

**Обучение, как
ключевой
элемент
управления
изменениями**

Генкина Екатерина

Март 2019

Сегодня мы обсудим



НОРНИКЕЛЬ

ОБЩИЙ ЦЕНТР
ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ✓ Управление изменениями – компетенция 21 века

ИЛИ как обеспечить плавный переход в целевое состояние.

- ✓ Обучение сотрудников при трансформациях в компаниях

– с КОГО начинать и КАК мотивировать?

- ✓ Сотрудничество бизнеса и ВУЗов в эпоху перемен,

пример «Норникель – Общий центр обслуживания»

Управление изменениями

О чем важно помнить?



НОРНИКЕЛЬ

ОБЩИЙ ЦЕНТР
ОБСЛУЖИВАНИЯ

Изменения – это процесс,
которым необходимо
управлять

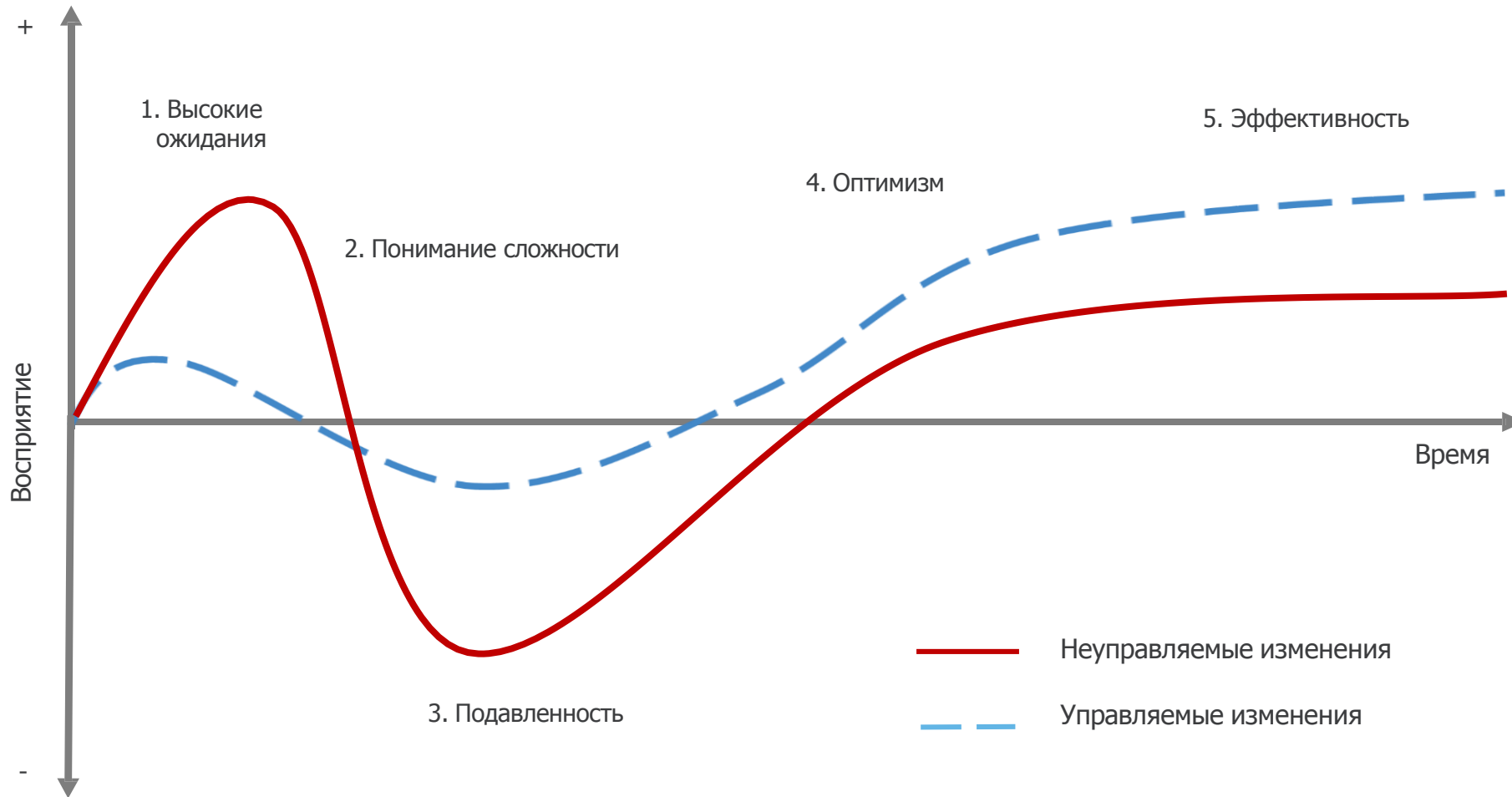
Люди
сопротивляются
тому, что изменения
**не соответствуют
их ожиданиям**

Поддержка людей в
период перемен
позволит не только
достичь, но и
**увеличить эффект от
преобразований**



Естественная реакция человека на изменения

Кривая восприятия изменений

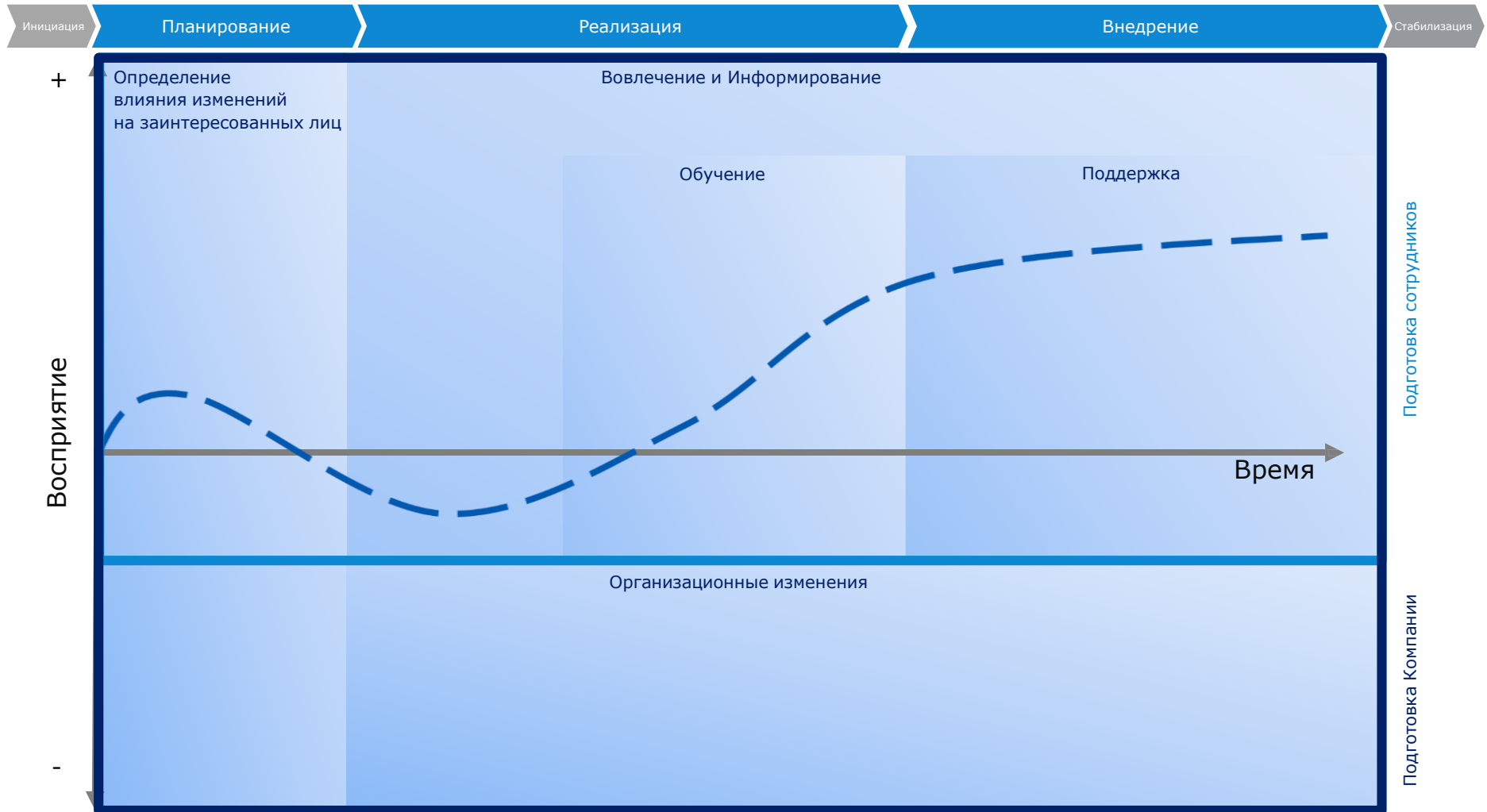


Эмоции раздражения и сопротивления являются частью процесса адаптации к изменениям



Подход к Управлению изменениями

Если изменения влияют на людей, ими необходимо управлять для достижения эффекта от преобразований



4 типа успешных лидеров Четвертой промышленной революции

Результаты исследования Deloitte

✓ **Сторонник социально ориентированного подхода к бизнесу**

более охотно вкладывают в обучение персонала (54 против 37%) и при этом чаще задумываются об этических последствиях внедрения новых технологий (39 против 26%)

✓ **Приверженец решений, основанных на анализе данных**

характерна уверенность в том, что персонал их компаний уже обладает знаниями, необходимыми для внедрения новых технологий и бизнес-моделей

✓ **Проводник радикальных изменений**

управленцы чаще, чем руководители других типов (45 против 32%), уверены в своей способности управлять организацией в эпоху Четвертой промышленной революции

✓ **Активист кадрового развития**

в отличие от руководителей других типов (41%) такие управленцы (51%) самым активным образом готовят свои организации к цифровой трансформации, выделяют средства на работу с корпоративной культурой

Обучение сотрудников при трансформациях в компаниях



«Норникель – ОЦО» сегодня



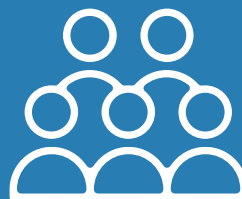
До **6** часов

Разница во времени
с заказчиками

16



Сервисных
линий



Численность

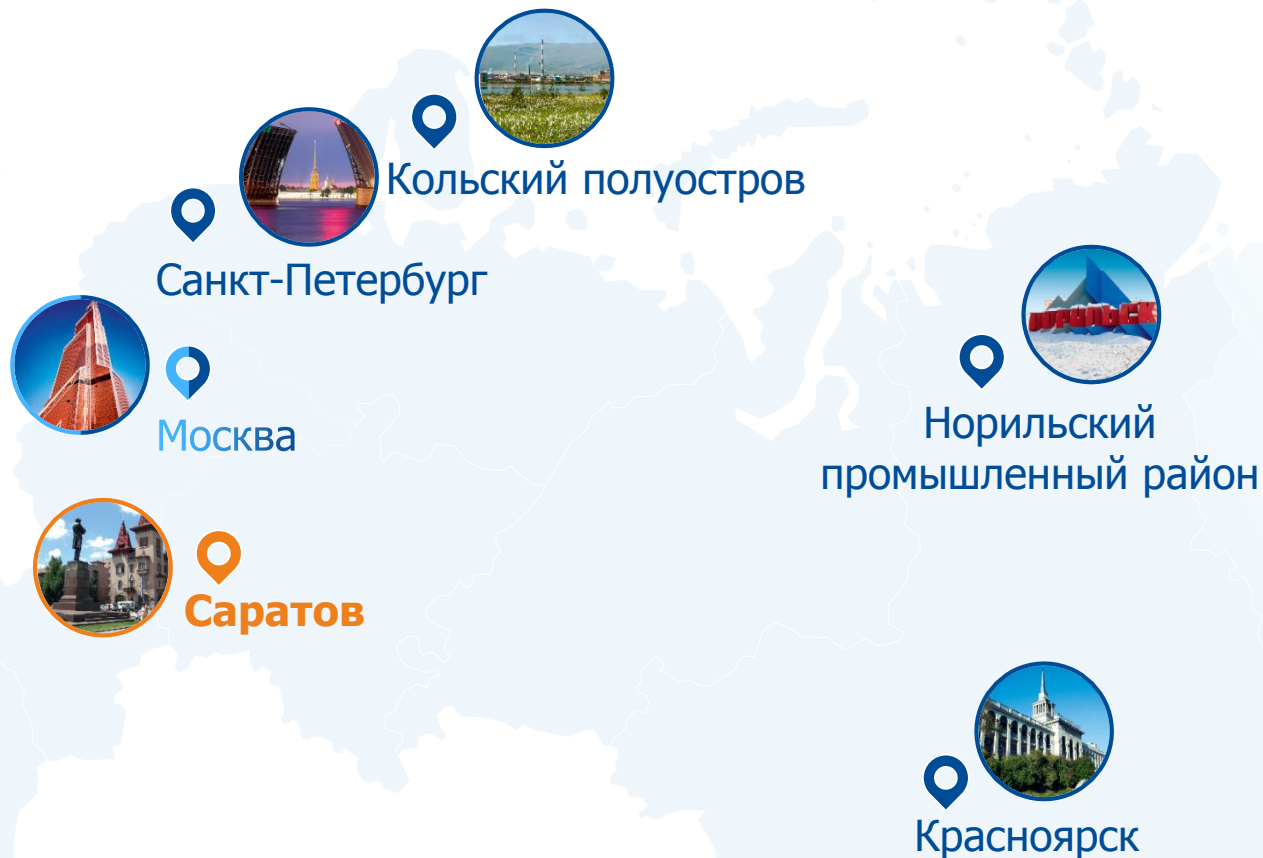
2900+

Более **10 Front-офисов** в регионах присутствия обслуживаемых предприятий, **Middle-офис** в Саратове и **Back-офис** в Москве



НОРНИКЕЛЬ

ОБЩИЙ ЦЕНТР
ОБСЛУЖИВАНИЯ



Модель «Норникель – ОЦО» признана в Компании и профессиональных сообществах, удостоена премии «Лучший запуск ОЦО» в 2017 году

«Норникель – ОЦО» и СГУ им.Чернышевского
запустили совместную **программу обучения по знаниям в SAP**



<https://yadi.sk/i/yVqVWGu3Re5Yng>



НОРНИКЕЛЬ

ОБЩИЙ ЦЕНТР
ОБСЛУЖИВАНИЯ

Спасибо!



НОРНИКЕЛЬ

ОБЩИЙ ЦЕНТР
ОБСЛУЖИВАНИЯ



Екатерина Генкина

Директор по управлению изменениями
«Норникель – Общий центр обслуживания»

GenkinaES@nornik.ru

+7 903 793 02 40