

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО (СГУ)**

Кафедра менеджмента и маркетинга

АВТОРЕФЕРАТ

**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ БАКАЛАВРСКУЮ
РАБОТУ**

**СОЦИАЛИЗАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ
ООО «ЕВРОСЕТЬ-РИТЕЙЛ»)**

студентки 4 курса 442 группы
направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом
профиль подготовки «Управление персоналом организации»
экономического факультета

Барабаш Юлии Алексеевны

Научный руководитель

к.с.н., доцент

кафедры менеджмента и маркетинга _____

О.Г. Кирилюк

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

Л.И. Дорофеева

Саратов 2018

ВВЕДЕНИЕ. *Актуальность темы исследования.* Как бы эффективно ни были организованы процессы подбора и отбора персонала, новые работники могут быть не знакомы с организационной культурой и вряд ли будут сразу ей соответствовать. Именно поэтому прилагаются многочисленные усилия для того, чтобы помочь новым работникам адаптироваться к организационной культуре. Этот адаптационный процесс называется социализацией. Так, например, процесс специального обучения новых работников на некоторых организациях длится до года — тестируются интеллект, умение работать в команде и т.п. Делается это для того, чтобы помочь новым работникам вписаться в коллегиальный стиль управления организацией.

В условиях «новой экономики» компании радикально пересматривают свое отношение к сотрудникам, руководствуясь пониманием человеческих ресурсов организации как наиболее важного актива организации. Основой любой организации и ее главным богатством является персонал. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.

Социализация – механизм пробуждения у человека потенциальных возможностей. Она актуализирует потенциально заложенные в человеке разнообразные линии и программы, приводит их «в рабочее состояние».

В контексте организации социализация превращается в важную часть мероприятий по управлению человеческими ресурсами, потому что новые сотрудники требуют «переработки» для того, чтобы приобрести способность адекватно выполнять свою работу, вписаться в рабочую группу и в организацию в целом. Эффективность процесса социализации зависит от того, насколько быстро и успешно новые сотрудники усваивают новую информацию, которая предоставляется им посредством различных программ адаптации и в процессе неформального общения.

Все вышеизложенное определяет актуальность темы выпускной квалификационной работы бакалавра.

Степень разработанности проблемы. Проблемы социализации работников стали предметом внимания многих исследователей, таких как Аверьянов Л.Я., Андреева Г.М., Латфуллин Г.Р., Громова О.Н., Карташова Л.В, Никонова Т.В, Соломанидина Т.О., Мельникова Н.Н., Мудрик А.В., Спивак В.А., Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л., Шекшня С.В., Джон Ван Маанен, Питер Сенге, Шейн Э., Шереги Ф. и др.

Цель выпускной квалификационной работы бакалавра - исследование социализации персонала в организации на примере торговых точек ООО «Евросеть – Ритейл».

Задачами выпускной квалификационной работы бакалавра являются:

- раскрыть понятие, цели, факторы и этапы социализации персонала в организации;
- перечислить и описать виды социализации персонала в организации;
- описать программу социализации персонала в организации;
- дать общую характеристику деятельности ООО «Евросеть – Ритейл»;
- проанализировать финансовое положение и эффективность деятельности ООО «Евросеть – Ритейл»;
- проанализировать процесс социализации персонала в ООО «Евросеть – Ритейл»;
- предложить направления совершенствования процесса социализации персонала в ООО «Евросеть – Ритейл» и рассчитать эффективность предложенных мероприятий.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В первой главе выпускной квалификационной работы «Теоретические основы исследования процесса социализации персонала в организации» раскрываются понятие, цели,

факторы и этапы социализации персонала в организации, перечисляются и описываются виды социализации персонала в организации и программа социализации персонала в организации.

Социализация работника в организации - сложный и многогранный процесс, включающий приобщение индивида к культуре организации, систематическое обучение и воспитание, выработку у индивида мировоззренческих установок, усвоение образцов поведения, социальных норм и ценностей организации, необходимых для его успешного функционирования в ней.

Сущность процесса социализации заключается в том, что человек постепенно усваивает социальный опыт и использует его для адаптации к социуму. Такое усвоение происходит стихийно и целенаправленно. Стихийность появляется в многообразных аспектах жизни, свидетелем которых является человек. Целенаправленность определяется усилиями семьи, различных общественных организаций.

Принципиальные цели социализации персонала в организации представлены на рис. 1.

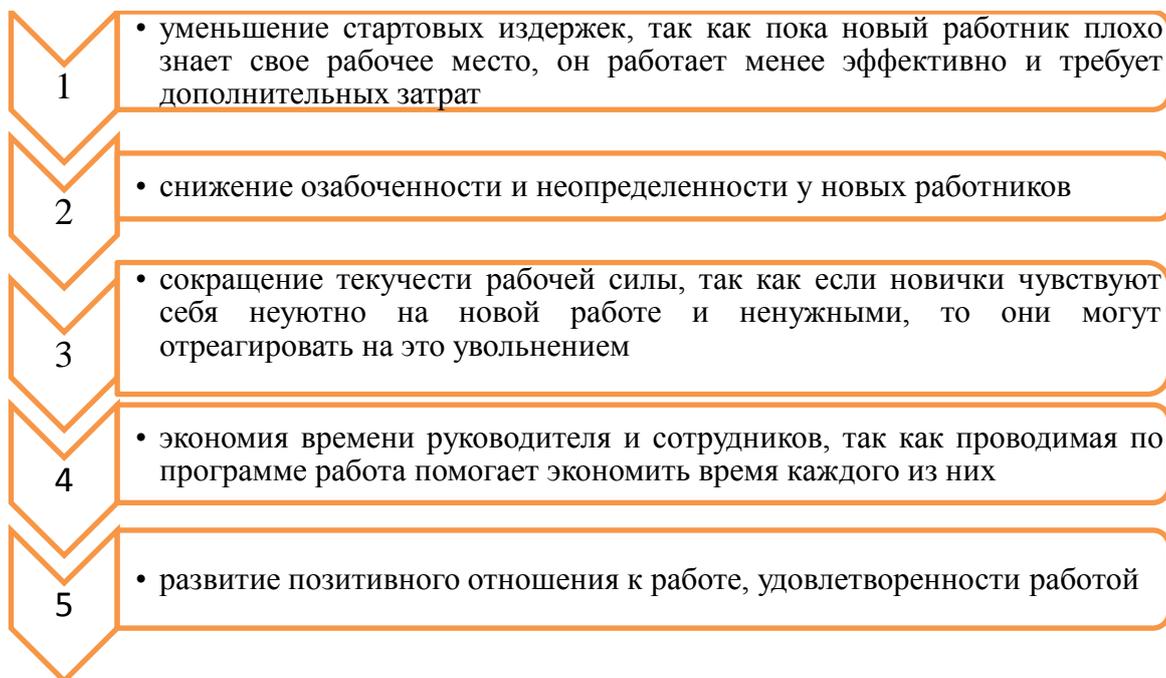


Рис. 1 - Принципиальные цели социализации персонала в организации

Процесс социализации можно отслеживать и измерять по мере прохождения человеком определенных этапов. Время прохождения этих этапов также имеет значение, так как в большинстве случаев более быстрая социализация предпочтительней медленной социализации. Кроме того, при переходе из одной части организации в другую или же по мере продвижения по служебной лестнице определенные этапы могут повторяться.

Процесс социализации можно разделить на 4 этапа¹.

Этапы процесса социализации персонала в организации			
Оценка	Ориентация	Действенная социализация	Функционирование

Рис. 2 – Этапы процесса социализации персонала в организации

Существует большое количество классификаций социализации работников в организации.

1. По отношениям «субъект - объект»;
2. По воздействию на работника;
3. По уровню;
4. По направлениям.

Наиболее наглядно классификацию по направлениям можно представить в виде схемы² (см. рис. 3).

Данная классификация является наиболее распространенной и затрагивает различные стороны процесса социализации, поэтому, мы будем пользоваться именно ей.

¹ Савельева, А.В. Управление карьерой: Учебное пособие для специальности «Государственное и муниципальное управление» / Савельева А.В. – 2-е изд. – Казань: Изд-во «Юниверсум», 2010. – с. 31

² Кибанов А.Я., Дятлов В.А., Пихало В.Т. Управление персоналом./ Под ред. А.Я. Кибанова - М.: "Издательство ПРИОР". - 2005. - с.198-202



Рис. 3 - Виды социализации и факторы, на нее влияющие³

Как и при наборе кадров, так и при введении в должность новичков важно понять основные мотивы, обуславливающие для них необходимость работы, а также связанные с этим надежды и опасения. Большинство людей, приступая к работе, хотят быстрее ее освоить и показать, что они могут справиться с ней хорошо. Однако независимо от того, первая это их работа

³ Кибанов А.Я. Организация профориентации и адаптации персонала: Учебно-практическое пособие / А.Я. Кибанов, Е.В. Каштанова, издательство – проспект:2015. – с. 205

или нет, новые сотрудники приходят в первый рабочий день с множеством естественных опасений. Для предотвращения таких ситуаций необходима продуманная процедура введения в должность или, иными словами, программа социализации персонала.

Программа социализации представляет собой набор конкретных действий, которые нужно произвести сотруднику организации, ответственному за социализацию. В различных учебных пособиях встречаются разные синонимы программ социализации — их также называют программами ориентации или просто ориентацией. Суть этих явлений примерно одна и та же. Мы будем пользоваться термином «программа социализации», так как считаем социализацию базовым и всеохватывающим процессом, подчиняющим себе введение в должность и ориентацию.

Большинство авторов разделяют программу на общую и на специальную (специализированную). Разные авторы включают в нее от 6 до 9 основных вопросов⁴.

Во второй главе выпускной квалификационной работы дана общая характеристика деятельности ООО «Евросеть – Ритейл», приведены результаты анализа финансового положения исследуемой организации, а также проанализирована социализация персонала ООО «Евросеть – Ритейл».

ООО «Евросеть – Ритейл» – крупнейшая российская компания-ритейлер, реализующая услуги на рынках мобильной электроники, портативной техники и аксессуаров, а также финансовых сервисов и дополнительных услуг.

В ООО «Евросеть – Ритейл» представлен широкий ассортимент высокотехнологичных товаров, таких как смартфоны, мобильные телефоны, аксессуары к ним, планшеты, нетбуки, навигаторы и др. Кроме того, в магазинах компании оказывается более 300 различных услуг и сервисов,

⁴ Плешин И.Ю. Управление персоналом. Спб. Знание, 2006. С. 74-77

клиенты могут произвести оплату в пользу 2000 поставщиков услуг и 700 банков. Магазины ООО«Евросеть – Ритейл», по сути, являются многофункциональной кассой, где клиент может воспользоваться широким спектром услуг: оплатить ЖКХ, штраф ГИБДД, погасить кредит, перевести деньги, купить билет на поезд или самолет, оформить дебетовую карту «Кукуруза», открыть кредитный лимит и пр.

По результатам проведенного анализа финансового состояния ООО «Евросеть – Ритейл» можно сделать следующие выводы.

Только один показатель имеет исключительно хорошее значение – коэффициент абсолютной ликвидности полностью соответствует нормативному значению.

Положительно характеризующим финансовое положение ООО «Евросеть – Ритейл» показателем является следующий – чистые активы превышают уставный капитал, однако за весь анализируемый период произошло снижение их величины.

Показателем, имеющим значение на границе норматива, является следующий – не в полной мере соблюдается нормальное соотношение активов по степени ликвидности и обязательств по сроку погашения.

Среди отрицательных показателей финансового положения организации можно выделить такие:

- низкая величина собственного капитала относительно общей величины активов;
- коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами имеет неудовлетворительное значение;
- коэффициент текущей (общей) ликвидности ниже нормального значения;
- коэффициент быстрой (промежуточной) ликвидности ниже нормального значения;
- неустойчивое финансовое положение по величине собственных оборотных средств.

С критической стороны финансовое положение и результаты деятельности ООО «Евросеть – Ритейл» характеризуют такие показатели:

- падение рентабельности продаж;
- отрицательное изменение собственного капитала относительно общего изменения активов организации;
- за период с 01.01.2016 по 31.12.2016 получен убыток от продаж (-1 669 661 тыс. руб.), более того наблюдалась отрицательная динамика по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (-2 552 902 тыс. руб.);
- убыток от финансово-хозяйственной деятельности за 2016 год составил -4 256 469 тыс. руб.;
- отрицательная динамика финансового результата до процентов к уплате и налогообложения (ЕВИТ) на рубль выручки организации.

Был проведен анализ социализации персонала ООО «Евросеть – Ритейл». Было выявлено, что в данной организации существует несколько видов социализации персонала: профессиональная социализация, психофизиологическая, социально-психологическая социализация, экономическая социализация и организационно – административная.

Однако, несмотря на высокий и качественный уровень развития программы социализации в компании, прослеживаются следующие недостатки:

- длительный период приспособления новых работников к требованиям и условиям труда в компании (связано с коротким сроком стажировки, т.к. новый сотрудник не успевает приспособиться к новой организации);
- высокая текучесть персонала;

- отсутствие у новых сотрудников благоприятного и позитивного отношения к работе, наличие чувства дискомфорта, тревожности и неуверенности;
- наличие издержек, связанных со временем достижения новыми сотрудниками необходимых показателей работы по сравнению с другими сотрудниками компании и др.

В связи с большой текучестью кадров, организация вынуждена тратить большие средства на обучение вновь принятых работников. Таким образом, мы видим, что в ООО «Евросеть – Ритейл» не действует разработанная система социализации персонала, в результате чего в организации наблюдается большая текучесть кадров, что увеличивает издержки по содержанию персонала.

В третьей главе выпускной квалификационной работы автором обосновываются основные направления совершенствования процесса социализации персонала в ООО «Евросеть – Ритейл».

В качестве основных направлений мы предлагаем:

1. Разработать программу социализации новых сотрудников ООО «Евросеть – Ритейл»;
2. Принимать на работу квалифицированных профессионалов. Эти люди стоят дорого, но и компания получает от них большую отдачу.

Экономическая эффективность от внедрения предлагаемых мероприятий в данном случае будет выражаться в повышении прибыли компании ООО «Евросеть – Ритейл» за счет уменьшения текучести кадров, повышения числа квалифицированных кадров и уменьшения потерь, связанных с низким числом квалифицированных кадров, и составит 18 500 руб. в год в каждой торговой точке.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. В ходе процесса социализации решается задача интеграции человека и организации, т.е. организация определяет роль и место каждого отдельного человека с точки зрения удовлетворения его индивидуальных целей. Человек принимает ценности и нормы поведения,

принятые в организации, которые необходимы, чтобы он мог эффективно исполнять роль, предназначенную для него организацией. Очень важно учитывать взаимозависимость человека и организации. Человек и организация нуждаются друг в друге для достижения своих целей, и в этом смысле у них существует равные обязательства друг перед другом. Человек должен приложить усилие, чтобы войти в организацию, но и организация должна постараться удержать человека.

Таким образом, подводя итог, можно сказать, что социализация работника в организации - сложный и многогранный процесс, включающий приобщение индивида к культуре организации, систематическое обучение и воспитание, выработку у индивида мировоззренческих установок, усвоение образцов поведения, социальных норм и ценностей организации, необходимых для его успешного функционирования в ней.

Во второй главе выпускной квалификационной работы нами был проведен анализ социализации персонала в ООО «Евросеть – Ритейл». Было выявлено несколько недостатков. Главным из них – высокая текучесть кадров. В связи с этим, компания вынуждена тратить большие средства на обучение вновь принятых работников. Поэтому в третьей главе в качестве направления совершенствования процесса социализации персонала в ООО «Евросеть – Ритейл» было предложено разработать программу социализации для новых сотрудников, а также принимать на работу высококвалифицированных работников.

Предложенная программа социализационного сотрудника позволит определить ход действий для реализации процесса социализации персонала. Вся процедура социализации делится на четыре этапа, каждый из которых предполагает выполнение определенных заданий, которые, в свою очередь, закреплены за разными участниками процедуры.

Отметим, что грамотно выстроенная программа социализации персонала в организации играет одну из ключевых ролей в деле снижения

текучести кадров. Продуманная и правильно организованная программа социализации позволит ООО «Евросеть – Ритейл» достичь следующих целей:

- снизить издержки за счет уменьшения сроков достижения новыми сотрудниками установленных стандартов выполнения работы;
- сформировать у нового члена коллектива ощущение удовлетворенности работой, в результате чего у него снизится уровень тревожности, он почувствует себя более уверенно;
- получить возможность «выращивать» свои профессиональные кадры;
- сократить текучесть кадров и издержки на привлечение новых.

Также мы произвели расчет экономической эффективности мероприятий по усовершенствованию процесса социализации в ООО «Евросеть – Ритейл». И получили, что экономическая эффективность в данном случае выражается в повышении прибыли компании за счет уменьшения текучести кадров, повышения числа квалифицированных кадров и уменьшения потерь, связанных с низким числом квалифицированных кадров, и составит 18 500 руб. в год в каждой торговой точке.