



группа компаний
Медхолдинг



MEDOSMOTRY.RU



POLIKLINIKA.RU



ZUB.RU



СТОМАТОЛОГИЯ
НА КАРТОНЕ



KAFERIN.RU



ВЫЕЗДЫ
НА ДОМУ

Решение кадровой проблемы через отношение к сотруднику, как к внутреннему клиенту

Юлия Николаевна Глотова

Коммерческий директор ГК «Медхолдинг»
Эксперт по инновациям Ассоциации частных
клиник Москвы и ЦФО

Сложности в подборе

- отсутствие сертификата или сертификат просрочен
- «потребительское» отношение к компании (только заработать деньги)
- отсутствие опыта
- отсутствие желания развиваться профессионально



Ожидания от соискателей в медицинских центрах

- высокий профессионализм (наличие соответствующего образования, опыт)
- клиентоориентированность
- желание развиваться профессионально



Предпочтения соискателей

На рынке труда большое количество медицинских центров с практически одинаковыми условиями оплаты и привлечь кандидатов только высокой заработной платой не получится.

Решающим при выборе компании-работодателя является **имидж компании**, отношение к сотрудникам, возможность обучаться и профессионально развиваться.



Сотрудник как внутренний клиент

Каждый сотрудник – ценность компании, залог её успеха.

Задачи компании, которая хочет успешно и динамично развиваться:

- формирование командного духа
- сплочение структурных подразделений
- развитая корпоративная культура
- внутренний PR



Залог успеха

Через открытую и понятную корпоративную культуру, уважительное и доброжелательное отношение коллег друг к другу, внимание и желание помочь, поддержание позитивного и «здорового» климата в коллективе формируется отношение к сотруднику как внутреннему клиенту.

Это создает предпосылки для трансляции такого отношения и по отношению к внешнему клиенту компании.



Мотивация

Наряду с материальной мотивацией огромное значение отводится и нематериальной мотивации:

- **обучение сотрудников**
(полный цикл)
- **внутренний портал**
(как средство коммуникации и внутреннего PR)
- **поощрение сотрудников** и клиники по итогам года.



Корпоративный портал

группа компаний
Медхолдинг



[Компания](#) [Обучение](#) [Документы](#) [Сотрудники](#) [Воронка идей](#) [Форум](#) [Вакансии](#)

Выскажи мнение

Ответьте пожалуйста на все вопросы и нажмите в конце кнопку *голосования*.

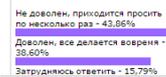
1. Часто ли Вы пользуетесь услугами службы ИТ?



2. Довольны ли Вы скоростью, с которой обрабатываются Ваши сообщения о нарушении работы компьютера или приложений (программ)?



3. Довольны ли Вы качеством выполняемых по Вашим заявкам работ (как часто ИТ специалисты делают то, что Вам нужно с первого раза)?



Информация

8 - 10 декабря 2014
«НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ: СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ»
 У восточных православных стоматологов

Наша жизнь



25.11.2014
 Общество православных стоматологов
26 ноября приглашаем Вас на встречу участников общества православных стоматологов в Храм св.цмч. Антонины.



25.11.2014
 Наша творчество
На "Дорожной 32" есть поликлиника одна.



24.11.2014
 Наша жизнь
В копилке Zub.ru появился еще один кубок!



24.11.2014
 Наша жизнь
Зуб.ру на ТНТ 23.11.2014 г.



21.11.2014
 Наша жизнь
Расширение наших возможностей!



20.11.2014
 Наша жизнь
Здоровье не зависит от денег



18.11.2014
 Наша жизнь
Клиника нашла своего главного врача!

[подробнее](#)

Мой портал Выйти
 Живая лента
 Группы
 Блог
 Задачи

Моя страница
 Микроблог
 Файлы
 Фотографии
 Сообщения

Рабочий стол

+ Добавить гаджет
+ Сохранить как настройки по умолчанию
+ Сбросить текущие настройки

События компании

- 23.11.2014 [Собрание ассоциации частных клиник, Москва](#)
- 26.11.2014 [Welcome тренинг](#)
- 26.11.2014 [Обучающие курсы по работе с ИТ](#)
- 27.11.2014 [Круглый стол для врачей гинекологов](#)
- 27.11.2014 [Перезагрузка в Поликлинике.ру. Красные ворота](#)

[календарь](#)

Новое на форуме

- 25.11.2014 17:09:44 [Что? Где? Когда?](#)
 Просмотров: 7211
 Ответов: 822
- 12.11.2014 15:48:17 [Поздрав](#)
 Просмотров: 285
 Ответов: 3
- 06.11.2014 13:04:40 [Воронка идей](#)
 Просмотров: 805
 Ответов: 15
- 24.10.2014 14:52:43 [Салат-ролл](#)
 Просмотров: 254
 Ответов: 5

День Медицинского работника 2014 17.06.2014 ([41 фото](#))

[Изменить](#) [Удалить](#)



Паломнический тур в Дивеево 02.06.-04.06.2014 05.06.2014 ([16 фото](#))

[Изменить](#) [Удалить](#)



Тренинг 24-25 декабря 2013г. 25.12.2013 ([30 фото](#))

[Изменить](#) [Удалить](#)



IV ежегодная конференция "Негосударственное здравоохранение: состояние и перспективы развития" 25.12.2013 ([39 фото](#))

[Изменить](#) [Удалить](#)



Новогоднее настроение 2014 19.12.2013 ([18 фото](#))

Обучение



Поиск

[Компания](#) **Обучение** [Документы](#) [Сотрудники](#) [Воронка идей](#) [Форум](#) [Вакансии](#)

[Главная страница](#) [Обучение](#) [Внутрикорпоративное обучение](#) [Корпоративный учебный центр](#)

Корпоративный учебный центр

24.11.2014 [Команда - история успеха](#)

22 ноября в Учебном центре состоялся тренинг "Команда - история успеха"

13.11.2014 [Правовой семинар - 3](#)

13 ноября состоялся правовой семинар для сотрудников "Зуб.ру" Таганская.

13.11.2014 [Правовой семинар - 4](#)

13 ноября состоялся правовой семинар для сотрудников "Зуб.ру" Маяковская.

11.11.2014 [Командообразование](#)

8 ноября в Учебном центре состоялся тренинг "Командообразование"

10.11.2014 [Правовой семинар - 2](#)

7 ноября состоялся правовой семинар для сотрудников "Поликлиника.ру" Красные ворота.

30.10.2014 [Нейро-мышечная стоматология](#)

28.10.2014 состоялся мастер-класс "Нейро-мышечный протокол определения физиологической окклюзии".

30.10.2014 ["Интраоральная рентгенография зубов. Методические рекомендации" - 6](#)

28.10.2014 г в Учебном центре компании состоялся семинар «Интраоральная рентгенография зубов. Методические рекомендации».

27.10.2014 ["Понятная ортопедия"](#)

24 октября 2014 года состоялся семинар для операторов-консультантов по теме "Понятная ортопедия". Лектор: Колесник С.С.

20.10.2014 [Усовершенствование сервиса - 2](#)

18 октября 2014 года состоялся тренинг "Усовершенствование сервиса"

17.10.2014 [«Интраоральная рентгенография зубов. Методические рекомендации» - 5](#)

17 октября 2014 прошел семинар «Интраоральная рентгенография зубов. Методические рекомендации»

16.10.2014 [«Интраоральная рентгенография зубов. Методические рекомендации» - 4](#)

16 октября 2014 прошел семинар «Интраоральная рентгенография зубов. Методические рекомендации»

 **Игорь Щеглов**
[Мой портал](#) [Выйти](#)

- Живая лента
- Группы
- Блог
- Задачи
- Моя страница
- Микроблог
- Файлы
- фотографии
- Сообщения

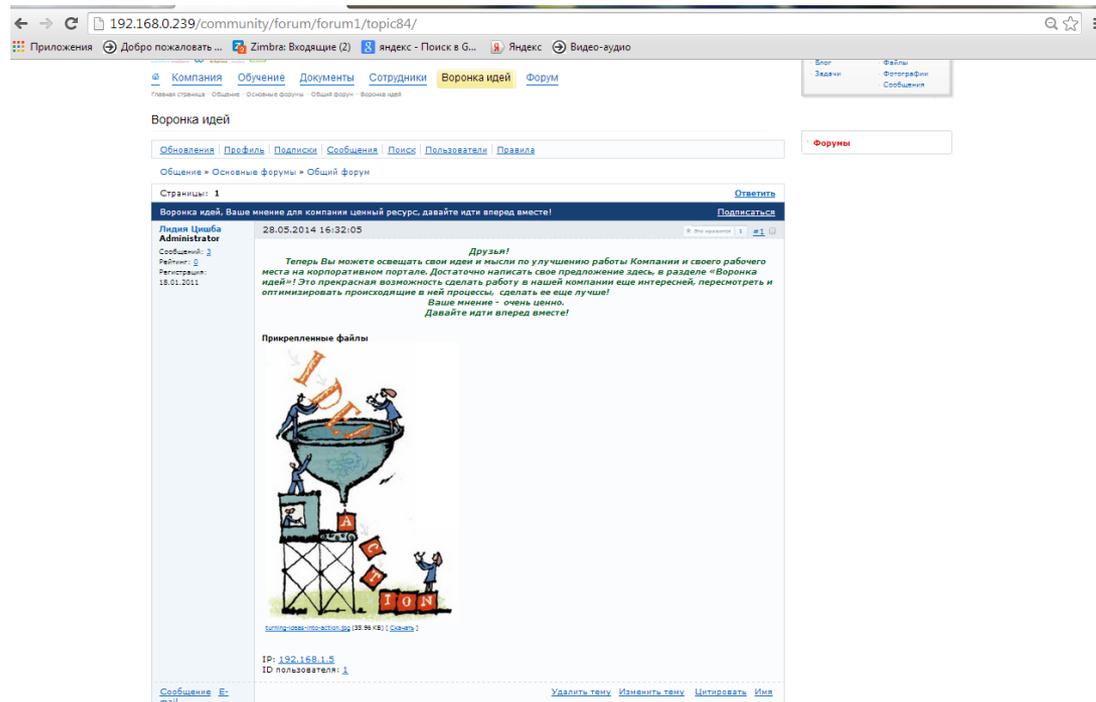
[+ Добавить элемент](#)

[Элементы](#)

Корпоративный учебный центр

- Наставничество
- Адаптационные тренинги
- Круглые столы

Приглашение к диалогу «Воронка идей»



192.168.0.239/community/forum/forum1/topic84/

Приложения Добро пожаловать ... Zimbra: Входящие (2) Яндекс - Поиск в Г... Яндекс Видео-аудио

Компания Обучение Документы Сотрудники Воронка идей Форум

Блог Задачи Фотографии Сообщения

Воронка идей

Обновления Профиль Подписки Сообщения Поиск Пользователи Правила

Общение • Основные форумы • Общий форум

Страницы: 1 Ответить

Воронка идей. Ваше мнение для компании ценный ресурс, давайте идти вперед вместе! Подписаться

Людмила Цимба
Administrator
Сообщений: 2
Рейтинг: 0
Регистрация: 18.02.2011

28.05.2014 16:32:05

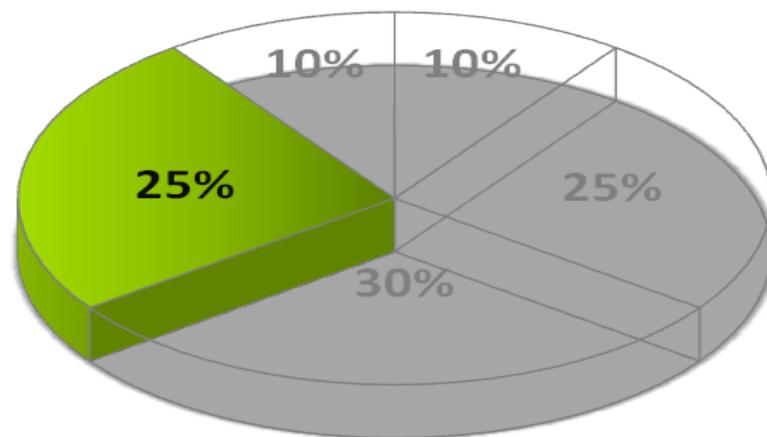
Друзья!
Теперь Вы можете освещать свои идеи и мысли по улучшению работы Компании и своего рабочего места на корпоративном портале. Достаточно написать свое предложение здесь, в разделе «Воронка идей». Это прекрасная возможность сделать работу в нашей компании еще интересней, пересмотреть и оптимизировать происходящие в ней процессы, сделать ее еще лучше!
Ваше мнение - очень ценно.
Давайте идти вперед вместе!

Прикрепленные файлы



[Удалить тему](#) [Изменить тему](#) [Цитировать](#) [Минимал](#)

Развитие лидерских качеств и личностный рост



- 1. Вводная часть
- 2. Обсуждение результатов
- 3. Постановка целей
- 4. Определение зон развития
- 5. Резюме встречи

Карта целей команды

КАРТА ЦЕЛЕЙ

Блок	Вес	Примечание
Стратегия	20%	% выполнения карты отделения
Индивидуальные цели	50%	3-4 цели выбираются командой на встрече
Цели развития	30%	2-3 цели выбираются командой на встрече

Карта целей сотрудника

Карта целей сотрудника									
период ---									
ФИО:			ФИО руководителя:						
Должность:			Дата создания ЛКИ:						
Подразделение:									
Перспектива (блок задач)	Цель	Вес блока	Показатель	Целевое значение	Срок	ВЕС индикатора в блоке	ИТОГО Вес индикатора	Кеп	Кеп с учетом веса
Стратегия	Исполнение стратегической карты офиса	20%	Процент исполнения стратегической карты офиса	100%	30.12.2010	100,0%	20,0%		
Индивидуальные цели		50%		100%	30.12.2010	25,0%	12,5%		
				100%	30.12.2010	25,0%	12,5%		
				100%	30.12.2010	25,0%	12,5%		
				100%	30.12.2010	25,0%	12,5%		
Цели развития		30%		100%	30.12.2010	33,3%	10,0%		
				100%	30.12.2010	33,3%	10,0%		
				100%	30.12.2010	33,3%	10,0%		
		100%					100,0%	0,00%	
ФИО Сотрудника _____			ФИО Руководителя _____						

Корпоративный Учебный Центр

Миссия корпоративного Учебного Центра:

- создание условий для **повышения профессионального уровня и личного роста** сотрудника
- сделать **дополнительное профессиональное образование** доступным



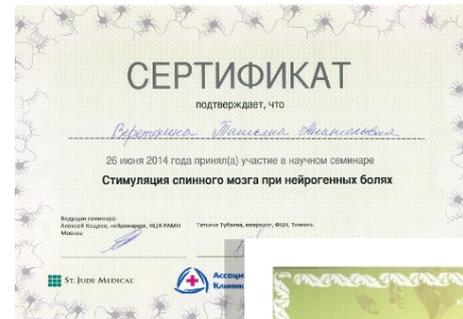
Учебный Центр сегодня:

- штат высокопрофессиональных преподавателей
- высокотехнологичный компьютерный класс
- аудитория вместительность до 35 слушателей
- наличие разработанных авторских программ



Учебный Центр – полный цикл обучения:

- **разработка курсов**
(исходя из общих стратегических задач, по запросам руководителей подразделений)
- **проведение обучения**
(силами внутренних тренеров и наставников, с привлечением сторонних преподавателей)
- **оценка полученных знаний**
по истечении определенного периода
- **организация сертификации**
(со сторонними учебными заведениями, обязательная раз в 5 лет)



Учебный Центр – программы обучения:

- **адаптационный курс для новых сотрудников** (для всех новых сотрудников компании)
- **курсы для стоматологов** (освоение новых методов лечения, усовершенствование имеющихся навыков, обучение работы на новом оборудовании и с новым программным обеспечением)
- **круглые столы** для обмена опытом и решения сложных вопросов врачей общей медицины (терапевты, гинекологи, оториноларингологи и др.)
- **круглые столы по стоматологии** (ортодонтия, ортопедия, хирургия и имплантология)
- **курсы по клиентоориентированию** (для сотрудников контакт-центра и ресепшен)
- **компьютерные курсы** (как для новых сотрудников, так и для работающих по внедряемому программному обеспечению)
- **курсы по неотложной помощи** (для всех сотрудников)
- **юридические семинары**
- **курсы для среднего медперсонала**
- **тренинги и семинары** (профессиональный и личностный рост)

Обучение – залог успешной карьеры:

Возможность обучения, предоставляемая нашей компанией, является частью мотивационного пакета.

Обучение проводится **бесплатно**.

Сертификационные циклы (обязательные для медицинских работников) в большей части оплачиваются компанией.

Прохождение обучения напрямую влияет на **повышение** уровня дохода сотрудника.

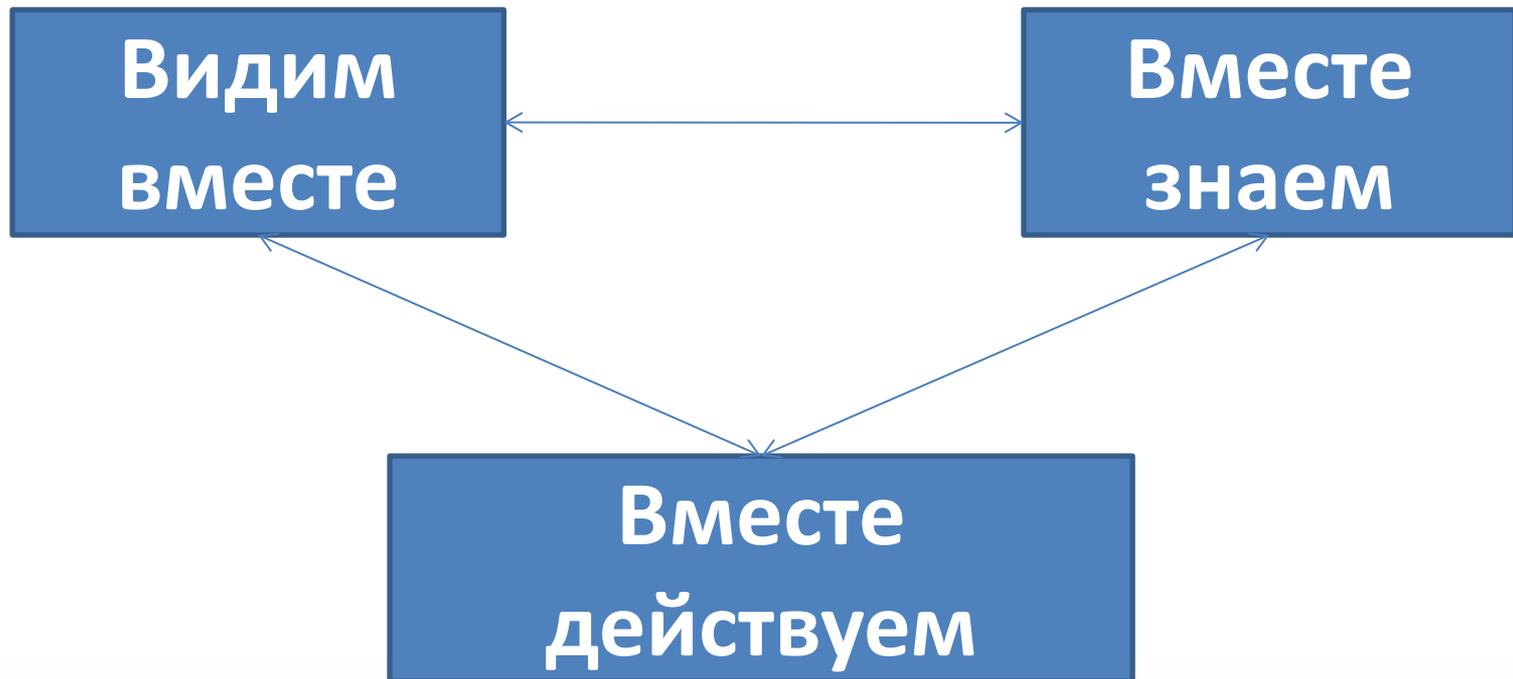
При проведении внутренних оценочных процедур на присвоение определенной **квалификации** учитывается и прохождение сотрудником определенного курса и показанные им результаты после прохождения обучения.



Обучение – залог успешной карьеры:

- Возможность комфортного встраивания обучения в рабочий график
- Современные и проверенные **программы обучения**
- Признанные специалисты и консультанты, преподаватели **с большим практическим опытом**
- Обмен опытом среди коллег, приятное и полезное общение в кругу профессионалов
- Полный комплект **учебных материалов**
- Высочайший уровень организации обучения и сопроводительного сервиса
- **Комплексный подход** к процессу обучения
- Возможность проводить обучение **по любым направлениям** и решениям
- Налаженные контакты с ведущими преподавателями и консультантами в сфере медицины
- **Различные формы обучения** (очная, дистанционная, индивидуальная и их комбинации) по авторизованным и авторским материалам
- **Удобные учебные классы** (уютные и комфортные)
- **Современная компьютерная техника** и оборудование
- **Доброжелательная обстановка** (преподаватели ответят на дополнительные вопросы)
- **Высокий результат обучения**

Корпоративная культура взаимопомощи и поддержки:





Наши партнеры:



SANOFI

SIEMENS

PHILIPS



GE Healthcare

Философия компании:

Мы ценим открытость ко всему новому, непредубежденность, умение и желание работать в команде. Мы любим решать сложные задачи. Этим руководствуемся многие годы.

Необходимо всегда заботиться о членах своей команды, о людях, которые служат великой профессии. Следует всегда непрерывно совершенствоваться и никогда не отчаиваться!

Мы открыли много клиник, создавали дружные коллективы, помогаем многим тысячам людей – нашим пациентам. Но мне бы хотелось упомянуть еще одну ценность, которой мы дорожим – это семья!

Благодарю за внимание!