

УДК 331.1

**ДИАГНОСТИКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ АДАПТАЦИЕЙ
ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ СОТОВОГО РИТЕЙЛА**

Меньшенина Н.В.,

студентка 4 курса факультета экономики и управления,

Уральский государственный университет путей сообщения,

г. Екатеринбург, Россия

**DIAGNOSTICS OF MANAGEMENT SYSTEM OF ADAPTATION
OF SELLER-CONSULTANTS**

Men'shenina N.

Student 4 years of the Faculty of Economics and Management,

Ural State University of Railway Transport,

Yekaterinburg, Russia

АННОТАЦИЯ

На основании результатов социологического исследования продавцов-консультантов сотового ритейла анализируется их удовлетворенность системой адаптации. Выявлены некоторые проблемы в системе. При высоком уровне предрасположенности к компании новые сотрудники остаются неудовлетворенными процессом обучения и некоторыми аспектами формы адаптации – наставничества.

ABSTRACT.

On the basis of results of sociological research consultants cell phone retailers analyzed their satisfaction of the system of adaptation. Some problems were revealed in the system. At a high level of susceptibility to new company staff

remains dissatisfied with the learning process and some aspects of the forms of adaptation - mentoring.

Ключевые слова: адаптация, оценка работы системы адаптации, наставничество, сотовый ритейл, проблемы системы адаптации.

Key words: Adaptation, evaluation of the system of adaptation and mentoring, mobile retail, problems of system of adaptation.

В системе управления персоналом адаптация является вспомогательным процессом для успешной и эффективной работы нового сотрудника. Приспособление к организации – непростой процесс, включающий в себя социально-психологическую, организационную, профессиональную, психофизиологическую, экономическую, культурно-бытовую составляющие.

В данной статье мы проанализируем работу системы адаптации компании сотового ритейла на примере продавцов-консультантов. В основе анализа будут лежать вышеперечисленные составляющие адаптации. Более объективно оценить недостатки в системе возможно только с помощью тех, на кого она направлена, то есть с помощью новых сотрудников, находящихся в процессе адаптации.

Нами было проведено исследование, в котором приняло участие 20 новых сотрудников организации из числа продавцов-консультантов. Отбор респондентов проводился на основе случайной выборки. Распределение по гендерному признаку выглядит следующим образом: доля девушек составляет 23% , молодых людей – 77%. Возраст опрошенных составляет в среднем 23 года, но также большая доля людей в возрасте от 18 до 20 лет. Так как опрос проводился среди новых сотрудников, которые еще проходят адаптацию, то, соответственно, в нем приняли участие те, кто работает в организации не более 3 месяцев. Большинство из респондентов (46%) имеют опыт работы в данной организации от недели до месяца, 31% – от 1 до 3 месяцев и остальные – менее недели (23%). Как мы видим, большинство из

опрошенных достаточно длительное время проходят процесс адаптации, чтобы оценить его. На данном этапе своей трудовой деятельности большинство новичков довольны организацией и связывают с ней свое будущее, однако часть из них усомнилась в этом.

В исследуемой компании адаптация проходит следующим образом: первые 4 дня новички проходят первичное обучение в форме тренингов, после чего они сдают тест, результат которого влияет на их трудоустройство. В случае успешной сдачи теста сотрудники выходят в салоны связи на стажировку. За ними закрепляется наставник; адаптантам выдается тетрадь новичка, в которой прописан план стажировки. Помимо этого все новые продавцы-консультанты собираются раз в неделю в клубе стажеров, где получают новую информацию, отчасти в игровой форме.

Итак, большинство респондентов отметили, что в процесс адаптации обеспечен информационными инструментами (85%), в том числе печатными материалами; наличие плана адаптации и конкретных заданий новичку отметили 62% опрошенных. Также чуть больше трети респондентов отметили, что рабочие задания достаточно разнообразны (39%) и только 15% считают, что работа скорее не предполагает разнообразие. На вопрос «Что следует добавить в процесс адаптации?», большинство опрошенных (57%) выбрало ответ: обеспечение новичкам получения более высокого вознаграждения. Это может быть связано с тем, что подавляющая часть заработной платы продавца-консультанта состоит из процента от продаж и удовлетворенности клиента. На начальном этапе у многих могут возникнуть проблемы с получением этой части заработной платы, так как, во-первых, некоторые из новичков не работали ранее в сфере продаж и еще не умеют продать товар или услугу; во-вторых, поначалу стажерам не поручают много клиентов из-за отсутствия опыта; и, в-третьих, бонус за продажи делится пополам с наставником.

Обучение – это самое первое, с чем сталкиваются новички. Мы предложили респондентам оценить качество обучения. Все респонденты

отметили, что получили информацию об организации, нормах на рабочем месте, товарах, техниках продаж и льготах. И только 30% отметили, что проходили на обучении способы снижения психологической нагрузки. Однако качество подачи информации наставником о товарах, техниках продаж, структуре компании, льготах и методах психологической разгрузки не всегда было на высоком уровне. Объем информации очень большой и подается в короткие сроки. Можно предположить, что пробелы в знаниях отразились на самостоятельной деятельности и прохождении контрольных точек. У половины опрошенных возникли серьезные трудности при самостоятельной работе с клиентами и с тестированиями. Также 69% новичков сомневаются в качестве выполненной работы, а 15% не удовлетворены ей. Таким образом, по нашему мнению, следует пересмотреть систему обучения и информирования новичков.

Далее мы предложили респондентам ответить на блок вопросов о наставнике. Большинство респондентов отметили, что довольны наставником во всех аспектах. Однако есть небольшой процент, которые не удовлетворены характером обратной связи (7%), общением с наставником (также 7%), и в итоге поставили наставнику оценку «хорошо» (30,7%) и «удовлетворительно» (7%). Мы считаем, что в компании стоит провести пересмотр системы наставничества.

Помимо опроса нами было проведено интервью с тренером, в котором были освещены все аспекты наставничества. В данной компании наставники выбираются из числа управляющих или старших продавцов-консультантов салона. В большинстве случаев кандидат сам проявляет инициативу. Будущий наставник выбирается из числа кандидатов тренером и территориальным менеджером с учетом успешности пройденных испытаний в ассесмент-центре. Далее кандидат проходит обучение и оценку. Что касается мотивации, то кроме карьерного роста и личного развития есть и материальная мотивация, которая проявляется, как было упомянуто выше, в

части вознаграждения за продажи подопечного. Мы полагаем, что стоит задуматься о качестве наставничества в компании.

Что касается социально-психологической адаптации, то у большинства она прошла успешно: только 7% респондентов не довольны своим коллективом, около 15% опрошенных скорее довольны, чем нет.

Таким образом, по результатам исследования нами были выявлены некоторые проблемы в системе адаптации в компании: плохое восприятие новичком потока информации, который не систематизирован и не находится в свободном доступе; не до конца продуманная система наставничества, которая заиклена на материальном стимулировании наставника в случае успешного прохождения испытательного срока его подопечным.

Список литературы

1. Александрова Н.А., Бучельникова Г.Ф. [Управление процессом адаптации сотрудников торговой компании: инструментальный аспект / Управление персоналом в инновационной среде](#). Екатеринбург: УрГУПС, 2011. С. 160-169.
2. Васильцова Л.И., Александрова Н.А. Управление адаптацией сотрудников в организации: инструментальный аспект // Известия УрГЭУ. 2012. №1. С.164-167.
3. Володина Н. Адаптация персонала: российский опыт построения комплексной системы. М.: Эксмо, 2010.
4. Костоусова М.Е., Александрова Н.А. Совершенствование системы адаптации персонала в ООО КЦ «ДНС-Тюмень» // Молодежь и наука. 2016. № 5.
5. Васильцова Л.И., Александрова Н.А. Экономика управления персоналом. Екатеринбург: УрГУПС, 2016.