка (при наличии)
- Индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выданная в установленном порядке (далее — ИПРА) (для заявителей, относящихся к категории инвалидов)
- По желанию – документ об образовании

Организации, оказывающие услугу:

В этом качестве могут выступать государственные, некоммерческие и коммерческие организации:

- имеющие площадки/оборудование для проведения собеседований;
- имеющие данные о вакансиях (организация может сама сотрудничать с организациями-работодателями или получать информацию о вакансиях от компаний-партнеров).

Данная услуга может быть реализована агентствами занятости населения на базе существующей государственной услуги «Содействие в поиске подходящей работы».

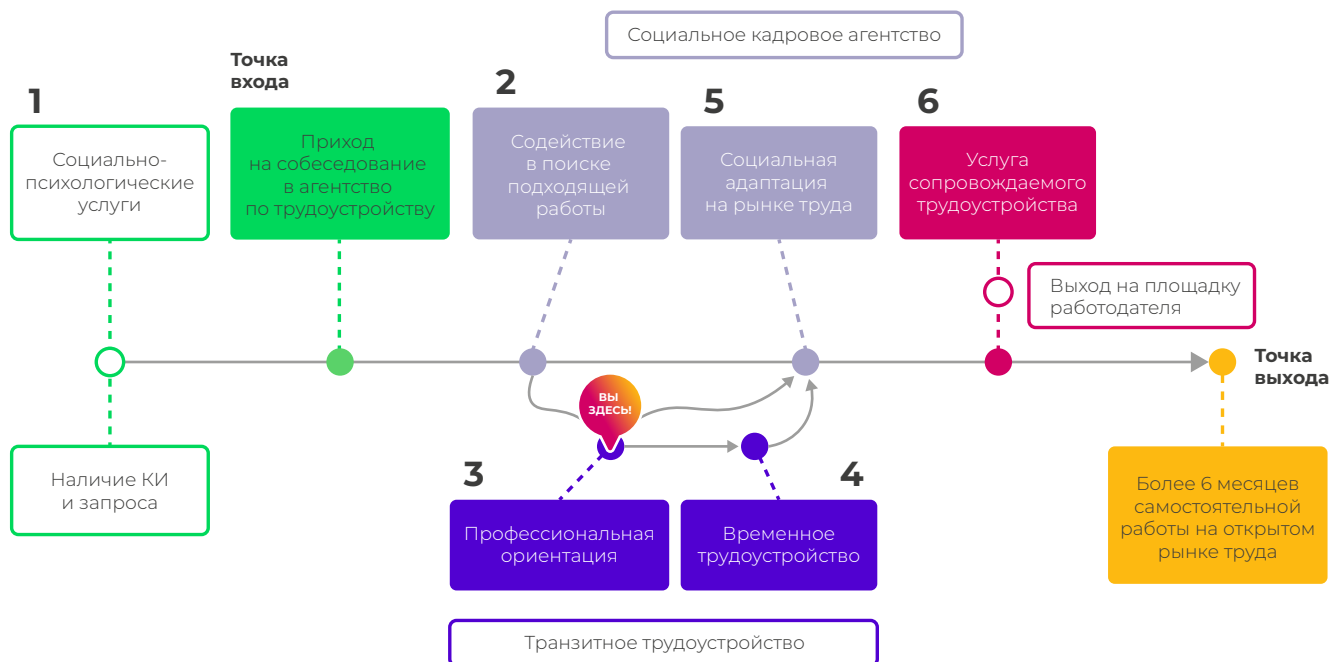
Необходимым условием для организаций, оказывающих эту услугу, является наличие в штате специалиста, предпочтительно с опытом работы в сфере подбора персонала, который владеет:

- навыками проведения интервью;
- представлением о полной технологии жизненного цикла трудоустройства

(включая услуги технологии, которые не представлены в регионе на данный момент);

- информацией о текущей ситуации на рынке труда.

Профессиональные пробы / Услуга «Профессиональная ориентация»



Общее описание

Данная услуга сформировалась из потребности в дополнительной поддержке пользователей с ментальной инвалидностью. Однако ее ресурс актуален и для других категорий пользователей, которые имеют ограниченные представления о своих возможностях и способностях или затрудняются соотнести их с требованиями рынка труда.

Услуга «Профессиональная ориентация» направлена на выявление уровня профессиональных навыков и компетенций пользователя, соответствующих потребностям рынка труда, и расширение его профессионального кругозора. Как правило, пользователи, впервые столкнувшись с самостоятельным трудоустройством, испытывают ряд проблем: отсутствие адекватной оценки собственной профессиональной подготовки, непонимание требований к организации процесса трудовой деятельности, сложности установления контакта с работодателем и коллективом.

В рамках услуги пользователь имеет возможность сформировать теоретические и практические знания и навыки в области:

- правового регулирования трудовых отношений,
- корпоративного и делового этикета,
- коммуникаций внутри рабочего коллектива,

а также соотнести полученные знания и навыки со своими возможностями (впервые обратившимся за услугой трудоустройства пользователям может быть сложно включиться в график работы даже в условиях сокращенного рабочего дня и/или рабочей недели).

С учетом вакансий, актуальных как для рынка, так и для конкретных работодателей данного региона, формируются профессиональные пробы, профилированные под конкретные вакансии и/или сферы деятельности. Такой подход позволяет определить скорость и способность к прогрессу в освоении пользователем необходимых профессиональных навыков.

В рамках предоставления услуги выполняется диагностика пользователя на наличие базовых профессиональных навыков, соответствующих функционалу актуальных вакансий:

- умение соблюдать технологический процесс и следовать рабочему регламенту (на примере инструкций к рабочим операциям);
- умение соблюдать временные нормативы выполнения операций;
- умение переключаться между различными задачами.

Услуга направлена на:

- формирование и развитие знаний и навыков в сферах:
 - профессиональных взаимоотношений между работником и работодателем;
 - трудового права;
 - корпоративного и делового этикета;
 - коммуникативных навыков, в том числе навыков самопрезентации и деловой коммуникации;
- диагностику мотивированности пользователя в трудоустройстве;
- анализ потенциала выхода и закрепления пользователя на открытом рынке труда, который включает:
 - скорость освоения навыка и способность к прогрессу;
 - совокупность универсальных навыков (личная эффективность, взаимодействие с другими, умение договариваться, способность учиться и адаптироваться);
 - соотнесение возможностей и склонностей пользователя с требованиями рынка труда.

Услуга предоставляется непрерывно в течение одного месяца²⁴.

Срок предоставления услуги связан с необходимостью провести оценку возможностей пользователя в контексте непрерывного трудоустройства. Минимальным для решения данной задачи является срок от двух недель, т. к. за данное время удастся провести оценку устойчивости пользователя к постоянным физическим и психологическим нагрузкам.

Также на срок предоставления услуги влияют особенности восприятия информации пользователем услуги, включающие в себя:

- необходимость чередования профессиональных проб и теоретических блоков,
- увеличенный срок усвоения информации.

Увеличение продолжительности срока предоставления услуги более одного месяца

²⁴ Оптимальная продолжительность оказания услуги определена на основе практического опыта Центра Работа-і в 2015-2020 гг.

оказывается невыгодным с точки зрения затрачиваемых ресурсов.

Выпускники имеют право на неоднократное обращение за данной услугой на протяжении всего жизненного цикла трудоустройства.

Предоставление данной услуги пользователю прекращается при успешном трудоустройстве.

Услуга предоставляется в виде:

- обучающих мероприятий индивидуального и группового формата;
- практических профессиональных проб.

К обучающим мероприятиям²⁵ относятся:

- обучающие занятия по основам теории трудового права;
- практический тренинг по основам теории трудового права;
- обучающие занятия по теории делового этикета и внешнего вида;
- тренинг по отработке теории делового этикета и внешнего вида;
- тренинг по основам деловой коммуникации;
- тренинг по выявлению потребностей пользователя на основе запроса на улучшение качества жизни;
- профессионально-мотивационное консультирование.

В рамках практических профессиональных проб пользователю предлагается проверка скорости освоения различных навыков. Сфера деятельности для проб определяется исходя из индивидуальных особенностей пользователя, актуальных потребностей открытого рынка труда в данном регионе, а также возможностей организации, предоставляющей данную услугу.

Пример: большинство пользователей, обращающихся за трудоустройством, имеют среднее профессиональное образование: оператор ПК/делопроизводитель. В данный момент на рынке труда востребованы складские работники, владеющие необходимыми компьютерными программами. При условии, что у организации, оказывающей услугу, есть возможность обеспечить компьютеризованные рабочие места и использовать программы учета, следует создать профессиональные пробы в сфере «Склад, складской учет».

Программа проведения профессиональных проб выстраивается каждый раз индивидуально и варьируется в зависимости от динамики освоения пользователем профессиональных навыков (в формате усложнения операций) и возможностей организации, оказывающей данную услугу. Профессиональные пробы позволяют освоить различные, в том числе коммуникативные навыки, соответствующие требованиям рынка труда и индивидуальным особенностям пользователя.

²⁵ Данный перечень обучающих мероприятий был составлен на основе опыта работы Центра Работа-и в 2015-2020 гг. и был определен исходя из тех сложностей, с которыми сталкивались пользователи при адаптации к трудовой деятельности. Перечень не является обязательным и исчерпывающим, а должен быть составлен с учетом реальных потребностей и сложностей, с которыми сталкивается пользователь при трудоустройстве, и ориентирован на требования работодателей.

Услугу «Профессиональная ориентация» рекрутер/консультант по сопровождаемому трудоустройству предлагает в случае:

- отсутствия у пользователя понимания собственного уровня профессиональных навыков;
- наличия неопределенности ожиданий относительно сфер дальнейшего трудоустройства;
- необходимости дополнительной диагностики совокупности личностных и профессиональных качеств, требуемых для трудоустройства и дальнейшего закрепления на рабочем месте;
- потребности оценить скорость освоения навыков для трудоустройства и способность к прогрессу.

Кандидаты имеют право на неоднократное обращение за данной услугой, но не чаще, чем один раз в год.

Способ предоставления услуги должен учитывать индивидуальные особенности каждого пользователя технологии.

Результат предоставления услуги:

- подтверждение мотивированности пользователя в трудоустройстве;
- представление у пользователя о соответствии собственных профессиональных навыков требованиям потенциальных вакансий для дальнейшего трудоустройства;
- получение пользователем навыков и знаний, необходимых для дальнейшего трудоустройства и закрепления на рабочем месте;
- характеристика кандидата, составленная сопровождающим консультантом, содержащая оценку личностных и профессиональных навыков/способностей, а также перечень рекомендаций по дальнейшим услугам в рамках технологии жизненного цикла трудоустройства.

Предоставление данной услуги отражается на цифровой платформе – облачной CRM-HRM системе, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг.

Порядок действий пользователя в рамках услуги «Профессиональная ориентация»

Чтобы пользователь смог воспользоваться услугой «Профессиональная ориентация», ему необходимо:

- получить соответствующее направление на данную услугу у рекрутера/консультанта по сопровождаемому трудоустройству;
- пройти собеседование с консультантом по сопровождаемому трудоустройству, курирующим данную услугу;

- получить график проведения мероприятий в рамках данной услуги;
- ответственно и дисциплинированно посещать мероприятия в течение месяца;
- соблюдать все рекомендации специалистов, проводящих мероприятия в рамках услуги;
- продемонстрировать знания по темам, освещаемым на занятиях/сдать теоретический экзамен²⁶;
- продемонстрировать скорость освоения профессиональных навыков и способность к прогрессу в процессе прохождения профессиональных проб;
- получить от консультанта по сопровождаемому трудоустройству рекомендации о дальнейших возможных путях профессионального развития и получении других услуг в рамках ТЖЦТ или в иных социальных учреждениях.

Порядок действий для организаций, оказывающих услугу

1. Принятие решения о предоставлении пользователю услуги «Профессиональная ориентация».

При обращении выпускника с запросом на данную услугу специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- анализирует сведения о пользователе услуги, содержащиеся в облачной CRM-HRM системе;
- проверяет выпускника на соответствие [портрету пользователя](#);
- принимает решение о предоставлении услуги с учетом индивидуальных особенностей пользователя;
- сверяется с графиком проведения обучающих мероприятий.

2. Проведение обучения пользователя в соответствии с направлением и индивидуальными особенностями.

Специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- информирует пользователя о датах и времени мероприятий, входящих в услугу;
- организует/проводит мероприятия в соответствии с графиком и методической программой тренингов /обучающих мероприятий;
- проводит текущую и итоговую оценку степени усвоения информации и приобретения навыков;
- готовит рекомендации по совершенствованию полученных навыков и знаний;
- корректирует индивидуальную программу мероприятий пользователя в течение срока прохождения программы;

²⁶ Вариант оценки знаний может быть выбран специалистом/организацией в зависимости от индивидуальных особенностей пользователей и возможностей организации, оказывающей услугу.

- обсуждает с пользователем вопросы, влияющие на успешность трудоустройства, носящие индивидуальный (личный) характер.

3. Подготовка и оформление рекомендаций пользователю по обучающим программам.

Специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- выдает пользователю необходимые раздаточные материалы;
- выдает пользователю информацию для «значимых близких»;
- направляет пользователя для предоставления иной услуги технологии жизненного цикла трудоустройства на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя.

4. Дополнительные возможности в рамках услуги «Профессиональная ориентация».

В рамках данной услуги для увеличения эффективности проводимой работы могут быть включены мероприятия «Социальная адаптация на рынке труда». Например, расширить кругозор в области профессий помогает «Профессиональная экскурсия», дополняет спектр профессиональных проб проект «Кратковременные стажировки».

Решение о направлении на мероприятия услуги [«Социальная адаптация на рынке труда»](#) принимает курирующий услугу «Профессиональная ориентация» консультант, учитывая индивидуальные потребности пользователя и включая мероприятия в план предоставления своей услуги.

Организации, оказывающие услугу

Данную услугу могут оказывать различные организации, имеющие базу для проведения теоретических занятий и практических профессиональных проб. Услуга может быть включена в текущую деятельность центров реабилитации инвалидов (в рамках деятельности отделения трудовой реабилитации), агентств занятости населения и некоммерческих организаций при наличии необходимых ресурсов.

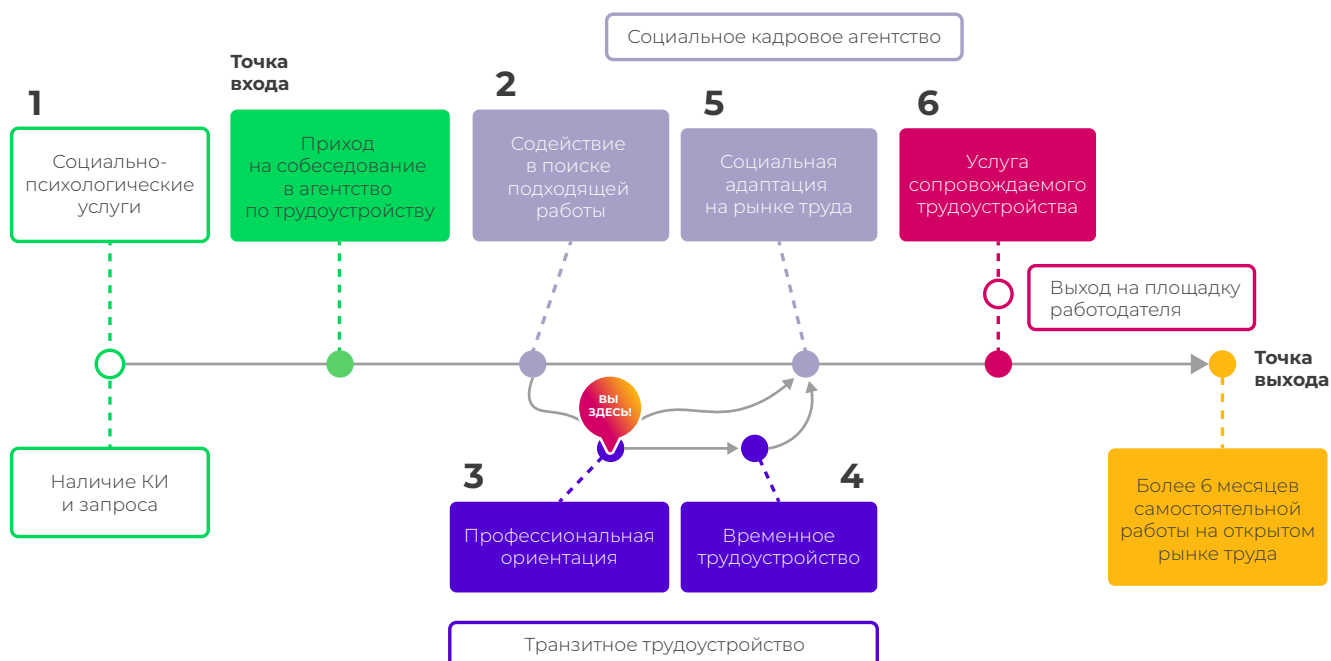
Обязательным условием для организаций, предоставляющих услугу, является наличие доступа к информации об актуальных вакансиях на рынке труда, по которым формируются соответствующие профессиональные пробы.

Данную услугу могут оказывать организации, имеющие защищенные мастерские, но при условии, что конечным результатом их деятельности будет вывод пользователей на открытый рынок труда.

Общие требования для специалиста, оказывающего данную услугу:

- предпочтительно наличие психологического или педагогического образования;
- информированность о текущих вакансиях, актуальных для пользователей услуги;
- понимание особенностей пользователей услуги и навыки построения контакта.

Транзитное трудоустройство/ Услуга «Временное трудоустройство»



Описание услуги

Услуга временного трудоустройства предоставляет пользователю опыт работы в реальных производственных условиях. При этом пользователю предлагается вид деятельности, позволяющий оценить собственную трудоспособность и возможность адаптации к открытому рынку труда. Особенностью услуги является непрерывное сопровождение специалистом-консультантом, который оказывает постоянную поддержку пользователю в период адаптации на текущем рабочем месте, проводит оценку формирования общепрофессиональных трудовых навыков и динамики их развития.

Данная услуга сформирована из объективной потребности пользователей в дополнительной поддержке при освоении общепрофессиональных трудовых навыков и получении первичных навыков адаптации и взаимодействия в коллективе. Она рассчитана на пользователей, имеющих ментальные особенности или серьезные сложности с социализацией.

В период предоставления услуги пользователь приобретает практический опыт работы в рамках конкретного функционала и возможность пройти стажировки в реальных условиях открытого рынка (вакансии на сторонних площадках). При прохождении данных стажировок пользователь получает дополнительное сопровождение как со стороны консультанта по временному трудоустройству, так и наставника на рабочем месте.

Данные меры направлены на поддержку пользователей, по объективным причинам не готовых к самостоятельной адаптации на открытом рынке труда, и позволяют им

освоить новый опыт в защищенном формате при наличии разностороннего содействия и в адаптированном трудовом коллективе.

В рамках услуги коллегами по работе пользователя выступают другие пользователи услуги, также нуждающиеся в дополнительной поддержке при трудоустройстве. При этом пользователи, находящиеся в контексте данной услуги более длительное время, берут на себя роль дополнительного наставничества и поддержки новичков.

В ходе предоставления услуги пользователь отрабатывает следующие навыки:

- навык трудовой дисциплины;
- навык деловых коммуникаций и работы в трудовом коллективе;
- навык работы по заданным стандартам (инструкциям);
- понимание норм трудового коллектива и способов адаптации.

Длительность оказания данной услуги может варьироваться от 1 до 9 месяцев.

Граница в 9 месяцев обоснована степенью и интенсивностью максимально целесобразной поддержки. Если через 9 месяцев пользователь не демонстрирует динамики, достаточной для перехода к сопровождаемому трудоустройству на открытом рынке труда, то перспектива его трудоустройства на открытом рынке и закрепления на нем становится сомнительной. Для таких пользователей необходима более длительная поддержка в рамках защищенных условий труда, которая может быть осуществлена только с увеличением финансирования.

Услуга предоставляется в виде сопровождения пользователя на площадке временного трудоустройства.

Услугу «Временное трудоустройство» пользователю предлагают:

- по окончании предоставления услуги «Профессиональная ориентация» при условии, что пользователь показал высокую мотивированность к трудовой деятельности, но обладает недостаточными навыками для имеющихся вакансий и не готов к трудоустройству на открытом рынке труда;
- при повторном обращении пользователя к рекрутеру/консультанту, если пользователь ранее неоднократно получал различные услуги технологии жизненного цикла трудоустройства, но не выходил на работу на открытый рынок труда или не закреплялся на нем, однако при этом демонстрировал высокую мотивированность.

Пользователи услуги имеют право на неоднократное обращение за данной услугой на протяжении всего жизненного цикла трудоустройства.

Предоставление данной услуги пользователю прекращается при приобретении им опыта успешного трудоустройства.

Результат предоставления услуги

- получение пользователем подтвержденного трудовой книжкой опыта работы;
- наличие у пользователя навыков для трудоустройства на открытом рынке труда: адаптации в трудовом коллективе, соблюдения внутренних регламентов, работы в рамках должностной инструкции;
- характеристика кандидата, составленная сопровождающим консультантом, содержащая оценку личностных и профессиональных навыков/способностей, а также перечень рекомендаций по дальнейшему движению в рамках индивидуального маршрута;

Предоставление данной услуги отражается на цифровой платформе – облачной CRM-HRM системе, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг.

Порядок действий пользователя в рамках услуги «Временное трудоустройство»:

- получить соответствующее направление на данную услугу у рекрутера/консультанта по сопровождаемому трудоустройству;
- пройти собеседование с консультантом по сопровождаемому трудоустройству, курирующим данную услугу;
- выполнить пробное задание, предложенное консультантом по трудоустройству;
- получить график посещения мероприятий в рамках данной услуги;
- предоставить необходимые документы для заключения трудового договора и подписать трудовой договор;
- ответственно и дисциплинированно соблюдать график и трудовую дисциплину;
- продемонстрировать динамику освоения профессиональных навыков в процессе осуществления профессиональной деятельности;
- по возможности получить направление на стажировку на сторонней площадке²⁷;
- пройти собеседование с работодателем;
- выйти на стажировку;
- показать эффективную работу на стажировке, получить положительные рекомендации;
- получить от консультанта по сопровождаемому трудоустройству предложение о дальнейших возможных путях профессионального развития;
- пройти процедуру увольнения в связи с окончанием срока трудового договора.

²⁷ Сторонняя площадка выбирается сопровождающим консультантом на основе индивидуальных особенностей пользователя, кандидат может быть направлен на различные сторонние площадки в течение одного срока временного трудоустройства.

Порядок действий для организаций, оказывающих услугу

1. Принятие решения о предоставлении услуги.

При обращении пользователя с запросом на данную услугу специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- анализирует сведения о пользователе, содержащиеся в облачной CRM-HRM системе;
- проверяет пользователя на соответствие портрету пользователя технологии жизненного цикла трудоустройства;
- проводит собеседование с пользователем и разрабатывает индивидуальное пробное задание;
- принимает решение о предоставлении услуги с учетом индивидуальных особенностей пользователя.

2. Осуществление планового сопровождения пользователя на рабочем месте.

В случае включения пользователя в услугу временного трудоустройства консультант по сопровождаемому трудоустройству:

- организует рабочие условия на внутренней площадке²⁸ с постоянным сопровождением и получением обратной связи от пользователя;
- обеспечивает формирование общепрофессиональных навыков пользователя и навыков, необходимых для решения конкретных производственных задач;
- осуществляет оценку пользователя каждые две недели;
- обеспечивает переход пользователя на сторонние рабочие площадки при условии сохранения динамики развития профессиональных навыков;
- контактирует с пользователем при выходе на стороннюю площадку после каждого рабочего дня в течение первой недели, далее – через неделю, а затем – каждые две недели до достижения опыта работы на площадке в три месяца;
- осуществляет оценку пользователя в период адаптации на сторонних площадках со следующими временными контрольными точками: один месяц, три месяца, шесть месяцев;
- реагирует на запросы пользователя и работодателя при наличии сложностей в адаптации на сторонних площадках;
- в случае возникновения сложностей на сторонней площадке, которые не удастся решить, возвращает пользователя на работу на внутренней площадке²⁹;
- контактирует с пользователем в сложные периоды (зарплатный период, решение

28 В качестве внутренней площадки может выступать любая профессиональная деятельность на территории организации, оказывающей услугу (офисная работа, клининг, полиграфия, производство и другие виды работ), рекомендована конвейерная организация работы с возможностью разделения технологических процессов на отдельные операции.

29 Количество стажировок – выходов на сторонние площадки в течение периода оказания услуги не ограничено.

социально-юридических вопросов, возникающих в период адаптации) и направляет его к специалисту, оказывающему социально-психологические услуги для решения сложных вопросов;

- обеспечивает двустороннюю обратную связь с работодателем на сторонней площадке и пользователем (в том числе в форме личных встреч) на протяжении всего периода сопровождения.

3. Формирование дальнейшего маршрута в случае увольнения выпускника.

В случае увольнения пользователя³⁰ консультант по сопровождаемому трудоустройству может:

- предложить выпускнику услугу [«Содействие в поиске подходящей работы»](#);
- направить на [социально-психологические услуги](#);
- рекомендовать обратиться за социальными услугами в сторонние организации.

4. Формирование дальнейшего профессионального маршрута пользователя по окончании срока услуги «Временное трудоустройство».

При окончании периода предоставления услуги консультант по сопровождаемому трудоустройству:

- предоставляет рекомендации по результатам временного трудоустройства (с учетом рекомендаций от работодателей на сторонних площадках при наличии таковых);
- организует встречу с консультантом по сопровождаемому трудоустройству на открытом рынке труда с целью дальнейшей реализации индивидуального маршрута;
- рекомендует пользователю иные услуги технологии жизненного цикла трудоустройства на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя;
- предлагает пользователю услуги других социальных организаций, при необходимости предоставляет письменные рекомендации (пример: рекомендует обратиться в защищенные мастерские).

5. Внесение результатов на цифровую платформу – облачную CRM-HRM систему, которая обеспечивает сбор информации, мониторинг, контроль за качеством оказания услуг³¹.

Специалист, оказывающий данную услугу, фиксирует результаты и выданные рекомендации пользователю в CRM-HRM системе.

30 Увольнение пользователя происходит при трехкратном нарушении пользователем внутренних регламентов или по личному желанию.

31 Подробнее о назначении и роли CRM-HRM системы в технологии жизненного цикла трудоустройства см. раздел «Цифровая платформа CRM-HRM система».

Организации, оказывающие данную услугу:

- государственные учреждения (центры реабилитации инвалидов);
- некоммерческие организации в рамках социальной франшизы;
- коммерческие структуры, имеющие представление о технологии жизненного цикла трудоустройства.

Данная услуга может быть оказана в рамках таких государственных услуг центра занятости, как:

- организация стажировок граждан, испытывающих трудности в поиске работы;
- организация временного трудоустройства;
- организация проведения оплачиваемых общественных работ.

Также временное трудоустройство может быть организовано в рамках центров реабилитации людей с инвалидностью на основе отделений трудовой реабилитации граждан при наличии защищенных мастерских с возможностью адаптации их графика работы под приближенный к реальному графику работы организаций региона.

Для оказания данной услуги организации необходимо помещение для построения технологического процесса конвейерного типа с возможностью операционного разделения функционала сотрудников. Это условие обеспечит поэтапное освоение каждым пользователем всей технологической цепочки производства.

В штате данной организации должен быть специалист, который:

- имеет психологическое или социально-педагогическое образование;
- готов оптимизировать технологические процессы с учетом особенностей конкретных пользователей и обеспечить им поддержку в освоении общепрофессиональных навыков и конкретных профессиональных операций;
- информирован о ситуации на рынке труда и вакансиях, на которые могут претендовать пользователи после окончания услуги временного трудоустройства.

В ходе реализации услуги важно сопоставление правил трудовой дисциплины, графиков работы, инструкций и содержания трудовых операций в организации с соответствующими требованиями реальных компаний на открытом рынке труда.

Особенности оказания услуги для пользователей, имеющих сложную структуру дефекта, а также серьезные физические или ментальные нарушения.

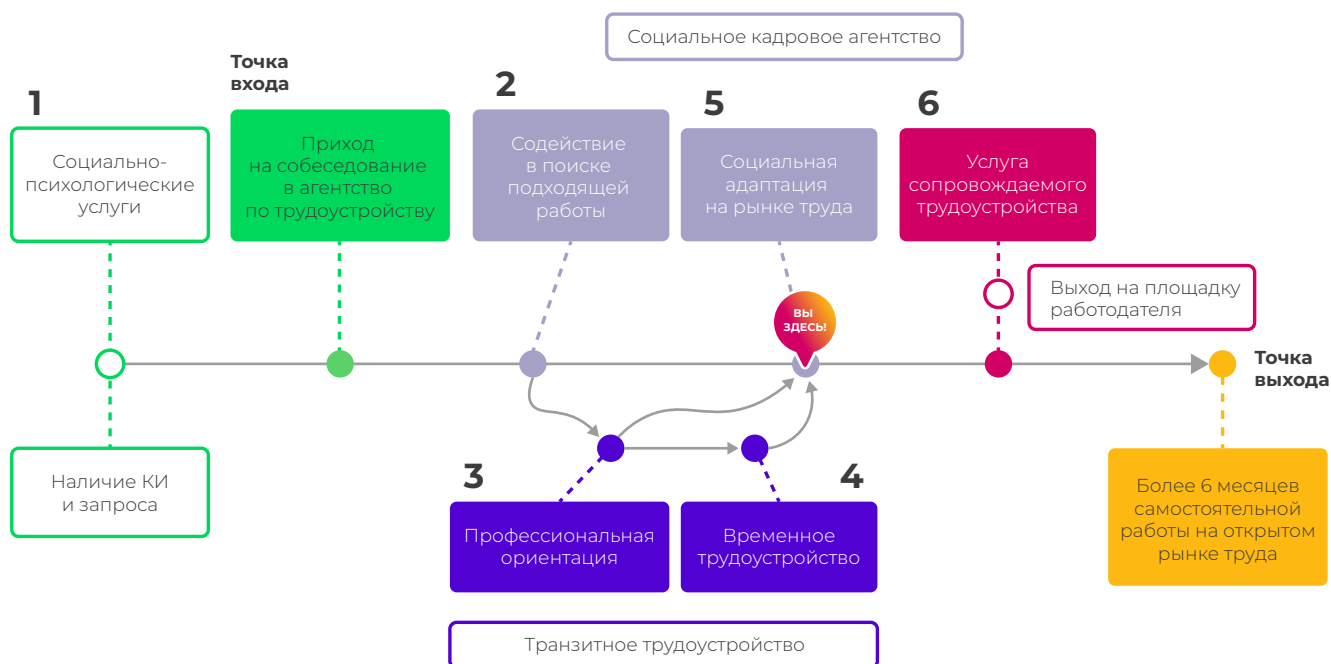
Данная услуга может получить распространение и расширение своего функционала за счет адаптации деятельности защищенных мастерских. Это возможно при следующих условиях:

- включение правил общетрудовой дисциплины в структуру защищенных мастерских;

- вывод участников защищенных мастерских на практику в условия реальных предприятий открытого рынка труда региона.

Услуга может быть организована на предприятиях города, специализирующихся на работе с людьми с инвалидностью, как первый шаг на пути к дальнейшему трудоустройству в инклюзивную среду.

Тренинги, мероприятия/ Услуга «Социальная адаптация на рынке труда»



Общее описание

Услуга социальной адаптации предоставляется выпускникам, которые могут самостоятельно трудоустроиться на открытом рынке труда, но испытывают сложности в поиске работы. Среди причин, мешающих успешному трудоустройству, выделяют:

- незнание и/или неправильная оценка выпускником своих трудовых навыков, знаний, умений, их несоответствие требованиям, предъявляемым к той или иной выбранной вакансии со стороны работодателя;
- нехватка знаний о реальных потребностях рынка труда, завышенные ожидания относительно условий труда в той или иной выбранной вакансии/должности;
- отсутствие у выпускника как соискателя на рынке труда навыков составления резюме, самопрезентации, прохождения собеседования и т. д.;
- неосведомленность о ресурсах и инструментах, применяемых для поиска работы.

В рамках технологии данная услуга может быть достаточной, чтобы некоторые пользователи самостоятельно нашли работу на открытом рынке труда и/или значительно повысили свою конкурентоспособность.

Услуга социальной адаптации также может являться одной из составляющих комплекса услуг ТЖЦТ. Например, в рамках услуги «Сопровождаемое трудоустройство» пользователь готовится к собеседованию у работодателя: учится составлять резюме под конкретную вакансию, на тренингах получает навыки прохождения собеседования. В данном примере услуга социальной адаптации позволяет пользователю более точно

понять требования конкретного работодателя и сопоставить с ними свои умения и навыки.

Другой пример совместного применения услуг «Социальная адаптация» и «Сопровождаемое трудоустройство» – мероприятие «Профессиональная экскурсия на предприятие работодателей». Такая экскурсия помогает пользователю познакомиться с условиями труда и корпоративной культурой потенциального работодателя, оценить удобство территориального расположения организации. А в рамках «Профессиональной ориентации» услуга социальной адаптации несет ознакомительную функцию. Она позволяет восполнить недостаток сведений о потребностях современного рынка труда, работодателях, актуальных вакансиях. Участие в тренингах в рамках услуги «Социальная адаптация на рынке труда» помогает сотрудникам оценить степень мотивированности пользователя и его заинтересованности в трудоустройстве. На основании такой оценки можно скорректировать уже имеющийся индивидуальный маршрут пользователя.

Важной особенностью данной услуги является ориентация на потребности рынка труда, глубокое понимание сфер деятельности и вакансий, доступных людям с различным уровнем и профилем образования, физическими и ментальными особенностями, а также трудностями, имеющимися у пользователей из разных целевых аудиторий.

Услуга направлена на:

- формирование и развитие самостоятельных навыков по подготовке к трудоустройству на открытом рынке труда: составление резюме, поиск вакансий на рынке труда, коммуникации по телефону, снятие эмоционального напряжения после отказа на собеседовании, расширение кругозора в области профориентации и др.;
- диагностику мотивированности пользователя, его нацеленность на поиск работы и трудоустройство.

Услуга предоставляется в виде индивидуальных и групповых мероприятий³²:

- тренинг по составлению резюме;
- тренинг по поиску вакансий на рынке труда;
- тренинг по телефонным переговорам;
- профессиональные экскурсии на предприятия работодателей;
- кратковременные стажировки / пробный день;
- тренировочные собеседования;
- тренинг по отработке отказа после собеседования.

При проведении групповых мероприятий заранее осуществляется профилирование выпускников, имеющих сходный запрос.

Услугой «Социальная адаптация на рынке труда» рекрутер/консультант по сопровождаемому трудоустройству предлагает воспользоваться выпускнику в случае:

32 Данный перечень был составлен на основе опыта работы Центра Работа-і в 2015-2020 гг. и определен исходя из тех сложностей, с которыми сталкивались пользователи при поиске работы. Данный перечень не является обязательным и исчерпывающим, а должен быть составлен с учетом реальных потребностей и сложностей пользователей и ориентирован на требования рынка труда.

- отсутствия навыков подготовки к трудоустройству;
- отсутствия подходящих вакансий для пользователя;
- отказа самого пользователя от подходящих ему вакансий;
- отказа работодателя после проведения собеседования.

Выпускники имеют право на неоднократное обращение за данной услугой на протяжении всего жизненного цикла трудоустройства.

Особенности предоставления услуги:

- пользователь может участвовать в мероприятиях услуги «Социальная адаптация на рынке труда» параллельно с получением другой услуги в рамках ТЖЦТ. Пример: пользователь может отправиться на «Профессиональную экскурсию» на этапе «Профессиональная ориентация» или посетить «Тренинг по составлению резюме» и «Тренинг по поиску работы», получая услугу «Временная занятость»;
- пользователь вправе воспользоваться услугой «Социальная адаптация на рынке труда» после успешного трудоустройства.

Способ предоставления услуги должен учитывать индивидуальные особенности каждого пользователя технологии.

Подробнее об организациях, обеспечивающих данную услугу, и пользователях технологии жизненного цикла трудоустройства см. разделы данных методических материалов «Организации, предоставляющие услуги» и [«Портрет пользователя»](#).

Результаты предоставления услуги «Социальная адаптация на рынке труда»

- подтверждение мотивированности пользователя в трудоустройстве;
- продвижение пользователя по индивидуальному маршруту в рамках ТЖЦТ;
- наличие у пользователя навыков и знаний, способствующих повышению уровня самостоятельного трудоустройства;

Вся информация по предоставлению услуги отражается на цифровой платформе – облачной CRM-HRM системе, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг³³.

33 Подробнее о назначении и роли CRM-HRM системы в технологии жизненного цикла трудоустройства см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#).

Порядок действий пользователя в рамках услуги «Социальная адаптация на рынке труда»

Чтобы выпускник смог воспользоваться услугой, ему необходимо осуществить следующие действия:

- получить направление на данную услугу у рекрутера/консультанта по сопровождаемому трудоустройству;
- обратиться (позвонить или написать в соцсетях) к специалисту, организующему обучающее мероприятие (контакты дает рекрутер/консультант по сопровождаемому трудоустройству);
- получить информацию о расписании обучающих мероприятий и согласовать дату/время обучения;
- посетить обучающее мероприятие;
- получить задания для самостоятельного выполнения;
- пройти проверку успешности выполнения самостоятельного задания;
- внести корректировки по результатам обратной связи;
- продолжить путь по составленному ранее маршруту технологии сопровождаемого трудоустройства (вернуться или перейти на другую услугу) с учетом рекомендаций по приобретенным навыкам и знаниям в области подготовки к трудоустройству;
- самостоятельно применить полученные навыки в области трудоустройства для поиска работы.

Порядок действий для организаций, оказывающих услугу «Социальная адаптация на рынке труда»

1. Принятие решения о предоставлении услуги по социальной адаптации на рынке труда.

При обращении выпускника специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- анализирует сведения о пользователе услуги, содержащиеся в облачной CRM-HRM системе;
- определяет точку нахождения пользователя на маршруте технологии;
- проверяет выпускника на соответствие портрету пользователя ТЖЦТ³⁴;
- принимает решение о предоставлении услуги с учетом индивидуальных особенностей пользователя;
- сверяется с графиком проведения обучающих мероприятий.

34 См. раздел [«Портрет пользователя технологии жизненного цикла трудоустройства»](#).

2. Проведение обучения в соответствии с запросом пользователя и его индивидуальными особенностями³⁵.

Специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- информирует пользователя о датах и времени мероприятий, входящих в услугу;
- проводит обучение в соответствии с методической программой тренинга/обучающего мероприятия;
- оценивает степень усвоения информации и приобретения навыков;
- готовит рекомендации по совершенствованию полученных навыков и знаний;
- обсуждает с пользователем вопросы, которые носят индивидуальный (личный) характер.

3. Подготовка и оформление рекомендаций пользователю по обучающим мероприятиям.

Специалист, ответственный за предоставление данной услуги:

- выдает выпускнику необходимые раздаточные материалы, предусмотренные программами мероприятий;
- дает рекомендации по дальнейшим самостоятельным действиям пользователя;
- направляет выпускника для предоставления иной услуги технологии жизненного цикла трудоустройства на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя.

4. Внесение результатов на цифровую платформу – облачную CRM-HRM систему, которая предназначена для мониторинга и контроля за качеством оказания услуг³⁶.

Специалист, проводящий обучение, фиксирует результаты обучения и выданные пользователю рекомендации в CRM-HRM системе.

Рабочие материалы

Рабочие материалы, выдаваемые пользователю в рамках услуги:

- рабочие тетради;
- памятки.

35 Специалист также должен учитывать точку нахождения пользователя на маршруте. Пример: если кандидат претендует на конкретную вакансию в рамках сопровождаемого трудоустройства, необходимо провести «Тренинг по составлению резюме», опираясь на требования данной вакансии и работодателя.

36 Подробнее о назначении и роли CRM-HRM системы в технологии жизненного цикла трудоустройства см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#).

Дополнительные ресурсы, которые могут использоваться при реализации услуги

Для осуществления некоторых мероприятий данной услуги могут быть привлечены корпоративные волонтеры.

К таким мероприятиям относятся «Тренировочное собеседование», «Кратковременные стажировки»³⁷.

Организации, оказывающие услуги

В этом качестве могут выступать государственные, некоммерческие и коммерческие организации, имеющие:

- площадки/оборудование для проведения тренинговых мероприятий;
- данные о вакансиях (организация может сама сотрудничать с организациями-работодателями или получать информацию о вакансиях от компаний партнеров);
- программы мероприятий (с возможностью адаптирования под индивидуальные возможности пользователя) и проводящих их сотрудников.

При реализации некоторых мероприятий необходим дополнительный ресурс для взаимодействия со сторонними организациями и участниками (например, кратковременные стажировки требуют взаимодействия с организациями-работодателями и корпоративными волонтерами).

Данная услуга может быть частично реализована агентствами занятости населения на базе существующей государственной услуги «Социальная адаптация на рынке труда».

Необходимым условием для оказания услуги является наличие в штате организации специалиста, предпочтительно с опытом работы в сфере подбора персонала, который:

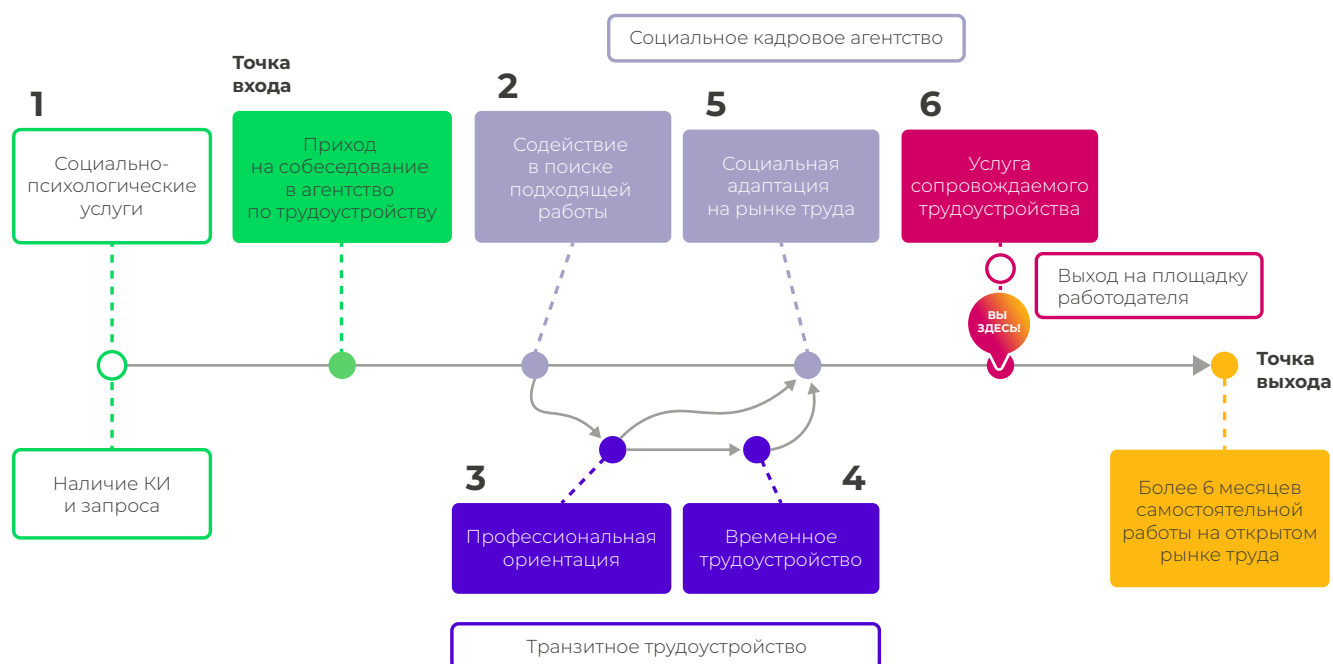
- обладает навыками проведения тренингов;
- понимает особенности пользователей и умеет адаптировать программы мероприятий под эти особенности;
- имеет представление о полной технологии жизненного цикла трудоустройства;
- владеет информацией о текущей ситуации на рынке труда;
- готов к обучению и прохождению супервизий.

Для знакомства пользователей с особенностями общего рынка труда и условиями трудового процесса непосредственно на предприятиях организации-работодатели:

³⁷ Данный перечень не является обязательным и исчерпывающим, а должен быть составлен исходя из реальных потребностей и сложностей пользователей, возможностей организаций, участвующих в этой услуге.

- проводят экскурсии, кратковременные стажировки, пробные дни;
- привлекают корпоративных волонтеров для проведения тренировочных собеседований, поддержки кандидатов на кратковременных стажировках. Корпоративные волонтеры, как представители реализованной успешной модели трудоустройства, помогают пользователям взглянуть на себя со стороны, оценить свои реальные возможности на рынке труда, увидеть определенную перспективу, на которую необходимо ориентироваться, чтобы достичь желаемых профессиональных результатов.

Услуга «Сопровождаемое трудоустройство»³⁸



Общее описание

Услуга «Сопровождаемое трудоустройство» выполняет одну из ключевых ролей в технологии жизненного цикла трудоустройства. В таком формате услуга в настоящее время является уникальной для России: она основана на зарубежном опыте в сфере сопровождаемого трудоустройства³⁹ (прежде всего, Европейской ассоциации по сопровождаемому трудоустройству, компаний Samhall и Misa, Швеция).

Сопровождаемое трудоустройство – это сопровождение пользователя в процессе его трудовой деятельности с целью помочь в адаптации к рабочим условиям и требованиям, которые предъявляет работодатель. Все предыдущие услуги ТЖЦТ являются подготовительными этапами для успешного достижения этой цели.

Основополагающую роль в данном процессе выполняет консультант по сопровождаемому трудоустройству. Перед ним стоит задача предложить работодателю эффективного сотрудника и убедиться в том, что на своем рабочем месте пользователь успешно взаимодействует с коллективом и реализовывает свои способности.

Для этого консультант:

- поддерживает контакт с пользователем;

³⁸ Объем и сроки предоставляемого сопровождения, а также перечень рекомендаций по мероприятиям в рамках услуги «Социальная адаптация на рынке труда» определяются под каждую вакансию в соответствии с потребностями работодателя. Продолжительность сопровождения (6 месяцев) была определена исходя из соотношения эффективности сопровождения и его экономической обоснованности.

³⁹ На основе определения Европейской ассоциации по сопровождаемому трудоустройству <https://euse.org/index.php/resources/supported-employment-toolkit>.

- налаживает продуктивное сотрудничество с работодателем и с наставником пользователя;
- помогает выстроить общую коммуникацию между всеми перечисленными участниками процесса.

Данная технология предполагает глубокое погружение консультанта в специфику корпоративной культуры каждого работодателя. В связи с этим консультант закрепляется за конкретным работодателем⁴⁰, организацией, а не пользователем.

Консультант сотрудничает с наставником (сотрудником, работающим вместе с пользователем и изъявившим желание оказывать ему дополнительную поддержку). Наставник на рабочем месте помогает пользователю в освоении трудовых навыков в рамках конкретной вакансии, а также в освоении социальных норм и правил, принятых внутри трудового коллектива.

Таким образом, консультант и наставник не только адаптируют пользователя к требованиям работодателя, но и учат выстраивать трудовые и социальные отношения в коллективе. Подобный опыт поможет пользователю в будущем самостоятельно адаптироваться к условиям нового трудового коллектива при смене работы.

Услуга «Сопровождаемое трудоустройство» может быть предоставлена пользователю при выполнении следующих условий:

- получение предложения от работодателя;
- выполненные и подтвержденные в CRM-HRM системе рекомендации в рамках услуги «Социальная адаптация на рынке труда»;
- выход на работу в сроки, согласованные с работодателем.

Выпускники имеют право на неоднократное обращение за данной услугой на протяжении всего жизненного цикла трудоустройства.

Предоставление данной услуги пользователю прекращается при приобретении им опыта успешного трудоустройства.

Особенности предоставления услуги

Данная услуга состоит из двух этапов: этап 1 – подготовка, этап 2 – предоставление услуги. Подготовка начинается с собеседования консультанта по сопровождаемому трудоустройству с пользователем, на этой встрече устанавливается взаимный контакт, который будет поддерживаться до момента окончания услуги. Второй этап начинается с момента заключения трудового договора между пользователем и работодателем.

Подробнее об организациях, обеспечивающих данную услугу, и пользователях

⁴⁰ Для пользователей с ментальными и множественными особенностями может быть целесообразно закрепление консультанта за пользователем.

технологии жизненного цикла трудоустройства см. разделы методических материалов «Организации, предоставляющие услуги» и [«Портрет пользователя»](#).

Результат предоставления услуги «Сопровождаемое трудоустройство»

- приобретение опыта успешного трудоустройства.

Результат отражается в цифровой платформе – облачной CRM-HRM системе, которая обеспечивает мониторинг и контроль за качеством оказания услуг⁴¹.

Порядок действий пользователя в рамках услуги «Сопровождаемое трудоустройство»:

Чтобы воспользоваться услугой «Сопровождаемое трудоустройство», пользователю необходимо осуществить следующие действия:

Подготовительный этап:

- обратиться (позвонить или написать в соцсетях) к специалисту по сопровождаемому трудоустройству;
- назначить дату и время собеседования;
- прийти на собеседование с консультантом;
- получить обратную связь по результатам собеседования и согласовать план получения услуги [«Социальной адаптации на рынке труда»](#) в соответствии с требованиями работодателя;
- в соответствии с планом пройти услуги [«Социальной адаптации на рынке труда»](#);
- пройти собеседование с работодателем (несколько этапов);
- получить обратную связь от работодателя по своей кандидатуре;
- согласовать дату выхода на работу.

Предоставление услуги:

- выйти на работу в согласованную с работодателем дату;
- подписать трудовой договор;
- контактировать с консультантом по сопровождаемому трудоустройству на протяжении всего периода предоставления услуги (периода адаптации);
- оперативно связываться с консультантом при наступлении непредвиденных ситуаций, препятствующих выходу на работу или профессиональной деятельности;
- отработать без перерыва шесть месяцев на одном рабочем месте.

⁴¹ Подробнее о назначении и роли CRM-HRM системы в технологии жизненного цикла трудоустройства см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#).

Порядок действий для организаций, оказывающих услугу «Сопровождаемое трудоустройство»

1. Принятие решения о предоставлении выпускнику услуги по сопровождаемому трудоустройству / Подготовительный этап

Консультант по сопровождаемому трудоустройству:

- на собеседовании определяет соответствие уровня профессиональной подготовки пользователя требованиям работодателя;
- совместно с пользователем оценивает интерес пользователя к имеющимся вакансиям и разрабатывает дальнейший план получения услуги [«Социальная адаптация на рынке труда»](#) (пример: при необходимости откорректировать резюме выпускник получает направление на соответствующий тренинг);
- при необходимости рекомендует обратиться за социально-психологическими услугами (пример: у пользователя отсутствует Идентификационный номер налогоплательщика);
- представляет работодателю кандидатуру пользователя для направления на собеседование и получает обратную связь;
- уточняет у работодателя время, дату и место проведения собеседований (возможно несколько этапов);
- сопровождает кандидата на первое собеседование у работодателя;
- в случае получения негативной обратной связи подготавливает пользователя и дает рекомендации работодателю о предоставлении обратной связи пользователю⁴²;
- при получении положительного ответа помогает пользователю согласовать выход на работу;
- обсуждает с работодателем вопросы, связанные с подготовкой к выходу на работу пользователя, адаптацией в коллективе, закреплением на новом рабочем месте, выполнением профессиональных обязанностей, сопровождением в период адаптации, назначением наставника и др.;
- при подписании трудового договора принимается решение о начале оказания услуги «Сопровождаемое трудоустройство».

В случае отказа консультанта, работодателя или отказа самого пользователя на этапе до подписания трудового договора консультант по сопровождаемому трудоустройству предлагает пользователю:

- услугу [«Социальная адаптация на рынке труда»](#) (пример: тренинг отработки отказа работодателя);
- услугу [«Содействие в поиске работы»](#);
- [социально-психологические услуги](#).

⁴² Предпочтительнее, чтобы отказ озвучивал работодатель.

2. Предоставление услуги: осуществление планового сопровождения выпускника на рабочем месте

В случае выхода пользователя на работу в установленные работодателем сроки консультант по сопровождаемому трудоустройству:

- получает обратную связь от пользователя в соответствии с контрольными точками: первый рабочий день, первая рабочая неделя, после окончания периода внутреннего обучения в компании (одна-две недели с даты выхода на работу);
- осуществляет оценку пользователя в период адаптации со следующими временными контрольными точками: один месяц, три месяца, шесть месяцев⁴³;
- реагирует на запросы пользователя и работодателя при наличии сложностей в адаптации;
- контактирует с пользователем в сложные периоды (зарплатный период, решение социально-юридических вопросов, возникающих в условиях адаптации) и при необходимости направляет его к специалисту, оказывающему социально-психологические услуги;
- обеспечивает двустороннюю обратную связь с работодателем и пользователем (в том числе в форме личных встреч) на протяжении всего периода сопровождения.

3. Формирование дальнейшего маршрута в случае увольнения выпускника

В случае увольнения пользователя консультант по сопровождаемому трудоустройству может предложить пользователю:

- услугу «Социальная адаптация на рынке труда»;
- услугу «Содействие в поиске работы»;
- социально-психологические услуги.

4. Конечная оценка деятельности сотрудника после периода адаптации

При успешном окончании периода адаптации консультант по сопровождаемому трудоустройству:

- организывает личную встречу с пользователем с целью подведения итогов маршрута по ТЖЦТ (от запроса к трудоустройству);
- обсуждает долгосрочные цели пользователя, связанные с улучшением качества его жизни и профессиональной карьерой;
- напоминает об услуге «Социальная адаптация на рынке труда» как ресурсе, к которому пользователь всегда может обратиться;
- отслеживает успехи пользователя в течение полугода после окончания сопровождения;
- при достижении пользователем опыта работы больше 6 месяцев без сопровождения фиксирует выход пользователя из технологии в CRM-HRM системе.

⁴³ Срок адаптации может быть сокращен до 3 месяцев или увеличен до 9 месяцев при согласии пользователя и работодателя.

Организации, участвующие в данной услуге

1. Организациями, оказывающими услугу, могут быть:

- государственные учреждения (службы занятости);
- некоммерческие организации в рамках социальной франшизы;
- коммерческие структуры, имеющие представление о технологии жизненного цикла трудоустройства.

Необходимым условием для организаций является наличие в штате специалиста, оказывающего данную услугу.

Требования к консультанту, оказывающему услугу сопровождаемого трудоустройства:

- должен понимать требования рынка труда и потребности работодателей;
- обладать развитыми коммуникативными навыками;
- знать культуру делового общения.

Предпочтительны кандидаты с опытом работы в отделах персонала крупных компаний, а также знаниями в области подбора и адаптации персонала.

Консультант может не обладать специальными педагогическими или психологическими знаниями, однако он должен быть готов к работе с людьми с различными особенностями и стремиться к получению, развитию и расширению своих знаний о специфике пользователей.

Консультанты по сопровождаемому трудоустройству должны на регулярной основе проходить супервизии, необходимые для повышения уровня компетенций, а также для профилактики эмоционального и профессионального выгорания, связанного со спецификой работы.

2. Организация-работодатель

Для реализации услуги сопровождаемого трудоустройства организация-работодатель должна отвечать следующим критериям:

- руководство компании и/или лицо, принимающее ключевые решения, должны принимать правила и условия ТЖЦТ;
- в компании должен быть выделен сотрудник, который станет наставником пользователя на рабочем месте. Наставник должен быть готов к дополнительной нагрузке, а также к регулярному взаимодействию с консультантом по вопросам адаптации пользователя к условиям труда;
- все вовлеченные в реализацию технологии сотрудники организации-работодателя должны быть готовы к получению новых знаний и навыков (на специальных тренингах, из материалов на тематических сайтах и т. д.), чтобы расширить понимание инклюзии и многообразия в рабочей среде.

Организация-работодатель может предоставлять разные типы вакансий в рамках технологии:

- отдельные вакансии с функционалом, который может быть понятен и прост для выполнения пользователем. Такие вакансии доступны для всех людей, ищущих работу (пример: сотрудник бистро, который выполняет весь функционал в рамках вакансии, данная вакансия публикуется на сайтах по поиску работы и доступна как для любого человека, ищущего работу, так и для пользователя технологии, но с дополнительной поддержкой со стороны консультанта и наставника);
- вакансии с выделенным функционалом, предполагающим выполнение одной или нескольких простых операций. Выделение функционала предполагает подстраивание под специфику целевой аудитории пользователей. Обычно такие вакансии не распространяются на людей нецелевой аудитории технологии и не публикуются в открытом доступе для людей, ищущих работу (пример: сотрудник бистро, который выполняет только функции уборки столов и сервировки холодных блюд, данная вакансия доступна только для пользователей технологии).

Описание организаций-поставщиков услуг, участвующих в технологии жизненного цикла трудоустройства

Участниками технологии могут выступать государственные, коммерческие и некоммерческие организации.

На данный момент можно выделить три уровня реализации технологии в зависимости от количества организаций и уровня их вовлеченности:

1. Реализация технологии государственными службами занятости, агентствами занятости населения (далее АЗН) — первый уровень внедрения технологии.

Апробация технологии АЗН осуществляется в рамках соглашения с Комитетом по труду и занятости Санкт-Петербурга⁴⁴ (о сотрудничестве по вопросу организации сопровождения при содействии занятости инвалидов).

Услуги технологии соотносятся с действующими услугами государственных служб занятости для людей, испытывающих трудности в трудоустройстве (по ссылке — [на примере опыта Санкт-Петербурга](#)).

В рамках уже существующих государственных услуг с определенными доработками АЗН могут осуществлять услуги:

- [«Социально-психологические»](#) (частично в рамках услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»).
- [«Содействие в поиске подходящей работы».](#)
- [«Социальная адаптация на рынке труда».](#)
- [«Профессиональная ориентация».](#)
- [«Временное трудоустройство».](#)
- Дополнительной услугой, которую могут оказывать АЗН, является [«Сопровождаемое трудоустройство».](#)

2. Реализация технологии некоммерческими организациями (далее — НКО) в российских регионах — второй уровень внедрения технологии. Технология внедряется НКО, которые уже имеют опыт в сфере социализации, образования и/или трудовой адаптации выпускников. Они реализуют технологию, тиражируя ее по модели социальной франшизы⁴⁵.

44 «Соглашение № 5-С/2019 о сотрудничестве по вопросу организации сопровождения при содействии занятости инвалидов» от 21.10.2019.

45 Социальная франшиза – модель тиражирования технологии жизненного цикла трудоустройства, при которой НКО получают пакет методических материалов, комплексную поддержку в виде обучения, адаптации методических материалов под потребности конкретной НКО, своевременную обратную связь по процессам, а также доступ к облачной CRM-HRM системе, позволяющей осуществлять сбор и мониторинг информации, обучение, оценку качества внедрения технологии и координацию.

НКО, получившая право на тиражирование ТЖЦТ по социальной франшизе, называется провайдером. Начать реализацию технологии провайдер может с тех услуг, которые он уже оказывает (например, социально-психологических). При этом необходимо вносить небольшие коррективы для адаптации собственных услуг к возможностям технологии. Прочие услуги ТЖЦТ могут оказывать организации-партнеры, в том числе организации, предоставляющие технологию по социальной франшизе. Предполагается поэтапное развитие и рост количества услуг, которые провайдер самостоятельно оказывает в рамках технологии.

При наличии всех необходимых ресурсов, в том числе финансовых, а также HR компетенций у сотрудников, НКО может самостоятельно работать по всем направлениям ТЖЦТ.

При внедрении технологии в новом регионе подразумевается постоянная поддержка со стороны проекта «Все получится!» через обучение, индивидуализацию и адаптацию технологии под потребности конкретной НКО и региона. Поддержка, обучение специалистов, супервизии проводятся до момента, пока команда организации-провайдера в регионе не приобретет достаточно собственных ресурсов, чтобы работать самостоятельно.

Подробнее возможности участвовать в реализации технологии по модели социальной франшизы описаны в документе «Организационная структура и требования к НКО».

Детально модели внедрения технологии, которые будут учитывать потенциал организации-партнера и потребности региона, будут описаны в 2021 – 2022 годах после подведения первых итогов апробации ТЖЦТ в 2020 году).

3. Усовершенствование технологии за счет привлечения государственных учреждений (реабилитационных центров, образовательных учреждений, учреждений социальной защиты и т.д.) и коммерческих организаций (социальных предпринимателей, кадровых агентств и т.д.) — третий уровень внедрения технологии.

В такой модели, например, **коммерческие организации** могут выступать не только работодателями, но и проводить тренинги в рамках услуги [«Социальная адаптация на рынке труда»](#), выступать площадками для проведения профессиональных проб или оказывать [«Содействие в поиске подходящей работы»](#) как социальное кадровое агентство.

На базе образовательных и реабилитационных организаций может быть реализована услуга [«Профессиональная ориентация»](#).

Широкий круг организаций может оказывать социально-психологические услуги и содействовать формированию у выпускников необходимых навыков для использования технологии.

Общими требованиями к организациям, оказывающим услуги в рамках технологии, являются:

- наличие в штате специалистов, компетентных в выбранном виде услуг⁴⁶;
- знания и представление об особенностях [пользователей технологии](#) (в рамках специфики каждой организации);
- ориентация на потребности открытого рынка труда своего региона.

Для реализации услуг в ТЖЦТ есть ряд направлений, осуществляемых отделами или отдельными специалистами, деятельность которых невидима для выпускников, но благодаря которым технология эффективно функционирует⁴⁷. Это, прежде всего:

1. [Работа с источниками.](#)
2. [Работа с организациями-работодателями.](#)
3. [Работа с волонтерами](#) (направление является вспомогательным инструментом, способствующим устойчивости технологии и увеличивающим качество оказания услуг).

Важно отметить: не каждая организация, оказывающая услуги в рамках технологии, обязана самостоятельно проводить данную работу — деятельность должна быть распределена между организациями-партнерами для достижения результата при оптимизации затрат.

1. Работа с источниками

Источник — организация, откуда приходят выпускники (социальные учреждения: центры социальной помощи семье и детям, содействия семейному воспитанию, центры реабилитации инвалидов, психоневрологические интернаты; образовательные учреждения: коррекционные и общеобразовательные школы, профессионально-реабилитационные центры).

Специалист по работе с источниками взаимодействует с вышеперечисленными организациями с целью информирования КИ⁴⁸ о технологии трудоустройства и вакансиях для потенциальных пользователей. Взаимодействие с данными организациями включает как поддержание контакта с уже работающими источниками, так и поиск новых партнеров.

Для поддержания контакта с источниками специалист может использовать периодические (ежемесячные, еженедельные) рассылки или обзвон, чтобы рассказать об имеющихся в банке вакансиях, информировать о срочных или новых вакансиях, социально-психологических услугах.

Для привлечения новых источников специалист практикует формат личных встреч

46 [«Требования к профилю компетенций специалистов, реализующих технологию».](#)

47 Приложение 5 [Схема «Карта сервиса технологии».](#)

48 Человек из окружения выпускника, который может выявить его запрос на трудоустройство (неформализованный/ формализованный), рассказать о вариантах возможной поддержки, дать контакты рекрутера. КИ знает о технологии жизненного цикла трудоустройства, взаимодействует с выпускником в различных социальных, образовательных организациях и организациях сферы трудоустройства, в ходе общения с ним принимает решение о необходимости дополнительной поддержки выпускника и его участии в технологии.

как с потенциальными КИ, так и с выпускниками, рассказывает о преимуществах технологии, раздает информационные материалы. При этом специалист акцентирует внимание как на возможности непосредственного трудоустройства, так и на получении выпускниками социально-психологических услуг.

Для поддержания контакта с источниками могут создаваться объединяющие сообщества, в рамках которых представители различных источников знакомятся друг с другом, делятся полезными материалами и наработками, получают психологическую поддержку в борьбе с профессиональным выгоранием. Такое сообщество становится также площадкой, где можно презентовать нововведения, происходящие в социальной сфере конкретного региона, в том числе в контексте технологии жизненного цикла трудоустройства.

Вся информация о взаимодействии с КИ фиксируется в соответствующем разделе **облачной CRM-HRM системы**, которая обеспечивает сбор информации, мониторинг, контроль за качеством оказания услуг.

2. Работа с организациями-работодателями

Основной задачей специалиста по взаимодействию с работодателями является поиск организаций, готовых предоставить вакансии для выпускников с целью стабильного и долгосрочного трудоустройства.

Специалист может использовать различные маркетинговые инструменты для поиска партнеров, такие как участие в тематических клубах специалистов по работе с персоналом, ярмарках вакансий, форумах, а также самостоятельно осуществлять мониторинг текущих стартовых вакансий компаний и устанавливать с ними контакт.

У предприятий могут быть различные потребности в трудоустройстве пользователей технологии, они могут быть связаны как с экономической эффективностью (трудоустройство в штат, аутстаффинг, организация рабочих мест, закрытие квот), так и с корпоративной социальной ответственностью (КСО).

КСО-выгоды на первом этапе взаимодействия обычно не очевидны для работодателей, но являются дополнительным аргументом в пользу участия в технологии. В зависимости от потребностей работодателя выстраивается дальнейшее сотрудничество по формированию вакансий⁴⁹ и потенциальному трудоустройству пользователей.

При составлении вакансии учитывается портрет пользователя технологии, а также способность компании предоставить ресурс для сопровождаемого трудоустройства. В зависимости от этого формируется тип вакансии (на открытом рынке без сопровождения или с сопровождением), после чего вакансия вносится в банк вакансий.

⁴⁹ Алгоритм формирования вакансии будет подробнее описан в материале «Регламент взаимодействия с работодателем на этапе поиска вакансии».

Схема работы под вакансию



Для реализации услуги «Сопровождаемое трудоустройство» организация-работодатель должна отвечать следующим критериям:

- руководство компании и/или лицо, принимающее ключевые решения, должны принимать правила и условия реализации технологии;
- в компании должен быть выделен сотрудник, который станет наставником пользователя на рабочем месте. Наставник должен быть готов к дополнительной нагрузке, а также к регулярному взаимодействию с консультантом по вопросам адаптации пользователя к условиям труда;
- все вовлеченные в реализацию технологии сотрудники организации-работодателя должны быть готовы к получению новых знаний и навыков.

Важным моментом для специалиста, работающего с организациями-работодателями, является как поиск новых партнеров, так и развитие отношений с уже имеющимися. Как отмечалось выше, любая организация, участвующая в технологии, является частью среды, воздействующей на пользователя. В свою очередь, пользователи также воздействуют на организации-работодателей, поэтому в ходе партнерских взаимоотношений работодатель может менять свои потребности в сфере трудоустройства, и важно их отслеживать,

соотнося с потребностями пользователей и открытого рынка труда.

Вся информация о взаимодействии с работодателями и вакансиями фиксируется в соответствующем разделе [облачной CRM-HRM системы](#), которая обеспечивает сбор информации, мониторинг, контроль за качеством оказания услуг.

3. Работа с волонтерами⁵⁰

В технологии жизненного цикла трудоустройства в рамках [социально-психологических услуг](#) и услуги [«Социальная адаптация на рынке труда»](#) существенную поддержку могут оказать волонтеры. Исходя из опыта Центра «Работа-і», оптимальным является взаимодействие с корпоративными волонтерами. Не исключено и привлечение более широкого круга волонтеров к участию в технологии, если будут учтены специфика выполнения задач и соблюдение определенных требований (пример: волонтеры, проводящие тренировочные собеседования, должны иметь опыт проведения или, по крайней мере, прохождения собеседований в компаниях на должность не ниже той, на которую претендует пользователь).

Задачами работы с волонтерами являются:

1. удовлетворение запросов, поступающих от пользователя по мере прохождения им маршрута;
2. предоставление услуг или удовлетворение потребностей в корпоративной социальной ответственности через реализацию программы корпоративного волонтерства.

На основе запросов пользователей формируется два направления в работе с волонтерами: социальное наставничество и наставничество при трудоустройстве.

В наставничестве при трудоустройстве основной задачей является приобретение пользователями первичных навыков для последующего самостоятельного трудоустройства. На тренировочных собеседованиях, например, пользователи получают первый опыт собеседований и самопрезентации. В программах кратковременных стажировок пользователи приобретают как навык исполнения конкретного функционала, ограниченного промежутком времени, так и навык оформления необходимых документов, работы в команде и пр.

Направления также могут дополняться новыми видами взаимодействия по запросам пользователей, волонтеров и организаций-участников.

Обязательное условие для развития корпоративного волонтерства — выделение менеджера со стороны организации-участника. Менеджер является ключевым человеком, который способен привлекать других сотрудников этой же компании, благодаря чему растет число активных и постоянных волонтеров.

⁵⁰ Подробнее будет описано в [«Модель взаимодействия с корпоративными волонтерами в рамках технологии жизненного цикла трудоустройства»](#).

Взаимодействие между волонтерами и пользователями технологии осуществляется при поддержке координатора. Основные задачи координатора волонтеров:

- привлечение необходимого количества волонтеров для решения запросов пользователей технологии;
- создание благоприятной атмосферы для реализации волонтерских задач.

Координатор информирует волонтеров на всех этапах взаимодействия, включая презентацию проекта, рассылку, первичный отклик волонтера, первичный инструктаж, получение и предоставление обратной связи. В каждой коммуникации координатор старается упрочить связь с волонтером, расположить его к организации и проекту, сделать его постоянным участником данного направления.

Для привлечения новых волонтеров и поддержания интереса у тех, кто уже участвует в программе, координатор может организовывать различные мероприятия, совместные встречи волонтеров, электронную рассылку с волонтерскими задачами, ведение группы в социальной сети с историями успеха ребят и др. Позитивная обратная связь от проекта может стать еще одним инструментом по привлечению новых людей к работе с банком волонтерских задач.

Выстраивая работу с учетом вышеперечисленных факторов, необходимо учитывать особенности и потребности компании, участвующей в программе корпоративного волонтерства, а также ее способность к развитию внутри ТЖЦТ. Например, в дальнейшем компания может перейти к сотрудничеству в сфере трудоустройства и стать работодателем.

Поскольку технология основывается на подходе, отражающем развитие выпускника через предоставление ему возможностей среды (средовой подход) для достижения нужного результата, то и сами организации-участники проходят свои собственные циклы развития: от направления выпускников за услугами технологии до развития партнерской сети. Так, организация, являющаяся «источником», может принять решение об участии в технологии и оказывать сначала отдельные услуги во взаимодействии с другими партнерами. По мере развития и наращивания ресурсов она может выступать организацией, занимающейся обучением и поддержкой новых организаций-участников в своем регионе.

Основные термины, используемые в данных методических материалах

Агентство по трудоустройству – организация, которая предоставляет услугу «Содействие в поиске работы», в рамках которой происходит вход выпускника в технологию жизненного цикла трудоустройства.

Внутренняя площадка – любая профессиональная деятельность на территории организации, оказывающей услугу «Временная занятость» (офисная работа, клининг, полиграфия, производство и другие виды работ), куда может быть направлен пользователь для получения необходимых навыков для трудоустройства.

Выпускник – выпускник сиротского учреждения / выпускник коррекционной школы / молодой человек с инвалидностью 14-30 лет⁵¹, имеющий запрос на трудоустройство и находящийся в контакте с КИ.

Высокий порог – направление взаимодействия специалиста с выпускником, основанное на проявлении им собственной активности, самостоятельном принятии ответственности за результаты своих действий и собственных решений.

Группа поддержки – одна из форм социально-психологических услуг, где участник группы может поделиться своими проблемами и получить от других участников поддержку.

Дееспособность – способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать гражданские обязанности и исполнять их⁵².

Запрос на трудоустройство – ключевой термин в описании ТЖЦТ. Запрос на трудоустройство – запрос выпускника на улучшение качества жизни через трудоустройство. Может быть представлен в двух формах: как формализованный запрос и неформализованный запрос.

Защищенные мастерские – производственные мастерские для людей с инвалидностью.

Инклюзия – процесс увеличения степени участия всех граждан в социуме вне зависимости от их физических, ментальных или других особенностей.

Источник – организация, откуда приходят выпускники (социальные учреждения: центры содействия семейному воспитанию, центры социальной помощи семье и детям, центры социальной реабилитации инвалидов, психоневрологические интернаты; образовательные учреждения: коррекционные и общеобразовательные школы, профессионально-реабилитационные центры).

Кейсы – результат внедрения технологии в деятельность конкретной организации.

КИ – человек из окружения выпускника, который может выявить его запрос

51 Для выпускников ПНИ (психоневрологических интернатов) - 31-39 лет.

52 Ст. 21 «Дееспособность гражданина», «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019).

на трудоустройство (неформализованный/формализованный), рассказать о вариантах возможной поддержки, дать контакты [рекрутера](#).

КИ знает о технологии жизненного цикла трудоустройства, взаимодействует с выпускником в различных социальных, образовательных организациях и организациях сферы трудоустройства⁵³, в ходе общения с ним принимает решение о необходимости дополнительной поддержки выпускника и его участия в технологии.

Клиентоцентричность – стратегия ведения деятельности, ориентированная на поддержку клиентов в достижении их жизненных целей.

Кратковременные стажировки – профессиональные пробы в рамках оплачиваемой кратковременной занятости длительностью от нескольких часов до нескольких дней (участие в организации мероприятия, кейтеринговые услуги, клининг и другие), организованные при специальной поддержке консультанта.

Методические материалы представляют комплекс документов (инструкций, памяток, рекомендаций, схем, графиков и др.), описывающих технологию жизненного цикла трудоустройства, примеры ее реализации и модели ее внедрения.

Мотивированность – наличие достаточно убедительной совокупности мотивов, доводов для обоснования собственной деятельности. Применительно к технологии – наличие у выпускника собственных мотивов для трудоустройства.

Неформализованный запрос – запрос, в котором отсутствует запрос непосредственно на трудоустройство. При этом пользователем сформулирована потребность, которая может быть обеспечена благодаря трудоустройству. Также «неформализованный запрос» – тот, что связан с профессиональным самоопределением и развитием.

Низкий порог – направление взаимодействия специалиста с выпускником, основанное на проявлении им низкой активности и не требующее высокого уровня затрат с его стороны. При этом ответственность за результат, выбор и принятие решений берет на себя специалист, осуществляющий взаимодействие с выпускником.

Облачная CRM-HRM система – цифровая платформа, которая обеспечивает сбор информации, мониторинг, контроль за качеством оказания услуг⁵⁴.

Организация-партнер – организация, оказывающая услуги пользователю в рамках технологии жизненного цикла трудоустройства.

Открытый рынок труда – все вакантные рабочие места во всех секторах экономики, когда работодатель принимает сотрудника в штат своей компании на условиях равного доступа и инклюзии.

Подготовка к трудоустройству – минимальные навыки, которыми должен обладать кандидат для трудоустройства на открытом рынке труда: ориентация в трудовом законодательстве, поиск вакансий, составление резюме, прохождение телефонного интервью и собеседования у работодателя.

53 Возможные точки встречи выпускника и КИ описаны в Приложении 2, таблица [«Точки контакта выпускника и КИ»](#).

54 Подробнее о CRM-HRM системе см. раздел [«Цифровая платформа CRM-HRM система»](#).

Пользователь технологии жизненного цикла трудоустройства – выпускник, который пришел на первое собеседование в агентство по трудоустройству (точка входа в технологию), но еще не приобрел шести месяцев самостоятельного опыта работы на открытом рынке труда (точка выхода из технологии).

Практические профессиональные пробы обеспечивают пользователей услуги «Профессиональная ориентация» возможностями освоения различных профессиональных и коммуникационных навыков, соответствующих требованиям рынка труда и индивидуальным особенностям пользователей.

Пробная стажировка – стажировка, организованная на площадке работодателя с целью познакомить пользователя с профессиональной деятельностью на данном рабочем месте.

Пробный день – выход пользователя на площадку к работодателю после собеседования с целью ознакомления с функционалом и спецификой работы.

Провайдер – организация, получившая право на тиражирование технологии жизненного цикла трудоустройства по социальной франшизе. В рамках социальной франшизы провайдер получает комплексную поддержку: пакет методических материалов, помощь в их адаптации под свои процессы и потребности своего региона, доступ к CRM-HRM системе, своевременную обратную связь и другие услуги в соответствии с договором.

Профессиональные экскурсии – экскурсии, организованные организациями-работодателями для профессиональной ориентации и расширения кругозора у пользователей.

Рекрутер – специалист, занимающийся подбором персонала, посредник между работодателями и соискателями. В ТЖЦТ – специалист, оказывающий услугу «Содействие в поиске подходящей работы».

Рынок труда – сфера, где работодатели и работники совместно ведут коллективные или индивидуальные переговоры относительно заработной платы и условий труда.

Сопровождаемое трудоустройство – метод работы с выпускниками (людьми с инвалидностью, другими уязвимыми группами) и их окружением для доступа и закрепления на оплачиваемой работе на открытом рынке труда⁵⁵.

Социализация – процесс получения человеком навыков, необходимых для полноценной жизни в обществе.

Социальное кадровое агентство – часть технологии жизненного цикла трудоустройства, которая осуществляется по принципу кадрового агентства и включает рекрутинг, профессиональный профайлинг и сопровождаемое трудоустройство.

Социально-психологические услуги направлены на формирование и развитие социально-бытовых навыков у выпускника, повышение уровня адаптации к существующим жизненным условиям и оптимизацию психологического состояния.

⁵⁵ На основе определения Европейской ассоциации по сопровождаемому трудоустройству <https://euse.org/index.php/resources/supported-employment-toolkit>

Средовой подход в трудоустройстве – подход к трудоустройству, при котором акценты с профессионального образования и подготовки к трудоустройству смещены на адаптационный процесс в профессиональной среде на рабочем месте и взаимодействие с коллективом работодателя и наставником. Адаптация к рабочим отношениям возможна только в реальных условиях этой среды.

Сторонняя площадка – место, предоставляемое организацией-работодателем, куда может быть направлен пользователь в рамках услуги «Временная занятость» для получения необходимых навыков для трудоустройства.

Субъектный подход – подход, при котором человек активно участвует в процессе социализации и не только адаптируется к обществу, но и влияет на свои жизненные обстоятельства и на себя самого.

Супервизия – один из методов поддержки специалистов, включающий анализ работы специалиста более опытным коллегой, обсуждение сильных и слабых сторон, исправление возникших ошибок. Супервизия важна для расширения профессиональных знаний и умений, препятствия эмоциональному выгоранию и для личностного роста специалиста.

Технология жизненного цикла трудоустройства (ТЖЦТ) представляет собой клиентоцентричный сервис, который объединяет комплекс услуг, направленных на успешное трудоустройство выпускника.

Транзитное трудоустройство – часть технологии жизненного цикла трудоустройства, включающая различные виды временной занятости и профессиональных проб в специально-организованных условиях, которые содействуют адаптации выпускника к рабочим процессам для дальнейшего выхода в открытый рынок труда.

Тренировочные собеседования – собеседования, организуемые при помощи организаций-партнеров с целью приобретения пользователем навыка подготовки к трудоустройству в реальных условиях.

Тьютор – специалист, оказывающий социально-психологические услуги.

Услуга «Временная занятость» направлена на формирование, развитие и тренировку навыков, необходимых пользователю услуги для трудоустройства на открытом рынке, и проверку наличия устойчивой мотивации к трудовой деятельности.

Услуга «Профессиональная ориентация» направлена на выявление уровня профессиональных навыков и компетенций пользователя на основе текущих потребностей рынка труда и расширение профессионального кругозора.

Услуга «Содействие в поиске работы» направлена на диагностику потребностей, навыков, возможностей выпускника с целью перевода его в качество «пользователя» технологии и определения его дальнейшего пути по маршруту технологии жизненного цикла трудоустройства и перехода к следующей услуге технологии.

Услуга «Сопровождаемое трудоустройство» направлена на закрепление пользователя на рабочем месте с целью сохранения оплачиваемой работы более 6 месяцев.

Услуга «Социальная адаптация на рынке труда» направлена на формирование

и развитие самостоятельных навыков по подготовке к трудоустройству на открытом рынке труда, диагностику внутренней мотивированности пользователя, направленную на поиск работы.

Успешное трудоустройство – выход выпускника на работу и закрепление на рабочем месте по трудовому договору более 6 месяцев без сопровождения.

Формализованный запрос – озвученный запрос на трудоустройство, в качестве мотивов трудоустройства пользователем могут быть названы различные виды «неформализованных запросов» и другие факторы.

Химическая зависимость – зависимость от психоактивных веществ.

Экономическая самостоятельность – навык, необходимый выпускнику для участия в технологии жизненного цикла трудоустройства, включающий представление об экономическом участии и способность принимать самостоятельные финансовые решения.

Цифровая платформа – облачная CRM-HRM система

Технология жизненного цикла трудоустройства имеет две ключевые особенности:

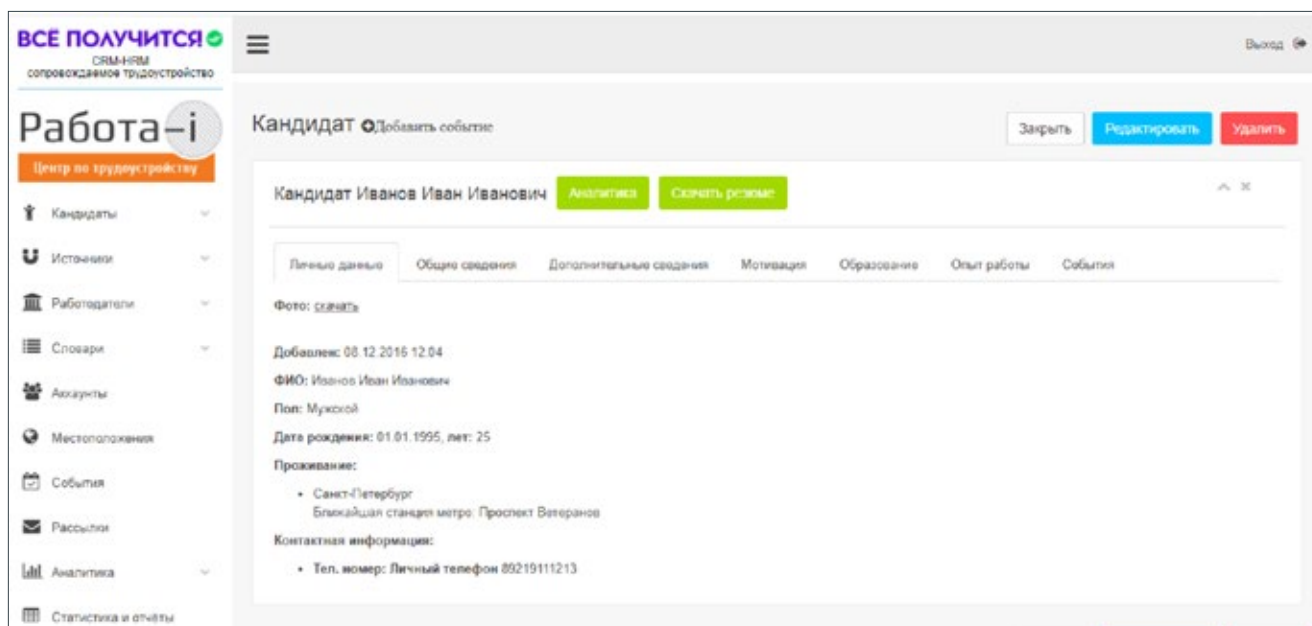
- опирается на уже имеющиеся виды поддержки;
- состоит из набора отдельных услуг, которые могут комбинироваться в зависимости от потребностей региона и пользователей.

Эти особенности приводят к тому, что в сопровождение одного пользователя может быть вовлечено большое количество специалистов и даже организаций.

Важным аспектом является возможность пользователя обращаться к различным услугам технологии в зависимости от запроса, выпадать из поля зрения специалистов и возвращаться при появлении новых запросов. Таким образом, возникает потребность в длительном хранении информации о пользователе и его истории внутри технологии.

Поэтому инструмент, способный хранить и передавать специалистам большое количество информации, – это необходимая и очень значимая часть технологии. Оптимальным для этого мы считаем использование облачных хранилищ.

Специально под нужды технологии была разработана цифровая платформа – облачная CRM-HRM система.



Основная задача CRM-HRM системы – своевременная передача информации о пользователе от одного специалиста другому. Это позволяет составить полное представление о самом пользователе (его навыках и умениях на текущий момент, внешних и внутренних факторах, влияющих на него и его мотивированность) и при необходимости скорректировать маршрут.

Также CRM-HRM система:

- облегчает передачу технологии и ввод новых сотрудников за счет дистанционного

контроля действий специалистов, осваивающих технологию;

- аккумулирует информацию о вакансиях, работодателях и всю историю взаимодействия с ними;
- хранит информацию об истории взаимодействия со специалистами, которые осведомлены о технологии и потенциально могут выступать / уже являются [КИ](#) для выпускников.

[Организации](#), уже имеющие собственные системы хранения и передачи данных, при вовлечении в технологию могут использовать свою систему. Однако у специально созданной системы существует ряд дополнительных преимуществ:

- система помогает контролировать соблюдение стандартов и регламентов технологии;
- информационные поля подсказывают специалисту, какая информация должна быть собрана и внесена в систему, напоминает о необходимых действиях;
- система развивается по мере развития услуг технологии.

Для успешной реализации задач, возложенных на CRM-HRM систему, необходимо строгое фиксирование всех действий в рамках технологии. Информация вносится как в процессе предоставления услуг пользователю, так и при взаимодействии с организациями – поставщиками услуг.

Ниже приведены основные действия, регистрация которых необходима.

В процессе движения пользователя по маршруту технологии фиксируется каждый факт его обращения к услугам, а также каждое обращение специалистов к пользователю (получение информации о статусе пользователя, получение обратной связи и так далее).

В рамках [социально-психологических услуг](#) в CRM-HRM системе необходимо фиксировать информацию обо всех мероприятиях, которые проходит пользователь.

Информация фиксируется созданием событий:

- «Собеседование кандидата с консультантом»⁵⁶ (в роли консультанта выступает специалист по социально-психологическим услугам) – при участии пользователя в индивидуальных мероприятиях;
- «Иное» – при участии пользователя в групповых мероприятиях.

В содержании события указывается:

- подробное наименование мероприятия, его описание при необходимости, результат, полученный пользователем во время мероприятия (пример: получены необходимые документы, предоставлена государственная услуга, приобретен социально-бытовой навык)⁵⁷;

⁵⁶ Здесь и далее при описании событий базы в кавычках указаны названия событий.

⁵⁷ Важно соблюдать конфиденциальность при описании этого вида услуг. При решении психологических проблем фиксируются только факт обращения за услугой, необходимость дальнейшего сопровождения, а также общие рекомендации для специалистов других услуг.

- комментарии специалиста о действиях пользователя во время мероприятия (оценка его инициативы, самостоятельности, пунктуальности и других навыков, релевантных для дальнейшего трудоустройства);
- рекомендации, которые были даны пользователю по дальнейшим самостоятельным действиям;
- рекомендации для предоставления другой услуги технологии жизненного цикла трудоустройства на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя;
- при реализации мероприятий с участием волонтеров: обратная связь от волонтера, рекомендации о дальнейших самостоятельных действиях выпускника или план совместных действий с тьютором;
- рекомендации услуг других социальных организаций, если таковые были даны.

В рамках предоставления услуги «Содействие в поиске подходящей работы» в CRM-HRM системе фиксируется результат каждого обращения пользователя к данной услуге. При первом обращении создаются события:

- «Добавление кандидата» – в профиле пользователя заполняются все возможные поля с данными (сведения берутся как из анкеты, так и из данных, полученных в ходе собеседования со специалистом);
- «Собеседование кандидата с рекрутером».

В содержании события указывается «Собеседование кандидата с рекрутером»:

- общая информация о выпускнике, включая мотивацию, предпочтения, описание внешности, манера общения, степень развития коммуникативных навыков и другие особенности кандидата, которые, по мнению специалиста, могут оказывать влияние на дальнейший путь пользователя;
- субъективные впечатления специалиста от взаимодействия с пользователем (пример: произвел впечатление скованного, нерешительного человека, отвечал после долгой паузы, часто переспрашивал, правильно ли понял вопрос);
- результат собеседования – составление индивидуального маршрута, предоставление одной конкретной услуги или отказ пользователя от услуг в рамках технологии;
- следующая рекомендованная услуга и факт передачи пользователю контактов специалиста, отвечающего за предоставление услуги.

При повторных обращениях пользователя к услуге «Содействие в поиске подходящей работы» создается событие «Связь с кандидатом», в котором указывается информация, актуальная для нового обращения, а также фиксируется новый план маршрута.

В рамках услуги «Социальная адаптация на рынке труда» в CRM-HRM системе необходимо фиксировать информацию о каждом мероприятии. Информация фиксируется созданием событий:

- «Тренинг для кандидата(ов)».
- «Тренировочное собеседование».
- «Кратковременная стажировка».
- «Производственная экскурсия кандидата(ов) у работодателя».

В содержании события указывается:

- подробное наименование мероприятия, его описание при необходимости, результат, полученный пользователем (пример: после тренинга по составлению резюме должно быть загружено новое резюме);
- комментарии специалиста о действиях пользователя во время мероприятия;
- рекомендации, которые были даны пользователю по дальнейшим самостоятельным действиям;
- рекомендации по получению другой услуги технологии на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя;
- при реализации мероприятий с участием волонтеров/работодателей: обратная связь от волонтера/работодателя.

В рамках предоставления услуги «Профессиональная ориентация» в CRM-HRM системе необходимо зафиксировать:

- первичное собеседование кандидата с консультантом, результатом которого является предварительная оценка потребности пользователя в этой услуге и принятие решения о включении пользователя в план мероприятий, согласование этого плана с пользователем;
- случаи нарушения регламентов мероприятий со стороны пользователя фиксируются созданием событий «Иное»;
- результат оказания услуги фиксируется событием «Собеседование кандидата с консультантом». В содержании события указываются:
 - полученные пользователем навыки и знания по итогам мероприятий и результат теоретического экзамена;
 - характеристика пользователя, содержащая оценку личностных и профессиональных навыков/способностей;
 - рекомендации о дальнейших возможных путях профессионального развития и получении других услуг в рамках ТЖЦТ или в иных социальных учреждениях.

В рамках предоставления услуги «Временная занятость» в CRM-HRM системе необходимо фиксировать:

- собеседование с консультантом по услуге;
- выполнение пробного задания, предложенного консультантом по трудоустройству;
- начало работы;
- случаи нарушения регламентов;
- оценка работы пользователя на внутренней площадке;

- собеседование с работодателем (при условии выхода на стороннюю площадку);
- выход на стороннюю площадку;
- оценка работодателем трудовой деятельности пользователя при выходе на стороннюю площадку;
- возвращение на внутреннюю площадку;
- завершение работы;
- все случаи взаимодействия с наставником на сторонней площадке.

В содержании события по завершении работы указываются:

- описание опыта по трудоустройству с перечислением выполняемых функций и мест стажировок;
- рекомендации по результатам временного трудоустройства (с учетом рекомендаций от работодателей на сторонних площадках при наличии таковых);
- полученные навыки для трудоустройства на открытом рынке труда;
- рекомендации услуг других социальных организаций, в том числе, если были предоставлены письменные рекомендации;
- рекомендации пользователю других услуг технологии на основании индивидуального маршрута или личного желания пользователя.

В рамках предоставления услуги «Сопровождаемое трудоустройство» в CRM-HRM системе необходимо зафиксировать каждое взаимодействие с кандидатом и/или его наставником в рамках сопровождения. Данные фиксируются следующими событиями:

- «Собеседование с консультантом» (при первичном собеседовании на вакансию с привязкой к конкретной вакансии в системе) – в нем фиксируется результат собеседования, план по услуге «Социальная адаптация на рынке труда», рекомендации социально-психологических услуг;
- собеседование кандидата у работодателя (с привязкой события к конкретной вакансии в системе);
- кандидат устроился на работу (с привязкой события к конкретной вакансии в системе);
- оценка работодателем работы кандидата, выполняется через 1, 3 и 6 месяцев работы, заполняется согласно форме в системе;
- завершение постоянной работы (при увольнении пользователя);
- кандидат получил отказ от работодателя (при отказе работодателя на любой стадии до заключения трудового договора).

Другие варианты взаимодействия в рамках услуги фиксируются событиями «Связь с кандидатом», «Звонок кандидата», «Связь с работодателем», «Иное», исходя из инициатора этого события, участников взаимодействия и его содержания.

Взаимодействие с организациями, участвующими в оказании услуг

В рамках **работы с КИ** фиксируется каждый факт взаимодействия с КИ через создание событий:

- связь с контактом источника: звонок, электронное письмо, встреча. В качестве встреч могут выступать семинары, тренинги, супервизии и другие мероприятия для специалистов;
- иное (например, при получении информации о КИ от третьего лица).

Контакт КИ указывается в информации о пользователе при первичном обращении к услугам технологии. По мере продвижения пользователя по индивидуальному маршруту КИ получает обратную связь о его действиях и может привлекаться как ресурс к решению сложных вопросов, возникающих при взаимодействии с пользователем.

В рамках **сотрудничества с работодателями** фиксируются все этапы работы по формированию вакансии, включая ее создание, а также текущая работа с пользователями по данным вакансиям.

Создаются события:

- связь с работодателем: звонок, электронное письмо, встреча;
- собеседование кандидата с работодателем;
- кандидат получил отказ от работодателя;
- создание вакансий;
- редактирование вакансий;
- иное.

Детализированная история о ходе закрытия вакансии позволяет более эффективно оценивать профиль пользователя и оптимизировать усилия по достижению цели.

Контакт с работодателем необходимо поддерживать и в период, когда он не предоставляет вакансии: такой подход позволяет быть в курсе его потребностей и своевременно на них реагировать, предлагая различные услуги. Например, работодателю может быть предложен вариант сотрудничества через программу корпоративного волонтерства.

На основе приведенных событий могут быть составлены индивидуальные регламенты по фиксации информации в рамках отдельной организации-участника или отдельного направления. Пример такого регламента представлен [здесь](#)⁵⁸.

58 Вариант такого регламента представлен в документе [«Регламент внесения данных о пользователе в CRM-HRM систему на примере ЧУ «Центр социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер ОК»»](#)

Приложение 1

Росстат. Обследование рабочей силы

Таблица «Уровень экономической активности населения, уровень занятости, уровень безработицы, уровень экономической неактивности населения в 2014 г.»

Уровень экономической активности, занятости и безработицы лиц в возрасте 15-72 лет, имеющих инвалидность (по данным выборочного обследования населения по проблемам занятости; в процентах)

	Уровень экономической активности населения	Уровень занятости	Уровень безработицы	Уровень экономической неактивности населения
Всего	15,0	12,1	19,4	85,0
город	12,8	10,2	20,2	87,2
село	19,2	15,6	18,5	80,8
Мужчины	16,8	13,2	21,5	83,2
город	14,0	10,6	24,1	86,0
село	21,4	17,5	18,6	78,6
Женщины	12,9	10,8	16,4	87,1
город	11,5	9,8	15,2	88,5
село	16,0	13,0	18,4	84,0

Справочно по всему населению в возрасте 15-72 лет:

	Уровень экономической активности населения	Уровень занятости	Уровень безработицы	Уровень экономической неактивности населения
Всего	68,9	65,3	5,2	31,1
город	69,9	66,9	4,3	30,1
село	65,7	60,6	7,9	34,3
Мужчины	75,1	71,0	5,5	24,9
город	76,1	72,6	4,6	23,9
село	72,3	66,4	8,1	27,7
Женщины	63,3	60,3	4,8	36,7
город	64,6	62,0	4,0	35,4
село	59,4	54,9	7,6	40,6

Приложение 2

Таблица «Точки контакта выпускника с КИ»

	14-17 лет	18-24 года	25-30 лет	31-39 лет
Семья				
Социализация	НКО («Детские Деревни – SOS») ЦССВ (Центр содействия семейному воспитанию)	ЦСПСД (центр социальной помощи семье и детям) НКО («Детские Деревни – SOS») ЦРИ (центр реабилитации инвалидов) ЦСРИ (центр социальной реабилитации инвалидов)	ЦРИ (центр реабилитации инвалидов) или ЦСРИ (центр социальной реабилитации инвалидов) НКО («Детские Деревни – SOS») ПНИ (психоневрологические интернаты) ПНД (психоневрологический диспансер)	ПНИ (психоневрологические интернаты) ДДИ (детские дома интернаты) с отделением реабилитации НКО («Большая перемена», «Вверх») ПНД (психоневрологические диспансеры)
Образование	Коррекционные школы бщеобразовательные школы НКО («Арифметика добра»)	СУЗы (колледжи, лицеи) ВУЗы НКО («Большая перемена», «Вверх»)	ПРЦ (профессионально-реабилитационный центр) СУЗы (колледжи, лицеи) ВУЗы НКО («Большая перемена», «Вверх»)	НКО («Большая перемена», «Вверх»)
Трудоустройство	АЗН (Агентства занятости населения) НКО (БФ «Рауль», «Мастер-ОК», «Детские Деревни – SOS»)	АЗН (Агентства занятости населения) НКО (БФ «Рауль», «Мастер-ОК», «Детские Деревни – SOS»)	АЗН (Агентства занятости населения) НКО (БФ «Рауль», «Мастер-ОК», «Детские Деревни – SOS»)	АЗН (Агентства занятости населения) НКО (БФ «Рауль», «Мастер-ОК»)

Приложение 3

Справка: О людях с инвалидностью и ОВЗ, являющихся ЦА проекта «Все получится!»

(на основе статистики о применении технологии жизненного цикла трудоустройства центром «Работа-і» в 2015-2019 гг.)

Среди молодых людей с инвалидностью и ОВЗ, трудоустроившихся по программе центра «Работа-і» в 2015-2019 гг. (ЦА проекта «Все получится!»), можно выделить следующие группы кандидатов¹:

- 82% имеют ограниченные возможности здоровья.
- 47% молодых людей с ОВЗ имеют в анамнезе заболевания, относящиеся к категории F – психические расстройства и расстройства поведения по МКБ-10 (мнение на основе анамнеза кандидатов и знакомства с ИПРА).

- 48% – молодые люди с психоневрологией.
- 52% – молодые люди с особенностями развития.
- 15% – молодые люди с НОДА.
- 67% из них – ДЦП.
- 10,5% – молодые люди с нарушением слуха.
- 10,5% – молодые люди с общими заболеваниями.
- 4 % – молодые люди с нарушениями зрения.
- 13% – имеют сложную структуру дефекта и/или множественные нарушения.
- 95% кандидатов с ОВЗ имеют врожденные или приобретенные в детстве заболевания, повлиявшие и осложнившие их социализацию, тем не менее не лишившие их возможности к самостоятельному передвижению и коммуникации.

- Основная масса имеет особенности развития (ЗПР, умственная отсталость и другие) или психические нарушения, которые благодаря лекарственной и другой терапии не прогрессируют. Расстройства аутистического спектра и речевые нарушения встречаются в основном у кандидатов со сложной структурой дефекта и множественными нарушениями.

Программа не рассчитана на людей, имеющих 1-ю группу инвалидности и/или 3-ю

¹ Принципы центра «Работа-і» по выделению групп кандидатов с инвалидностью и ОВЗ обоснованы практическими потребностями при сопровождаемом трудоустройстве; для определения групп используется практический опыт, полученный центром «Работа-і» от коллег – РООИ «Перспектива» в рамках обмена опытом в 2014-2015 гг.

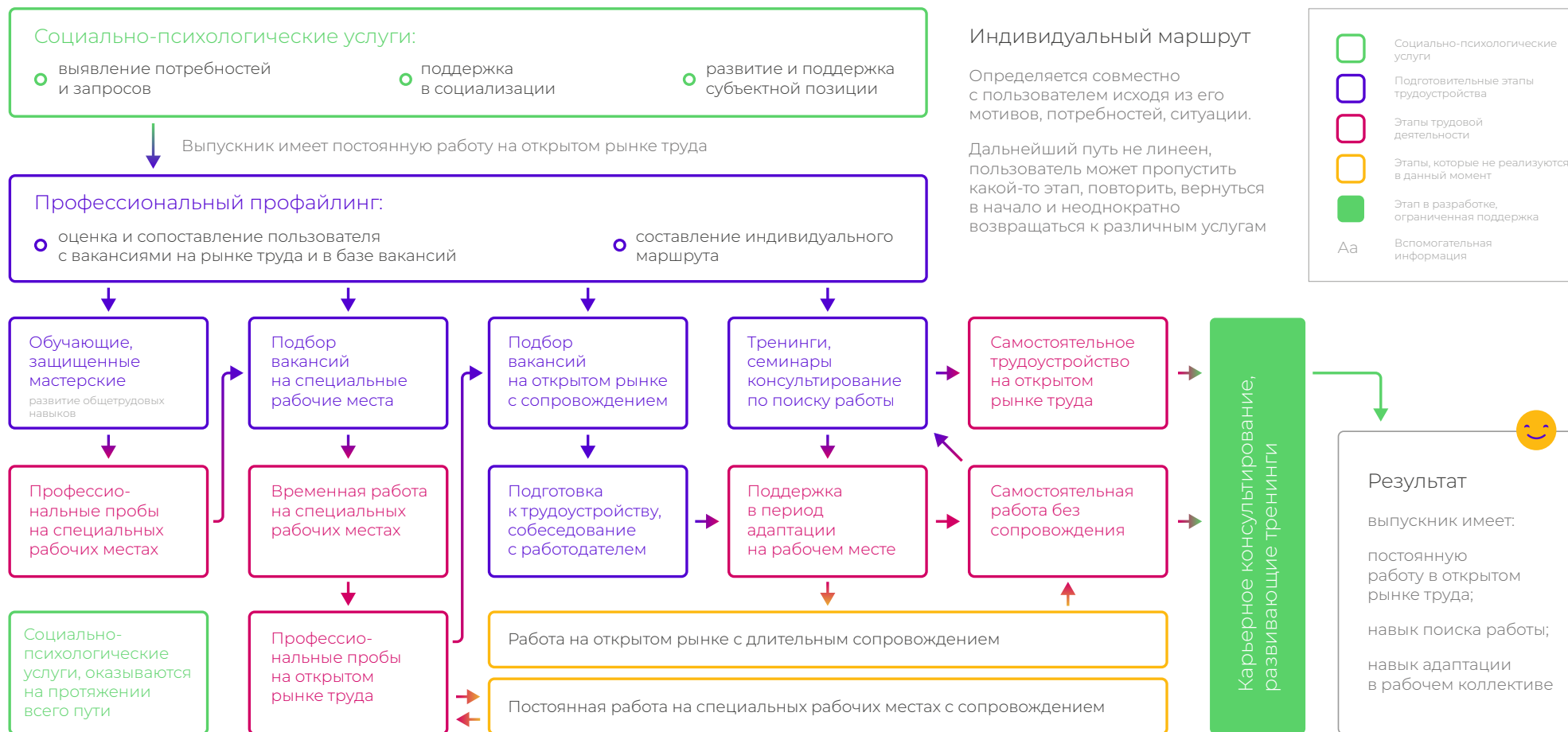
РООИ «Перспектива» – ведущая в России организация по включению людей с инвалидностью во все сферы жизни общества и улучшению качества их жизни. РООИ «Перспектива» более 15 лет занимается трудоустройством людей с инвалидностью в России.

степень ограничений способности к трудовой деятельности и/или способности к контролю за своим поведением, но для них возможно расширение технологии с вовлечением защищенного труда в ТЖЦТ.

На сегодняшний день для адаптации к открытому рынку труда людей с достаточно серьезными нарушениями необходимо задействовать много ресурсов и преодолевать неготовность общества. Однако, если будет создана система, включающая защищенный труд (занятость людей с тяжелыми формами инвалидности), и практические алгоритмы вывода людей с разными формами инвалидности и ОВЗ на открытый рынок труда (в том числе при помощи стажировок и производственных практик), то полученный опыт может войти в технологию и увеличить круг пользователей ТЖЦТ.

Приложение 4

Схема «Развитие технологии жизненного цикла трудоустройства»



Приложение 5

Карта сервиса технологии

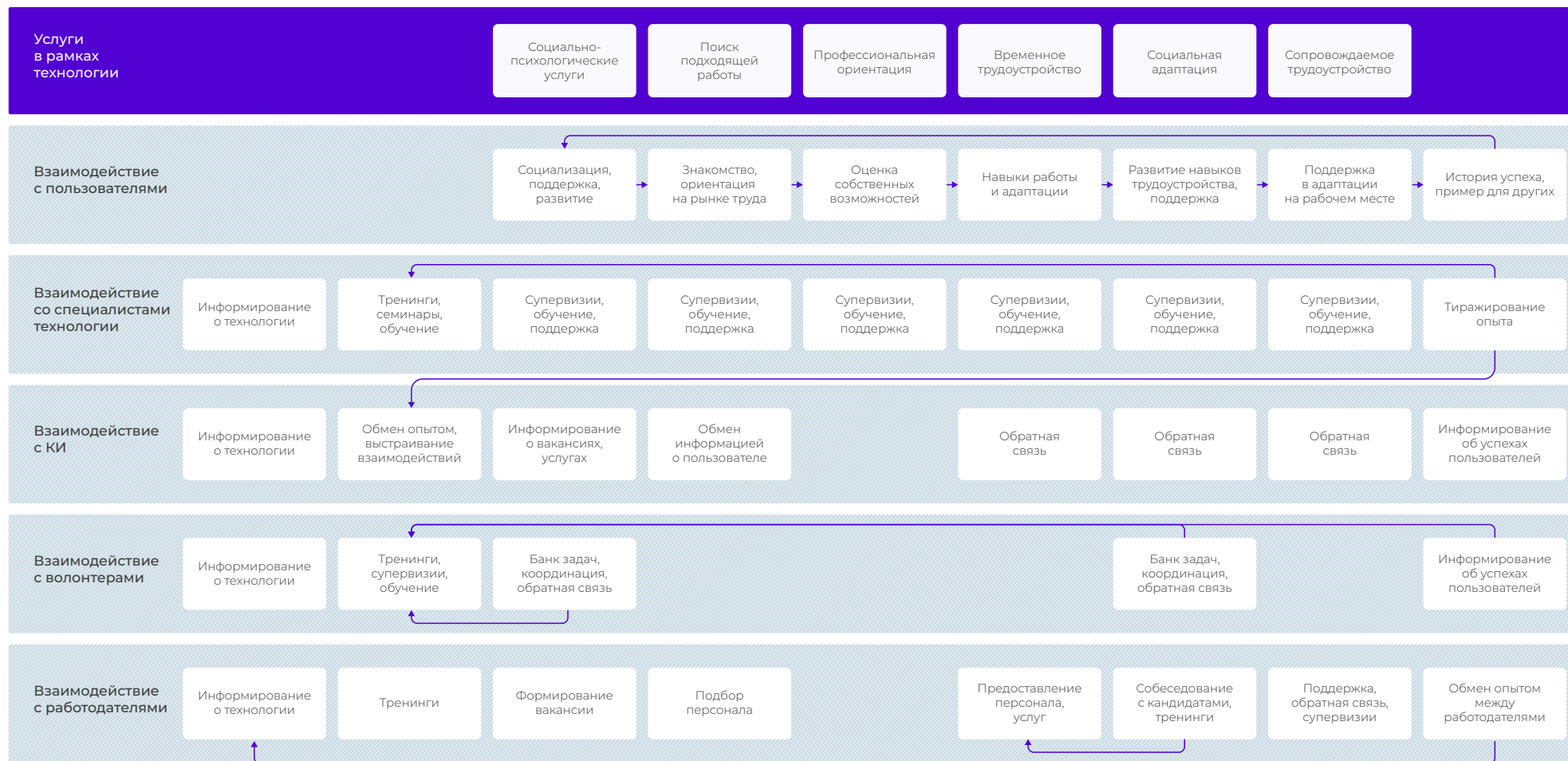
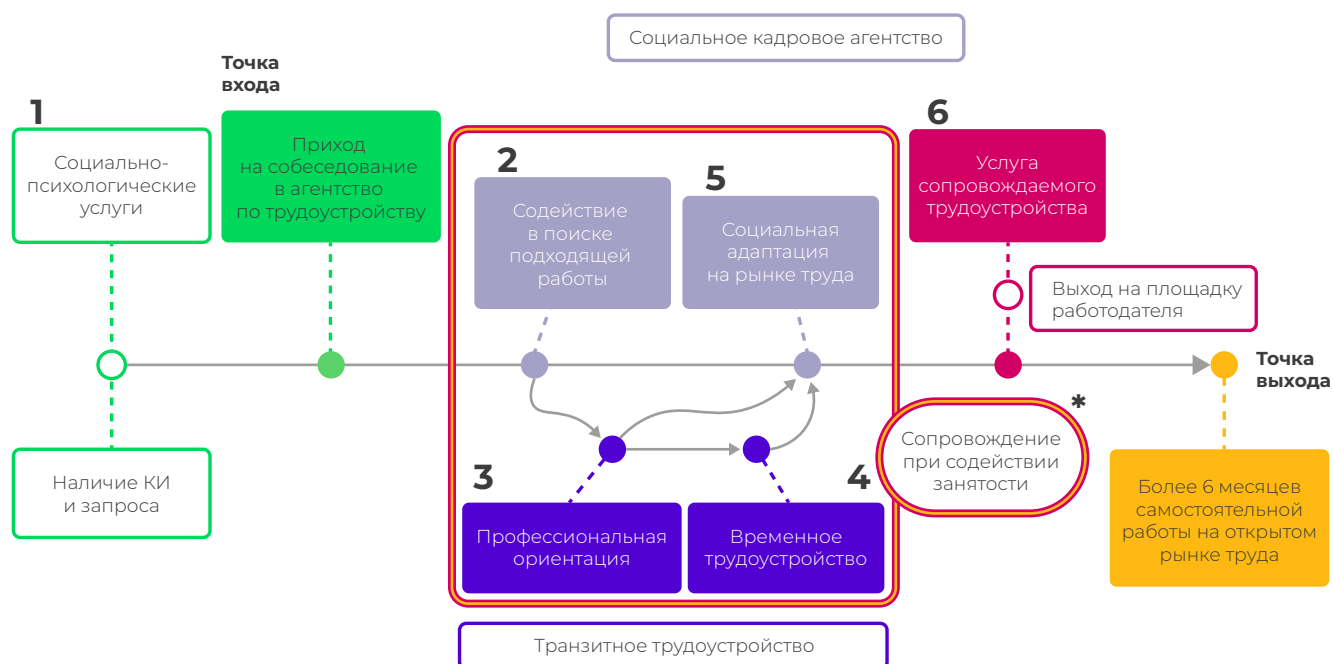


Схема реализации технологии жизненного цикла трудоустройства в рамках государственной службы занятости (на примере Санкт-Петербурга)

В данном документе представлена схема, сопоставляющая услуги, оказываемые Государственной службой занятости и негосударственными организациями (некоммерческими и коммерческими) гражданам, испытывающим трудности в поиске работы (далее - Пользователи). Совместная работа негосударственных организаций и Государственной службы занятости формирует технологию жизненного цикла трудоустройства (далее - Технология). По Технологии необходимо участие негосударственных организаций, так как их роль заключается в вовлечении широкой сети партнерских организаций (НКО и бизнеса). Партнеры из бизнеса предоставляют дополнительные ресурсы: социальные услуги и волонтеров, вакансии для сопровождаемого трудоустройства и наставников. Итоговым результатом деятельности Государственной службы занятости и негосударственной организации по Технологии является закрепление на рабочем месте граждан, испытывающих трудности в поиске работы.



КИ – человек из окружения выпускника, который может выявить его запрос на трудоустройство (неформализованный/формализованный), рассказать о вариантах возможной поддержки, дать контакты рекрутера.

КИ знает о технологии жизненного цикла трудоустройства, взаимодействует с выпускником в различных социальных, образовательных организациях и организациях сферы трудоустройства, в ходе общения с ним принимает решение о необходимости дополнительной поддержки выпускника и его участии в технологии.

Социальное кадровое агентство – часть технологии жизненного цикла трудоустройства, вид организации поддержки пользователей, осуществляемый по принципу кадрового агентства, и включающий в себя рекрутинг, профессиональный профайлинг и сопровождаемое трудоустройство.

Транзитное трудоустройство – часть технологии жизненного цикла трудоустройства, вид дополнительной поддержки пользователя, включающий в себя различные виды временной занятости и профессиональных проб, в специально-организованных условиях, помогающие выпускнику в адаптации к рабочим процессам, для дальнейшего выхода в открытый рынок труда.

Основные термины, используемые в данных методических материалах.

№	Ссылка на описание услуги по технологии жизненного цикла трудоустройства	Ссылка на описание аналогичной услуги от государственной службы занятости	Преимущества сотрудничества государственной службы занятости с НКО, реализующими Технологию	Механизмы реализации/Пример договора
1	Социально-психологические услуги		Социально-психологические услуги предоставляются гражданам для поддержки при трудоустройстве и более эффективной адаптации на рабочем месте на всем маршруте Технологии. Оказывается всесторонняя помощь в решении сопутствующих проблем, возникающих при трудоустройстве (например, оформление документов или покупка необходимой одежды). Данные услуги остаются доступны и после закрепления Пользователя на рабочем месте, что позволяет улучшить его адаптацию и снизить риск повторных обращений за трудоустройством. Для оказания социально-психологических услуг используются ресурсы организаций, включенных в Технологию, а также возможности волонтеров.	Частично данная услуга реализуется в рамках услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»
2	Услуга содействия в поисках подходящей работы	Содействие гражданам в поиске подходящей работы	Негосударственная организация выступает в роли частного социального агентства занятости, активно взаимодействует с бизнесом, привлекает компании к различным формам сотрудничества (вакансии, аутсорсинг, аутстаффинг) для создания базы вакансий, подходящих под возможности целевой аудитории. В результате предварительной работы с представителями работодателей и социальными партнерами негосударственная организация формирует релевантный банк вакансий. Вакансии отражают потребности работодателей открытого рынка труда и соответствуют возможностям соискателей.	Негосударственная организация информирует Государственную службу занятости об открытых вакансиях с сопровождением. Организация рабочих мест может осуществляться с использованием субсидий на создание рабочих мест, а так же в рамках закона о квотировании. О предоставлении в 2019 году субсидий на финансовое обеспечение затрат по созданию, модернизации рабочих мест, в том числе специальных, для трудоустройства инвалидов, на мероприятия по обеспечению доступа инвалидов к рабочим местам и объектам производственной инфраструктуры, на образование и профессиональную подготовку инвалидов в Санкт-Петербурге О внесении изменений в Закон Санкт-Петербурга «О квотировании рабочих мест для трудоустройства инвалидов в Санкт-Петербурге»

№	Ссылка на описание услуги по технологии жизненного цикла трудоустройства	Ссылка на описание аналогичной услуги от государственной службы занятости	Преимущества сотрудничества государственной службы занятости с НКО, реализующими Технологию	Механизмы реализации/Пример договора
3	Услуга профессиональной ориентации	Организация профессиональной ориентации граждан	Для лиц с ментальной инвалидностью и множественными нарушениями проводятся профессиональные пробы, которые позволяют Пользователям получить опыт в тех или иных видах трудовой деятельности. Под эти цели специально оборудуются помещения, имитирующие условия будущего рабочего места: торговый зал, склад, колл-центр и т.д. В игровой форме, максимально приближенной к реальности, пользователь выполняет функционал, предусмотренный вакансией, и может оценить соответствие своих желаний и возможностей требованиям работодателя. При организации работы используются наглядные пособия, инструкционные карты, инфографика, созданные с учетом особенностей лиц с ментальной инвалидностью и множественными нарушениями (адаптированный язык, визуализация, пиктограммы и т.п.). Профессиональные пробы предполагают персонализированный подход с учетом ожиданий и потенциала конкретного Пользователя, что в дальнейшем облегчает его трудоустройство.	Профессиональная ориентация и профессиональное сомоопределение могут также осуществляться с привлечением возможностей государственных услуг «Организация временного трудоустройства» и «Организация проведения оплачиваемых общественных работ» (см. ниже), когда профориентация происходит непосредственно на рабочем месте (у пользователя есть возможность ознакомиться с несколькими смежными профессиями)
4	Услуга временного трудоустройства		Негосударственная организация через сотрудничество с бизнесом привлекает партнеров для создания вакансий для временного трудоустройства (в том числе с использованием аутсорсинга, аутстафинга и т.п.). Обеспечивает подготовку наставников-руководителей, которых поддерживает консультант по сопровождаемому трудоустройству. Консультант организации также курирует Пользователей Технологии, работающих на площадках временной занятости. Пользователь устраивается на временную работу длительностью 1-9 месяцев. Такой формат позволяет Пользователю адаптироваться, усвоить новый для него функционал и профессионально самоопределиться. Совместная работа наставника и консультанта помогает Пользователю освоить «мягкие» навыки, требуемые для выхода на постоянную работу и закрепления на рабочем месте. При необходимости Пользователь всегда может обратиться за социально-психологическими услугами к специалистам негосударственной организации.	

№	Ссылка на описание услуги по технологии жизненного цикла трудоустройства	Ссылка на описание аналогичной услуги от государственной службы занятости	Преимущества сотрудничества государственной службы занятости с НКО, реализующими Технологию	Механизмы реализации/Пример договора
4	Услуга временного трудоустройства	Организация временного трудоустройства	Программы временного трудоустройства создаются с учетом реальных вакансий для данной целевой аудитории на рынке труда. Пользователь получает опыт работы, соответствующий требованиям внутреннего распорядка и трудовой дисциплины реальных работодателей. Во время работы Пользователь всегда может рассчитывать на поддержку специально подготовленного наставника и консультанта по сопровождаемому трудоустройству.	Роль службы занятости: информирование граждан, направление граждан для получения услуги. Роль НКО: организация временного трудоустройства, предоставление наставника, консультанта
		Организация проведения оплачиваемых общественных работ	Программы общественных работ создаются с учетом реального функционала для данной целевой аудитории на рынке труда. Пользователь получает опыт работы, соответствующий требованиям внутреннего распорядка и трудовой дисциплины реальных работодателей. Во время работы Пользователь всегда может рассчитывать на поддержку специально подготовленного наставника и консультанта по сопровождаемому трудоустройству	Роль негосударственной организации: организация рабочих мест для проведения оплачиваемых общественных работ, предоставление наставника, проведение профессиональных проб для оценки профессиональных предпочтений и возможностей лиц с интеллектуальными и множественными ограничениями. Роль службы занятости: информирование граждан, направление граждан для получения услуги, компенсация расходов
		Организация стажировок граждан, испытывающих трудности в поиске работы	Пользователь получает поддержку консультанта по сопровождаемому трудоустройству. Во время стажировки Пользователь приобретает опыт не только по специальности, но и по развитию общетрудовых и коммуникативных навыков, сопоставляет свои знания и умения с требованиями рынка труда. При желании Пользователя составляется карьерный план при участии консультанта и других сотрудников Технологии. Предоставляется выпускникам учебных заведений.	Роль негосударственной организации: организация стажировки для граждан ИТПР, сопровождение консультантом трудоустройству. Роль службы занятости: информировать граждан, направлять граждан для получения услуги, компенсация расходов

№	Ссылка на описание услуги по технологии жизненного цикла трудоустройства	Ссылка на описание аналогичной услуги от государственной службы занятости	Преимущества сотрудничества государственной службы занятости с НКО, реализующими Технологию	Механизмы реализации/Пример договора
5	Услуга социальной адаптации на рынке труда	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда	Подготовка Пользователей включает в себя как обучающие мероприятия по формированию навыков, необходимых для трудоустройства, так и мероприятия с участием работодателей, способствующие расширению представлений о рынке труда: профессиональные экскурсии, мастер-классы, карьерное консультирование, тренировочные собеседования, индивидуальные встречи с волонтерами, рассказывающими о профессиях или сферах деятельности. Вся подготовительная работа строится индивидуально с учетом вакансий, подходящих конкретному Пользователю, и требований работодателя к соискателю.	
6	Услуга сопровождаемого трудоустройства		Новая услуга, результатом которой является устойчивое закрепление Пользователя как сотрудника на рабочем месте. Консультант по сопровождаемому трудоустройству параллельно осуществляет поддержку и работодателя, и трудоустроившегося Пользователя. Работодатель проходит тренинги по взаимодействию с целевой аудиторией Технологии, супервизии, получает помощь при возникновении сложностей. Консультант ведет индивидуальный график адаптации Пользователя, координирует процесс его интеграции в трудовом коллективе.	Роль негосударственной организации: поиск вакансий под сопровождение, взаимодействие с работодателями, подготовка и поддержка работодателей и граждан в рамках сопровождаемого трудоустройства на всем протяжении предоставления услуги, предоставление социально-психологических услуг гражданам при необходимости. Роль службы занятости: информирование граждан, направление граждан для получения услуги, содействие в поиске работодателей Соглашение о сотрудничестве по вопросу организации сопровождения при содействии занятости инвалидов

№	Ссылка на описание услуги по технологии жизненного цикла трудоустройства	Ссылка на описание аналогичной услуги от государственной службы занятости	Преимущества сотрудничества государственной службы занятости с НКО, реализующими Технологию	Механизмы реализации/Пример договора
*		Сопровождение при содействии занятости инвалидов	Услуга сочетает в себе комплекс услуг из пунктов 2-5, применяемых в зависимости от потребностей и возможностей инвалидов. На протяжении всего процесса идет ориентация на существующие вакансии рынка труда и требования работодателей к соискателям.	Статья 13.1 Закона о занятости населения Сопровождение при содействии занятости инвалидов Соглашение о сотрудничестве по вопросу организации сопровождения при содействии занятости инвалидов Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 3 августа 2018 г. N 518н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов» Распоряжение Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 05.03.2019 № 36-р «Об утверждении Административного регламента Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов» В рамках пилотного проекта негосударственные организации осуществляют сопровождение пользователей при трудоустройстве

