

Мамедова Айгуль Ильгар кызы

магистрант

ФГБОУ ВО «Российский государственный

социальный университет»

г. Москва

ОСОБЕННОСТИ НАСТАВНИЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Аннотация: в статье рассматриваются основные аспекты и особенности наставничества в сетях розничной торговли. Наставничество рассматривается как часть адаптации и обучения персонала. Описаны положительные результаты наставничества.

Ключевые слова: наставничество, обучение персонала, адаптация персонала, развитие персонала, розничные сети, управление персоналом, розничная сеть.

Управление персоналом в организациях розничной торговли является одним из важнейших элементов управления всей компании. В розничных организациях существует ведущая особенность в управлении персоналом – низкий уровень квалификации работников с низким уровнем ответственности, что приводит к высокой текучести кадров. В связи с этим управляющим торговых организаций необходимо уделять особое внимание обучению персонала.

Многие исследования, посвященные обучению и развитию персонала, подтверждают наличие взаимосвязи наставничества с развитием карьеры, эффективностью и удовлетворённостью персонала [3].

Наставничество – процесс обучения, осуществляемый при помощи передачи опыта наставником ученику. Наставничество отличается от других форм адаптации и обучения тем, что весь процесс проходит непосредственно на рабочем месте с реальными ситуациями. В таком обучении теория передается сразу на практике.

Наставничество имеет ряд положительных сторон:

- высокая скорость обучения (на практике, без отрыва от работы);
- экономичность (материальные затраты только на премии для наставников, а не за дорогое обучение в специальных центрах или профессиональными тренерами);
- вовлеченность наставника во многие процессы управления;
- понимание учеником своей цели, ощущение заботы со стороны организации;
- эмоциональная поддержка наставника в процессе работы [6].

Стоит обратить внимание на то, что для качественного наставничества в организации необходимо выполнение нескольких условий:

- утвержденные документы: стандарт работы наставника или положение о наставничестве;
- система первичного и последующего обучений наставников;
- система мотивации наставников за проделанную работу;
- постоянная поддержка и контроль руководителя [4].

Сегодня в российской практике управления персоналом в торговых организациях сложилась такая ситуация, при которой существует наставничество, но оно не закреплено и не утверждено при помощи официальных локальных документов, и поэтому руководство многих компаний задается целью создать нормативную базу для соблюдения принципов честности, открытости и справедливости управления персоналом. Утвержденные локальные нормативно-правовые акты при поддержке руководства помогут избежать различных конфликтов в организации.

В современных торговых организациях для того, чтобы стать наставником, сотрудники должны соответствовать следующим требованиям:

- опыт работы в компании не менее 6 месяцев;
- отсутствие нареканий от руководства, ошибок в кассовом обслуживании, жалоб от клиентов;

- безупречное обслуживание покупателей, умение разрешать конфликтные ситуации;
- высокий уровень продаж, если магазин работает по системе личных продаж;
- лидерские качества, желание обучать и помогать с большой самоотдачей и пониманием ответственности;
- высокий уровень мотивации к работе, профессиональному и карьерному росту [7].

Задачи наставника можно разделить на профессиональные и социокультурные. К профессиональным относятся:

- знакомство новых работников с компанией, предоставление полной информации о ее деятельности, организационной структуре, истории, миссии, ценностях, корпоративной культуре;
- знакомство работников с подразделением (расположение рабочего места и бытовых помещений, знакомство с коллегами) и проведение инструктажей по технике безопасности, по правилам внутреннего трудового распорядка;
- введение в должность с помощью знакомства с требованиями к работнику, его обязанностями и правами;
- разработка индивидуального плана адаптации на первые недели и на весь испытательный срок;
- проведение обучения, постановка текущих задач, контроль и оценка их выполнения в течение всего периода адаптации и испытательного срока;
- в случае необходимости помощь новичку в получении документов, в организации рабочего места и в других рабочих ситуациях;
- подведение итогов стажировки совместно с руководителем подразделения, оценка первых результатов работы, составление плана на последующий период работы [1].

Социокультурные задачи наставника зависят от специфики работы в организации, одна из главных – это помощь стажеру в определении его роли и места

в коллективе, в налаживании отношений с руководством и профильными специалистами.

В розничных магазинах по-разному происходит вознаграждение наставников за их вклад в обучение стажёров:

- стимулирующие и поощрительные выплаты отсутствуют;
- ежемесячные выплаты на постоянной основе;
- выплаты, распределенные поэтапно с определенной долей от общей суммы премии за наставничество: первоначальное обучение, успешное прохождение стажировки, успешное прохождение испытательного срока.

Последнее распределение выплат из общей суммы премии является наиболее эффективным в управлении персоналом розничных магазинов, так как у сотрудников есть цель и стимул обучить коллегу с большей отдачей.

Подводя итоги, можно сказать, что результатами работы наставника и наставничества в целом в развитой организации являются:

- вовлеченность новых работников в деятельность компании с первых дней работы;
- хорошее качество теоретической и практической подготовки за короткие сроки и в соответствии со стандартами и нормами, принятыми в компании [2];
- быстрое освоение новыми сотрудниками корпоративной культуры, развитие позитивного отношения к работе и как следствие – лояльность работников и удовлетворенность результатами своего труда;
- мотивированность и позитивное отношение к труду, к компании, к коллективу;
- экономия времени руководителя и материальных затрат организации на обучение;
- снижение текучести работников на этапе прохождения испытательного срока;
- формирование положительного и привлекательного имиджа торговой организации.

Список литературы

1. Абдулхаирова Э.М. Профессиональное обучение работников на предприятии: коучинг, наставничество / Э.М. Абдулхаирова, Э.Р. Усейнова // Актуальные проблемы экономики и современного менеджмента. – 2016. – С. 189–191.
2. Алябьева Т.А. Наставничество как один из эффективных способов обучения и развития персонала / Т.А. Алябьева, Е.С. Горшкова, И.А. Горькова, А.Б. Корешкова, М.М. Фетисова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2013. – С. 119–121.
3. Гибсон Д.Л. Организации: поведение, структура, процессы / Д.Л. Гибсон, Д.Х. Доннели, Д.Иванцевич. – М.: Инфра-М, 2005.
4. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2013. – 365 с.
5. Пуляева В.Н. Обучение и развитие торгового персонала / В.Н. Пуляева, К.А. Воробьева // Управленческие науки в современном мире. – 2015. – С. 621–625.
6. Щевьева А.А. Наставничество как элемент системы повышения эффективности использования кадровых ресурсов предприятия // Сервис в России и за рубежом. – 2010. – С. 213–223.
7. Jerald Greenberg, Robert A. Baron Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1995.