

Отчет по результатам фасилитационной сессии для руководителей Центра Доктора Бубновского

26 июня 2015 года г. Москва

Цель мероприятия: выработка общего направления движения в развитии Центров Доктора Бубновского для повышения эффективности бизнеса.

Задачи:

1. Обозначить стратегию развития компании и существующие проблемы, определить общее направление движения для реализации стратегии компании: повышение профессионального уровня руководителей Центров Доктора Бубновского. Общество руководителей Центров должны отказаться от размывания бренда, внедрить общие стандарты сервиса, развивать уровень компетентности персонала для того, чтобы больше зарабатывать и привлекать новых клиентов с высокими требованиями.

Результат: определено основное направление развития Центров – повышение профессионального уровня руководителей Центров.

2. Общий понятийный аппарат в понимании отличительных особенностей бренда, методики, сервиса, подходов в работе с персоналом.

Результат: выявлены основные составляющие системы Бубновского, расставлены авторские акценты.

3. Общий понятийный аппарат по поводу портрета «клиента» Центров Доктора Бубновского с целью разработки эффективной маркетинговой стратегии привлечения пациентов.

Результат: Выявлены две ключевые целевые аудитории:

А) успешный в социальном плане человек, который нуждается в восстановлении и поддержании своего здоровья, но разочаровавшийся в классической медицине;

Б) пенсионеры, которые смотрят телевизор, читают книги Бубновского, являются поставщиками клиентов категории А с помощью «сарафанного радио».

Те и другие имеют основную ценность «уверенность в правильности лечения».

Эту уверенность должны обеспечить руководители с помощью развития корпоративных компетенций (ценностей в работе персонала Центров, в первую очередь – руководителе).

4. С помощью совместной работы групп была выделены 4 корпоративные компетенции и поведенческими индикаторами. Поведенческие индикаторы были доработаны профессионалами в области оценки и развития персонала АБМ (убраны повторы одних и тех же индикаторов в разных компетенциям, расширены понятия, при этом включено все то, о чем было заявлено группой).

Результат:

1. Профессионализм - это владение знаниями и навыками для выполнения своих функциональных обязанностей и постоянное самосовершенствование.

- Адаптирует и гибко использует на практике необходимые профессиональные знания с учетом индивидуальных особенностей сотрудников, пациентов.
- Самостоятельно развивает свои профессионально-личностные компетенции, постоянно учится и самосовершенствуется.
- Делится опытом с коллегами, развивает других.
- Умеет донести до других необходимые требования.
- Повышает свою квалификацию и своих сотрудников в головном центре, чтобы работать по единым профессиональным стандартам.

2. Лидерство – это умение вдохновлять других личным примером.

- Поддерживает хорошую физическую форму.
- Проявляет энтузиазм в работе.
- Вдохновляет других личным примером.
- Умеет влиять на других, ведет за собой.
- Прогнозирует, определяет направление развития.

Вышеперечисленные корпоративные компетенции (ценности) могут применяться в оценке разных категорий сотрудников Центров. Для начала необходимо построить для каждой категории свой идеальный профиль требований.

3. Организация – это умение достигать результата с помощью правильного использования имеющихся ресурсов.

- Четко ставит цели, планирует действия для их достижения.
- Распределяет ресурсы.
- Выстраивает оптимальные бизнес-процессы.
- Обеспечивает своевременную обратную связь.
- Осуществляет своевременный контроль.

4. Ответственность на результат – это умение ставить цели и нести ответственность за результат.

- Своевременно собирает необходимую профессиональную информацию, проводит анализ на своем уровне ответственности для эффективного планирования.
- Управляет рисками в своей зоне ответственности.

- Проводит мониторинг удовлетворенности пациентов, сотрудников для повышения качества своей работы.
- Добивается выполнения поставленных целей в срок.
- Ориентируется на ключевые показатели деятельности при выполнении задач.
- Прикладывает больше усилий при возникновении трудностей для достижения результата.

5. С помощью коллективной работы были определены основные составляющие общей миссии Центров Доктора Бубновского. Эти понятия были доработаны консультантами АБМ.

Результат:

Миссия Центров, работающих под брендом и по методике Доктора Бубновского:

Мы - национальная специализированная сеть клиник современных, здоровые возвращающих и развивающих технологий профессора Бубновского.

Мы улучшаем качество жизни пациентов без лекарств и операций с помощью движения по законам кинезитерапии.

Мы используем уникальный опыт, методику и тренажеры Доктора Бубновского, а также обучаем законам сохранения здоровья.

Мы работаем во всех социальных сферах по всему миру в шаговой доступности от Вас!

Мы никогда не обманываем пациентов и не строим иллюзий.

Мы обеспечиваем правильное лечение и возвращаем здоровье с помощью активизации скрытых ресурсов организма.

Мы каждый день на личном опыте доказываем, что постоянная и активная работа над собой является основой здоровья и успеха.

Наша миссия - помочь каждому, кто в этом нуждается, овладеть своим телом и укрепить свой дух.

Слоган от команды: «Здоровье всем от БСМ».

Слоган от АБМ: «**Двигайся в правильном направлении!**»

6. Выявлены составляющие, которые объединяют все Центры, работающие по методике Доктора Бубновского через метафорический рисунок прошлого – настоящего и будущего.

Результат: Осознание общих ценностей, работа на общий результат в будущем.

7. Командообразование руководителей.

Результат: усиление эмоциональной составляющей в общении руководителей для того, чтобы в последующем было легче обмениваться опытом, проявлять себя в сообществе.