

УДК 331.108

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА В АО «РУССКАЯ ТЕЛЕФОННАЯ КОМПАНИЯ»

Л. Н. Плахина

Р. А. Лобов

К. М. Якунина

*Кандидат педагогических наук, доцент,
e-mail: plahina_79@mail.ru,*

*магистрант,
e-mail: popovich058@yandex.ru,*

*студент,
e-mail: kyakunina20@rambler.ru,
Пензенский государственный
технологический университет,
г. Пенза, Россия*

ANALYSIS OF THE SYSTEM OF PERSONNEL ADAPTATION IN JOINT STOCK COMPANY «RUSSIAN TELEPHONE COMPANY»

L. N. Plahina

R. A. Lobov

K. M. Yakunina

*Candidate of Pedagogical Sciences,
assistant professor,*

*e-mail: plahina_79@mail.ru,
undergraduate student,*

*e-mail: popovich058@yandex.ru,
student,
e-mail: kyakunina20@rambler.ru,
Penza State Technological University,
Penza, Russia*

Abstract. Staff adaptation plays an important role in the development and formation of any organization. We analyzed the current system of personnel adaptation in JSC «Russian telephone company». On the basis of this analysis, we will develop a training program for staff, contributing to its successful adaptation.

Keywords: adaptation; staff; sales script; mystery shopping; employee loyalty.

Адаптация персонала – это один из важнейших этапов сотрудничества между работодателем и будущим сотрудником. Многие организации пренебрегают данным этапом, так как имеют возможность привлечь опытных специалистов, либо, допуская ошибку, считают, что сотрудник должен учиться на ходу.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что мы живем в мире конкуренции, и отсутствие такого этапа, как адаптация, это уже один минус в сторону компании. Опыт работы в исследуемой нами организации, позволил нам наблюдать

проблемы в действующей системе обучения персонала. Работа с новыми сотрудниками ведется отдаленно от норм. Чтобы компания динамично развивалась, необходимы профессиональные кадры, а самый лучший способ – это вырастить профессионалов самостоятельно. Компания, которая правильно распределит свои трудовые ресурсы, получит отличный результат в сфере сервиса.

Мы провели анализ работы персонала в компании Акционерное Общество «Русская Телефонная Компания», работающая под брендом «МТС». Офис расположен

по адресу: Республика Адыгея, город Майкоп, улица Пролетарская, дом 205.

В декабре 2017 года мы провели исследование на выявление уровня эффективности действующей системы адаптации персонала в организации АО «РТК».

Задачи исследования:

- оценить уровень лояльности сотрудников, прошедших процесс адаптации;
- проанализировать качество работы нового сотрудника, находящегося на стадии адаптации;
- выделить недостатки действующей системы адаптации.

Наше исследование проводилось в несколько этапов:

Первый этап – анкетирование.

Цель: оценка лояльности пройденной адаптации новым сотрудником. Мы использовали анкету Н. В. Шевченко. Она направлена на выявление степени удовлетворенности сотрудника действующей системой адаптации. В анкету входят 12 вопросов и описание уровней лояльности сотрудника. Другими словами, с помощью анкетирования мы анализируем насколько сотрудник готов к новой работе. В анкетировании принимали участие три сотрудника офиса продаж. Результаты анкетирования представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты анкетирования сотрудников

Специалист №	Результат анкетирования
Спец. 1	56 %
Спец. 2	37 %
Спец. 3	48 %

По результатам анкетирования мы вычислили среднее значение – 47 %. Это говорит о том, что в организации отсутствует система адаптации персонала. Работники не удовлетворены организацией процесса адаптации, что приводит к низкому уровню производительности их труда и высокой текучести персонала.

Второй этап – опрос. Для выявления личного мнения нового сотрудника о системе адаптации, мы провели опрос, в котором участвовало 3 сотрудника. Приведем пример опроса первого сотрудника.

Сотрудник 1. «Я работаю в компании один месяц, но до сих пор мне тяжело освоиться. После собеседования нас сразу направляют работать в офис, не учитывая не полный штат сотрудников и их нагрузку. Не редко бывает, что посетителей становится меньше, но у начальника офиса, который занимается обучением, достаточно много дел, которые не терпят отлага-

тельств. Новым сотрудникам приходится постоянно отвлекать специалистов, так как они нуждаются в их помощи. Отвлекаясь, они выполняют свою работу не в полном объеме и, соответственно, теряют выплаты. Таким образом, существующая система работы сотрудников офиса приносит урон организации в целом. В любом случае проигрывает и компания, так как наше обучение занимает больше времени, если бы все было поэтапно, а не от случая к случаю».

Третий этап – анализ продуктов деятельности (отчетных документов). На данном этапе был собран отчет об уровне качества работы новых сотрудников компании. Для данного анализа были использованы результаты прохождения тайного покупателя и оценка работы по скрипту продаж.

Результат прохождения тайного покупателя представляется ежемесячно. Тай-

ным покупателем оценивается работа по регламентам и процедурам компании. В отчет входит оценка техники продаж и действующих процедур обслуживания. Так

как отчет представляется ежемесячно, для оценки результата будет взят период сроком в 3 месяца. Результат прохождения тайного покупателя показан в таблице 2.

Таблица 2

Результат прохождения тайного покупателя

Месяц	Сотрудник	Результат
Октябрь	Сот-к 1	61,24 %
Ноябрь	Сот-к 2	75,35 %
Декабрь	Сот-к 3	46,01 %

Минимальный порог составляет 85%, что позволяет сделать вывод о некачественной работе новых сотрудников. Это происходит от того, что сотрудник не усвоил базу знаний, либо из-за некачественной подачи информации специалистами.

Скрипт продаж – это сценарий или алгоритм действий, направленных на уста-

новление контакта с клиентом. Каждая компания, использующая скрипт продаж, разрабатывает его для себя индивидуально. Оценка работы по скрипту производилась по каждому сотруднику в работе с тремя различными клиентами. Результат работы по скрипту продаж показан в таблице 3.

Таблица 3

Результат работы по скрипту продаж

Сотрудник №	Клиент №	Результат
Сот-к 1	Кл-т 1	5
	Кл-т 2	9
	Кл-т 3	8
Сот-к 2	Кл-т 1	4
	Кл-т 2	7
	Кл-т 3	6
Сот-к 3	Кл-т 1	7
	Кл-т 2	3
	Кл-т 3	8

Наблюдение за работой сотрудника компании со скриптом позволило сделать следующие выводы:

- несоответствие требованиям работы по скрипту;

- несоблюдение инструкций.

Работа со скриптом у новых сотрудников не набирает 100 % отдачи. Это связано с нежеланием сотрудника работать из-за недостатка знаний о продуктах, которые необходимо предложить клиенту.

Таким образом, можно сделать вывод о наличии проблем в действующей системе адаптации в АО «РТК».

Благодаря исследованию мы выявили основные недостатки действующей системы адаптации:

- отсутствие тренерского офиса (наличие такого офиса позволило бы обучить новых сотрудников коллективно, поэтапно, без причинения неудобства другим специалистам);

- отсутствие полного штата сотрудников. В компании обязанности перекладываются на всех. Это приводит к большой нагрузке новых сотрудников. Как правило, новый сотрудник без обучения выходит на работу в тот же офис, в который ведется набор, это усложняет работу действующих сотрудников и уменьшает время на обучение нового.

- отсутствие этапа обучения новых сотрудников. После прохождения собеседования кандидат проходит проверку службы безопасности, а затем выходит сразу на работу в офис.

Наличие недостатков, выявленных в процессе исследования, указывают на несовершенство действующей системы адаптации. Для улучшения качества работы специалистов необходимо провести ряд мероприятий по совершенствованию системы адаптации.

Библиографический список

1. Базарова Т. Ю., Еремина Б. Л. Управление персоналом / под ред. Базарова Т. Ю., Еремина Б. Л. 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ, 2016. – 560 с.
2. Володина Н. А. Адаптация персонала: Российский опыт построения комплексной системы. – М. : ЭКСМО, 2014.
3. Латуха М. О. Оценка эффективности процесса адаптации: российская практика // Справочник кадровика, 2017.

Bibliograficheskiy spisok

1. Bazarova T. Yu., Eremina B. L. Upravlenie personalom / pod red. Bazarova T. Yu., Eremina B. L. 2-e izd., pererab. i dop. – M. : YuNITI, 2016. – 560 s.
2. Volodina N. A. Adaptaciya personala: Rossijskij opy`t po-stroeniya kompleksnoj sistemy`. – M. : E`KSMO, 2014.
3. Latuxa M. O. Ocenka e`ffektivnosti processa adaptacii: rossijskaya praktika // Spravochnik kadrovika, 2017.

© Плахина Л. Н., Лобов Р. А.,
Якунина К. М., 2018.