



NATIONAL
EDUCATION
CENTER



Дистанционный intensive курс «HR Advanced»

Организатор

National Education Center -
освітній проект
Видавничого дому «МЕДІА-ПРО»

Тел 044-507-22-26

E-mail seminar@mediapro.com.ua

Site: <https://mediapro.com.ua>

Спикер

Александр Шевченко

Тел. 098-606-28-88

E-mail: shevahrm@gmail.com



Система адаптации персонала

План

1. Цели адаптации;
2. Тренды адаптации 2018;
3. Инструменты современного процесса адаптации сотрудников;
4. Роль участников процесса адаптации, роль HR отдела;
5. Разработка программы адаптации;
6. Структура адаптационных интервью;
7. Показатели эффективности системы адаптации;
8. Организация сбора обратной связи по процессу адаптации;
9. Автоматизация процесса адаптации;
10. Фишки адаптации;
11. Типичные ошибки процесса адаптации новых сотрудников.

Цели адаптации

Цели адаптационного процесса:

- Минимизация временных и финансовых затрат на вхождение в должность;
- Получение необходимых знаний;
- Сокращение текучести кадров;
- Формирование положительного эмоционального фона;
- Повышение вовлеченности персонала.

Тренды адаптации 2018

Большой фокус на первое впечатление

Наставничество

Автоматизация процесса

Клиентский подход



NATIONAL
EDUCATION
CENTER

Инструменты современного процесса адаптации сотрудников

Программа адаптации

Документ, который фиксирует направления обучения нового сотрудника на период адаптации, задачи, условия прохождения ИС.

Программа адаптации	
Дата приёма на работу	
ФИО сотрудника	
Должность	Директор магазина
Подразделение	Отдел розничных продаж
ФИО Руководителя	
ФИО Наставника	
Испытательный срок (3 мес)	с _____ по _____

№	Задание на период испытательного срока:	Критерии оценки выполнения задания: (фактический результат)	Ответственный	Планируемое время выполнения задания	Самооценка продавца-консультанта	Оценка директора магазина
I. Компания						
1	Знакомство с коллективом магазина	Знать всех сотрудников магазина по имени, понимать их зоны ответственности. Установление дружелюбного и доверительного контакта	Региональный руководитель/наставник	1-й рабочий день		
2	Знакомство со структурой магазина, Компанией XXX. (самостоятельное прохождение онлайн обучения курса «Присоединяйся к нам» + рассказ Регионального менеджера/наставника)	Знать историю, структуру, внутрикорпоративные особенности компании XXX	Региональный руководитель/наставник	1-2-й рабочий день		
3	Регистрация в системе E-learning	Успешно пройденная регистрация.	Региональный руководитель/наставник	2-4-й рабочий день		
II. Процессы						

стр. 1 из 4

1	Изучение Стандартов обслуживания покупателей, принятых в рамках магазина	Знать и применять на практике стандарты обслуживания покупателей Контролировать выполнение стандартов среди других сотрудников магазина	Региональный руководитель/наставник	1-я рабочая неделя		
2	Изучение бизнес процессов магазина. Изучение стандартов merchandise	Знать все бизнес процессы магазина: условия приема и движения товара, сроки переоценки, товара, сохранность ТМЦ Уметь работать с наличными, безналичными денежными средствами, платежными и дисконтными картами. Использовать регистратор расчетных операций (далее РРО), вести Книгу учета расчетных операций (далее КУРО). Выполнять либо курировать инкассацию денежных средств.	Региональный			

Инструменты современного процесса адаптации сотрудников

Welcome тренинг

Ознакомительный вводный курс для нового сотрудника с целью знакомства с компанией, ее ценностями, историей, структурой, кадровой политикой и т.д.

Структура welcome презентации:

- вступительное слово первого лица;
- история создания;
- видение, миссия;
- стратегические приоритеты и цели на текущий период;
- структура, ключевые фигуры;
- истории успеха, примеры карьерного продвижения;
- основные клиенты и партнеры;
- освещение деятельности в средствах массовой информации;
- Особенности корпоративной культуры, традиции.

Инструменты современного процесса адаптации сотрудников

Книга новичка

Брошюра формата А6, где отображена информация о компании, ценностях, нормах этического поведения, режиме работы, контакты сотрудников (или где их можно найти), описание IT программ и ресурсов, типовые вопросы-ответы.

Наставничество

Способ адаптации, суть которого состоит в наличии специально выделенного сотрудника (наставника, ментора, куратора), который передает нужные знания, осуществляет поддержку в выполнении поставленных задач и в целом несет ответственность за успешность вхождения в должность.

Инструменты современного процесса адаптации сотрудников

Buddying

Buddy («дружище», «приятель») - метод адаптации, который заключается в приставлении сотрудника, который осуществляет социальную и рабочую адаптацию. Buddy предоставляет непредвзятую обратную связь о степени успешности работы и приобретения знаний обучаемым. Buddying отлично подходит для адаптации новых топ-менеджеров.

Корпоративные рассылки

Способ информирования о новом сотруднике, знакомства с ним. Описываем предыдущий опыт, достижения, роли и задачи в нашей компании.

Адаптационное интервью

Фиксированная встреча со структурированным интервью с целью получения обратной связи от нового сотрудника по процессу адаптации.

Роль участников процесса адаптации, роль HR отдела

Задачи службы персонала:

Общие задачи:

- выстраивание эффективной системы адаптации;
- разработка и внедрение адаптационных инструментов и мероприятий по адаптации;
- периодический мониторинг системы адаптации, оценка эффективности адаптационных инструментов.

Задачи службы персонала по отношению к новым сотрудникам:

- участие в проведении мероприятий по адаптации;
- проведение Welcome! тренинга;
- эмоциональная поддержка новичка во время всего периода адаптации;
- получение обратной связи от новичка после окончания адаптационного периода.

Задачи службы персонала по отношению к наставникам и линейным руководителям:

- обучение тому, что входит в процесс адаптации новых сотрудников, последовательности шагов;
- обучение руководителей навыкам наставничества;
- участие в отборе и подготовке наставников;
- разработка схем стимулирования для наставников.

Роль участников процесса адаптации, роль HR отдела

Задачи линейного руководителя:

- Постановка целей и задач на период испытательного срока, определение содержания работы на это время — новичок должен четко понимать, по каким критериям его будут оценивать после того, как испытательный срок окончится;
- Определение наставника из числа ведущих специалистов отдела. Следует помнить, что неправильный выбор наставника может свести на нет эффективность всей адаптации;
- Ознакомление новичка с содержанием Адаптационного листа и разъяснение назначения запланированных мероприятий;
- Отслеживание промежуточных результатов;
- Оценка выполненных заданий, проведение оценочных мероприятий для проверки приобретенных знаний в случае обучения сотрудника во время адаптационного периода;
- Принятие решения относительно работы нового сотрудника в компании.

Разработка программы адаптации

Программа адаптации (лист адаптации) – что важно:

- Логическая последовательность адаптационных задач;
- Адекватность задач уровню подготовки и информированности сотрудника;
- Задачи только характера функциональных обязанностей должности;
- Отдельные таргеты социальной адаптации;
- Детализация сроков выполнения;
- Периодический анализ результатов;
- Наличие согласованных критериев прохождения ИС;
- Следование адаптационному плану;
- Подшивка адаптационного плана в личное дело сотрудника.

Рассмотрите пример Программы адаптации в материалах вебинара.

Структура адаптационного интервью

- Ознакомлены ли Вы с Программой адаптации?
- Насколько понятны функциональные задачи, зоны ответственности, ожидания руководителя?
- Насколько приемлемой есть интенсивность, сложность работы?
- Удалось ли разобраться с системой онлайн-обучения/внутренним сайтом?
- Подписались ли на страничку компании в FB, на какие ресурсы Вы добавлены
(система дистанционно обучения, чаты, внутренняя соц.сеть, корпоративный портал и т.д.)?
- Знание и понимание компенсационной политики, порядка выплат з/п.
- Как складываются взаимоотношений с непосредственным руководителем/коллективом?
- Насколько в целом работа оправдывает ожидания?
- Есть ли демотивирующие факторы?
- Насколько довольны Вашими результатами работы?
- Проводил ли с Вами руководитель адаптационные встречи?
- Насколько достаточным есть внимание, которое наставник\руководитель Вам уделяет?
- Возможно, у Вас есть вопросы ко мне?

Важно!!! Вопросы задаются выборочно исходя из логики первой/повторной встречи

Показатели эффективности системы адаптации

3 основных показателя

% сотрудников, охваченных системой адаптации
в идеале он должен быть 100%

% сотрудников успешно прошедших ИС из общего количества принятых на работу

из практики:

- % прохождения ИС офисного персонала от 95%
- % прохождения ИС front персонала от 85%
- % прохождения ИС ТОП менеджерами 100%

Период окупаемости сотрудника

За период адаптации сотрудник должен себя окупить (денежная польза = расходы на рекрутинг + расходы на адаптацию)

Организация сбора обратной связи от сотрудников

I вариант

Опросник по компании/руководителям/сотрудникам

Инструмент: Google Forms

II вариант

Внутренний сайт, социальная сеть

II вариант

Анкета обратной связи от сотрудника после прохождения ИС

Автоматизация процесса адаптации

Что можно автоматизировать?

- Welcome презентация;
- Обучающие онлайн-курсы;
- Получение нужных документов, инструкций, положений для работы;
- Контроль прохождения обучения, контроль знаний;
- Назначение адаптационных встреч;
- Сбор обратной связи;
- Постановка целей;
- Подсчет метрик.



Фишки адаптации некоторых компаний

Онлайн карта выхода новых сотрудников
Первый рабочий день в пятницу

Яндекс

Сверх подробное и информативное руководство
новичка



По каждому новому сотруднику готовится
материал «10 интересных фактов из жизни»



Подарки новым сотрудникам с корпоративной
символикой

amazon

Разрабатывается квест по офису, в поисках
нужных инструментов и принадлежностей



Типичные ошибки адаптации новых сотрудников

- ❑ Отсутствие четких критериев прохождения ИС;
- ❑ Отсутствие усилий по формированию представления о бренде, корпоративной культуре и т.д.
- ❑ Чрезмерный фокус на исторически сложившихся подходах;
- ❑ Исключение опытных сотрудников из процесса адаптации;
- ❑ Отсутствие внимания со стороны ответственных за адаптацию сторон;
- ❑ Информационный шквал;
- ❑ Дисбаланс объема и сложности задач с уровне информированности сотрудника;
- ❑ Нерегулярное обновление программ адаптации, welcome презентаций;
- ❑ Отсутствие метрик;
- ❑ Отсутствие фокуса внимания со стороны HR.



NATIONAL
EDUCATION
CENTER



Спасибо за внимание 😊

Организатор

National Education Center -
освітній проект
Видавничого дому «МЕДІА-ПРО»

Тел 044-507-22-26

E-mail seminar@mediapro.com.ua

Site: <https://mediapro.com.ua>

Спикер

Александр Шевченко

Тел. 098-606-28-88

E-mail: shevahrm@gmail.com

