



we are  **ICF**

# Introduction to services to employers

**Ruth Santos and Helen Metcalfe**

Director and Programme Manager

7 October 2020



# Agenda

- **Core PES services – how to services for employers fit with other services?**
- **Key services for employers: Working with employers as part of a quality matching process**
- **How have PES adjusted services to employers as a result of the COVID-19 crisis?**
- **PES Regional Training Manual and self-assessment activities**



we are



Key services for  
employers: Working  
with employers as part  
of a quality matching  
process

# Supporting sustainable enterprises

- **PES ultimate aim to become the ‘first stop’ for enterprises to advertise vacancies – steps can be taken towards this**
- **Enterprise needs vary**
  - Different needs at different times
  - Sectors, location and size of the enterprise
  - Time limited and often face multiple challenges
- **Building lasting relationships depends on good customer service**
  - Dedicated teams, or individuals, who specialise in supporting enterprises
  - Face to face contact important to create and build mutual trust
- **PES can reach employers via ‘multiplier’ organisations such as chambers of commerce, trade association or network bodies**

## Slide 4

---

**ICF28**

Anna, this slide is taken from the ROSTRUD Training Academy II

Helen Metcalfe, 29/09/2020

# Supporting sustainable enterprises: PES internal resourcing

PES can organise sector-specific or issue-specific events for enterprises to promote PES services.

Deliver or attend enterprise-focused events

Dedicated central offices, regional teams and/or individuals

This depends on the size of the PES. Enterprise-specific staff need to have a different skill set.

Provide extra support to enterprises (e.g. SMEs)

Smaller enterprises often need 'hand holding' as they have extra challenges. This can be on all aspects of recruitment.

Establish personal contact with each enterprise

PES staff should meet with enterprises face to face. This can help to overcome negative perceptions of PES

Time to establish relationships and develop knowledge

## Slide 5

---

**ICF29**

Anna, this slide is taken from the ROSTRUD Training Academy II

Helen Metcalfe, 29/09/2020

# Supporting sustainable enterprises: Building strategic partnerships

- **Develop in-depth knowledge of enterprises**
  - Use of surveys to discover enterprises' needs in short, medium and long-term
  - Build networks with umbrella organisations (e.g. trade associations) to get insights
  - Undertake client satisfaction surveys to improve service delivery
- **Develop tailored communication materials and tailored enterprise strategies to raise awareness of services**
- **Sign long-term agreements with certain employers, or umbrella organisations, to formalise working relationships**



## Slide 6

---

**ICF31** Anna, this slide is taken from the ROSTRUD Training Academy II  
Helen Metcalfe, 29/09/2020



we are



PES Regional Training  
Manual and self-  
assessment process

## Slide 7

---

**ICF33**

Anna this slide is new

Helen Metcalfe, 30/09/2020

# PES Regional Training Manual: a useful resource for all PES matters

- Services for employers is covered in-depth in Chapter 4 of the PES Regional Training Manual
- Useful examples from the region and international examples
- Tips, ideas, suggestions and useful definitions
- The manual is the foundation document for the online training

## ► 4. Поддержка жизнеспособных предприятий: услуги для предприятий

Ключевая составляющая услуг ГСЗ заключается в сборе вакансий от предприятий и в обеспечении качественного сопоставления соискателей работы и предприятий. Предприятия должны рассматривать ГСЗ как первую площадку для публикации вакансий и бесплатного охвата широкой аудитории. Хотя ситуация в регионе нередко отличается, ГСЗ может к этому стремиться, предлагая предприятиям более широкий спектр вспомогательных услуг, которые позволят им выявить потребности в навыках и предоставят их сотрудникам возможности для повышения квалификации и профессиональной переподготовки.

Важно понимать, что предприятия не являются однородной группой и их потребности различаются. В разное время у них могут быть разные потребности, которые могут зависеть от сектора и местоположения, а также от размера предприятия. Предприятия часто сталкиваются с многочисленными проблемами и нередко располагают очень ограниченным временем — особенно это справедливо для малых и средних предприятий (МСП). ГСЗ следует учитывать это при выборе подходящего способа взаимодействия и дачи рекомендаций. Рекомендации для предприятий должны тщательно формулироваться и объяснять, какую пользу предприятие сможет извлечь из них и какие действия потребуются предпринять.

Важная составляющая взаимодействия с предприятиями — служба поддержки клиентов. Она крайне важна при работе с предприятиями, поскольку в будущем они могут снова обратиться в ГСЗ. Быстротворение долгосрочных отношений с предприятиями может потребовать времени, поскольку ГСЗ нередко приходится преодолевать негативные представления предприятий о своей работе, а также создавать взаимное доверие между персоналом ГСЗ и предприятием. Доверие может базироваться на хороших результатах и продуктивной работе, поэтому сотрудникам ГСЗ нужно иметь достаточно времени для знакомства с предприятием, понимания его потребностей в найме и квалификации, а также для предложения подходящих соискателей.

Поэтому ГСЗ необходимо выделять достаточные ресурсы для оказания услуг предприятиям, а также варьировать подход к предприятиям и предложение услуг, чтобы предлагать релевантные услуги и поддержку. Это, в свою очередь, обеспечит более эффективный и результативный сервис, повысит авторитет услуг ГСЗ и позволит распределять ресурсы ГСЗ более рационально. Во Вставке 10 указаны некоторые ключевые партнеры, с которыми ГСЗ могут сотрудничать в этом направлении.

### Вставка 10. Ключевые партнеры, с которыми можно сотрудничать по предоставлению услуг предприятиям

Для поддержки жизнеспособных предприятий ГСЗ могут рассмотреть возможность сотрудничества со следующими типами организаций:

- организациями работодателей,
- торговыми палатами,
- профессиональными/промышленными ассоциациями (например, организациями работодателей и предпринимателей, ОРП),
- сетевыми организациями малых и средних предприятий,
- министерствами или региональными/местными органами исполнительной власти,
- СМИ.

По мнению МОТ, организации работодателей и предпринимателей (ОРП) представляют важнейшую составляющую общества — предприятия<sup>14</sup>. Успешные предприятия лежат в основе любой стратегии по созданию и увеличению числа рабочих мест, повышению уровня жизни и благосостояния населения в целом. МОТ считает, что ОРП играют «важную роль в успешности предприятий, оказывая влияние на условия развития предпринимательства и предоставляя услуги, которые улучшают показатели отдельных предприятий».

<sup>14</sup> <https://www.ilo.org/actemp/lang-er/index.htm>

## Slide 8

---

**ICF34**

Anna this slide is new

Helen Metcalfe, 30/09/2020

# Self-assessment activities

- **Think critically about what you currently have**
  - What gaps do you have in your current provision?
  - Objectively rate aspects of your employer services
- **Consider what activities, or services, you would like to offer in the future**
  - What would help you to achieve this?
  - What smaller steps could you take in the short and medium term?
  - What available resources and support could you use to achieve your goals?

**Вставка 19. Поддержка жизнеспособных предприятий: контрольный лист**

Ниже приведен контрольный список основных элементов, которые должны быть предусмотрены в высококачественных услугах для жизнеспособных предприятий:

- ☐ Стратегия взаимодействия с предприятиями на национальном, региональном и местном уровнях, включающая единые каналы контакта и обращений для работодателей, а также услуги ГСЗ, приспособленные для удовлетворения различных потребностей крупных/малых предприятий и конкретных секторов
- ☐ Налаженная структура для коммуникации с предприятиями на местном, региональном и национальном уровнях, включая регулярные мероприятия по взаимодействию с предприятиями, в том числе партнерства с отраслевыми организациями
- ☐ Анализ базы предприятий, позволяющий провести сегментацию для сопоставления рабочих мест на предприятиях с навыками и профилями зарегистрированных соискателей
- ☐ Политика поощрения предприятий к размещению вакансий, ручные и автоматизированные системы размещения вакансий, основанные на требованиях предприятий и включающие помощь в сопоставлении объявлений о вакансиях
- ☐ Специально обученный персонал по работе с предприятиями (т.е. обладающий компетенциями, которые охватывают менеджмент взаимоотношений, коммуникацию, знание секторов рынка труда и т.д.)
- ☐ Обследования удовлетворенности предприятий, механизмы получения обратной связи и прогнозные показатели удовлетворенности работодателей
- ☐ Использование информации о рынке труда (ИРТ) для выявления тенденций рынка труда на национальном, региональном и местном уровнях
- ☐ Вклад работодателя в принятие ГСЗ решений относительно разработки АПРТ
- ☐ Системы для анализа вакансий и сопоставления их с компетенциями зарегистрированных соискателей
- ☐ Работа с предприятиями для определения будущих потребностей предприятий в квалификациях и помощи, с поддержкой и доступом к программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников

- ☐ Регулярное получение сведений об ИРТ в отношении будущих потребностей в квалификациях, растущих секторов, вакансий и требований к профессиональной подготовке
- ☐ Помощь предприятиям в получении доступа к сетям образовательных организаций и оказание поддержки в ситуациях сокращения штатов и подготовки к нему
- ☐ Помощь предприятиям со стороны ГСЗ в подборе персонала, например отбор кандидатов для собеседования, найма на испытательный срок или для прохождения стажировки

## Вставка 20. Вопросы для самопроверки

С помощью приведенных ниже вопросов обдумайте шаги, которые ваша ГСЗ должна предпринять для разработки и внедрения услуг поддержки жизнеспособных предприятий.

- ▶ Какими системами вы располагаете для коммуникации с предприятиями, в частности для стимулирования их к размещению вакансий? Как их можно улучшить?
- ▶ Какие шаги вам потребуется предпринять, чтобы создать условия для сопоставления объявленных вакансий с навыками и компетенциями зарегистрированных соискателей?
- ▶ Какие меры вы принимаете в настоящее время для оценки мнения предприятий о ваших услугах? Как вы используете информацию, получаемую от предприятий, для улучшения качества услуг?
- ▶ Для чего вы применяете ИРТ? Как она может помочь усовершенствовать обслуживание предприятий в будущем?

## Slide 9

---

**ICF35**

Anna this slide is new

Helen Metcalfe, 30/09/2020