

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента и маркетинга

Социализация персонала в организации (на примере ООО Макдоналдс)

**АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 441 группы

направления 38.03.03 «Управление персоналом»

Экономического факультета

Масляковой Юлии Александровны

Научный руководитель

д.э.н. профессор.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Н.С. Землянухина

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Л.И. Дорфеева

инициалы, фамилия

Саратов 2021

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы. В современном мире социализация очень важна как для организации, так и для сотрудников, пришедших работать. Ведь новый сотрудник должен адаптироваться к организационной культуре, которая уже есть в организации, разделить её ценности и нормы требуемого поведения. Стать равноправным и активным членом компании, а также гражданином и патриотом, получив необходимый объём знаний и навыков.

Социализация является одним из главных элементов системы управления персоналом компании. Несмотря на это, безболезненному для новых сотрудников вхождению в фирму уделяется минимум интереса, так как организационные и временные ресурсы службы персонала инвестируются в формирование систем обучения и оценки. Нередко организации употребляют лишь отдельные составляющие привыкания. Но для того чтобы проводимые мероприятия были эффективными, нужен целый подход к социализации, ведь с помощью нее можно построить правильное взаимодействие личности и организации. Эффективная социализация помогает лучше адаптироваться и для личности следование нормам становится желательным процессом.¹

Процесс социализации длится в течение всего периода взаимодействия сотрудника и компании и связан с карьерой. Это вызвано тем, что потребности и цели организации и личности меняются, поэтому и работники, и организации должны взаимно приспосабливаться к ним.

Естественная цель организационной социализации является формирование взаимовыгодных отношений для работника и организации, путем совмещения их целей в общей для обеих сторон системе ценностей, предотвращение девиантного поведения для долгосрочного сотрудничества и эффективной карьеры каждого сотрудника организации. Конечной целью

¹ Кравченко, А. И. Социология управления: фундаментальный курс: учебное пособие для вузов / А. И. Кравченко, И. О. Тюрина. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Академический Проект, 2005. 1134 с.

социализации является высокая мотивация и ответственность персонала, который активно участвует в её жизни.²

Степень разработанности проблемы. Проблемой социализации занимались такие ученые, как Василькова Ю.В., Галагузова М.Н., Липский И.А., Мудрик А.В., Муставаева Ф.А., Мардахаев Л.В. и другие.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение социализации персонала в организации ООО «Макдоналдс».

В соответствии с целью данной работы решаются следующие **задачи**:

1. Дать понятие социализации персонала в организации, определить её виды и факторы, которые оказывают влияние на неё.
2. Выявить этапы социализации.
3. Определить формы социализации.
4. Представить общую характеристику деятельности организации.
5. Проанализировать процесс социализации на предприятии ООО «Макдоналдс».
6. Разработать направления совершенствования социализации персонала в ООО «Макдоналдс».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка использованных источников и приложений 1, 2.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В главе 1 «Теоретические основы исследования социализации персонала в организации» автором раскрываются понятие, формы и факторы социализации, виды и этапы социализации и программа социализации.

Организационная социализация - это достаточно сложный процесс, в рамках которого индивид постигает ценности, раскрывает свои способности, формирует требуемое поведение и социально-культурный кругозор, важные для приобретения веса в организации и участия в ней в качестве полноправного члена.

² Дорофеева Л.И. Социализация как основа эффективной карьеры персонала в организации// электронный журнал Парадигма. 2014.

Сущность социализации заключается в том, что данный процесс создает члена организации для долгого срока сотрудничества с ней. Это непрерывный двусторонний процесс взаимодействия человека и организации, который приводит к взаимным изменениям культуры, образцов ролевого поведения и методов работы, которые присущи и человеку, и организации.

Пристальный анализ показывает, что социализация имеет сложную природу и разнообразные формы:

1. Полная социализация означает, что из всего объема знания и культуры данной социальной группы или окружения человек усваивают тот объем, который ему необходим для решения своих задач;
2. Неполная социализация показывает, что человек овладел всего лишь частью из необходимого объёма знаний и культуры. Чтобы быть полноценным членом данной социальной группы, он должен обладать всем необходимым набором знаний и умений;
3. Актуальная социализация. При актуальной социализации объём и содержание социального знания и культуры полностью соответствуют тем, которые присущи той или иной социальной группе;
4. Частичная социализация. Частичная социализация означает, что из необходимого и достаточного объема знаний и культуры человек овладел только какой-то его частью. Так, не имея фундаментальных знаний (институтских) в ряде профессий очень трудно работать, хотя можно быть и неплохим специалистом. ³
5. Адекватная социализация позволяет каждый раз иметь те представления и совершать те поступки, которые полностью или в большой степени соответствуют реальным процессам, протекающим в данную минуту в его непосредственном окружении.

³ Дорофеева, Л. И. Организационное поведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 378 с.

Существует множество классификаций социализации персонала в организации. Некоторые выделяют социализацию по следующим критериям:

- По отношениям «субъект- объект»:
- По воздействию на работника:
- По уровню:
- По направлениям:

Наиболее наглядно классификацию по направлениям можно представить в виде схемы (см. рис. 1).

Так же хочется выделить следующие виды социализации:

Профессиональная социализация – заключается в активном освоении профессии, различных ее тонкостей, специфики, необходимых навыков, приемов, способов принятия решений для начала в стандартных ситуациях.

Психофизиологическая социализация – адаптация к трудовой деятельности на уровне организма работника как целого, результатом чего становятся меньшие изменения его функционального состояния.

Социально-психологическая социализация человека к производственной деятельности – адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписанным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.

Экономическая - это адаптация к уровню и способам получения доходов.

Организационно-административная социализация основана на понимании и принятии новым сотрудником своего организационного статуса, структуры организации и существующих механизмов управления.

Процесс социализации направлен на сочетание интересов работника и организации и сам процесс социализации можно отследить и измерить по мере прохождения работником определенных этапов.

Выделяют следующие подходы к выделению социализации, которые, дополняя друг друга, в то же время акцентируют внимание на разных сторонах этого процесса.



Рисунок 1 – виды социализации и факторы, на неё влияющие

Первый подход. Процесс социализации подразделяется на три основных этапа: 1) Предварительная социализация, 2) Первая встреча, 3) Взаимное принятие.

Второй подход. Исследуя организации с сильной культурой, можно выделить шесть этапов, которые человек проходит после отбора: 1) Готовность и открытость к принятию новой культуры, 2) «Полевые учения», 3) Оценка результатов деятельности сотрудника и вознаграждение, 4) Приверженность ценностям организации, 5) Фольклор организации, 6) Принятие человеком соответствующих ролевых моделей.

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 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, 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. В данной работе будет использоваться термин «программа социализации», так как социализация является базовым и всеохватывающим процессом, подчиняющим себе введение в должность и ориентацию.

Большинство авторов разделяют программу на общую и специальную (специализированную).⁴

В главе 2 «Анализ социализации персонала в ООО Макдоналдс» автор даёт общую характеристику деятельности ООО «Макдоналдс», проводит анализ различных видов и этапов социализации и анализирует программу социализации.

ООО «Макдоналдс» находится по адресу: город Москва улица Валовая дом 26. Анализ процесса социализации проведен в ресторане Макдоналдс, который находится по адресу город Саратов улица Чернышевского дом 1. Данный ресторан рассчитан на 85 посадочных мест, а также в летнее период

⁴ Плешин Ю.И. Управление персоналом [Текст]: учебное пособие / С.-Петерб. гуманитар. ун-т профсоюзов. - СПб: [б. и.], 1995. - 173 с.

времени открывается летняя площадка на 15 посадочных мест. В добавок у ресторана имеется МакАвто, который работает в круглосуточном режиме.

Основными задачами «Макдоналдс» является: создать все необходимые условия для того, чтобы люди удовлетворяли свои потребности в питании; повысить качество обслуживания и предоставить дополнительные услуги предприятия общественного питания.

В ресторане работает около 73 сотрудников и каждый из них вносит свой вклад в обслуживание посетителей. На данном предприятии еженедельно проводятся собрания с директором и ассистентом, ежемесячно со всем штатом менеджеров и раз в три месяца проводится собрание со всеми подразделениями. На данных собраниях обсуждаются вопросы по планированию, по анализу мероприятий и рассматриваются организационные моменты. Каждый месяц производится подведение итогов работы ресторана, а также каждого сотрудника, то есть сравниваются поставленные цели с результатами.

Организация Макдоналдс уже давно существует на российском рынке и зарекомендовала себя как корпорация, которая предоставляет большой спектр услуг для людей: Услуги питания; Услуги по организации потребления и обслуживания; Предоставление бесплатного интернета Wi-Fi; Выдача продукции на вынос; Принятие заказов дистанционно при помощи телефонной связи и через глобальную сеть Интернет, а также их доставка; Обслуживание МакАвто.

Управленческая деятельность в ООО «Макдоналдс» осуществляется в соответствии с законодательством РФ и Уставом данного предприятия.

Главной должностью является директор ПБО (предприятие быстрого обслуживания) (рисунок 3). На данную должность человека назначает Учредитель и он же освобождает от ответственности.

К руководящему персоналу относятся ассистенты директора, менеджеры.

Ассистенты директора ПБО распределяются по трём департаментам: 1) департамент производство; 2) департамент сервис; 3) департамент люди.

Все ассистенты имеют общие должностные обязанности и в зависимости оттого за каким департаментом закреплён ассистент к нему добавляются дополнительные обязанности.

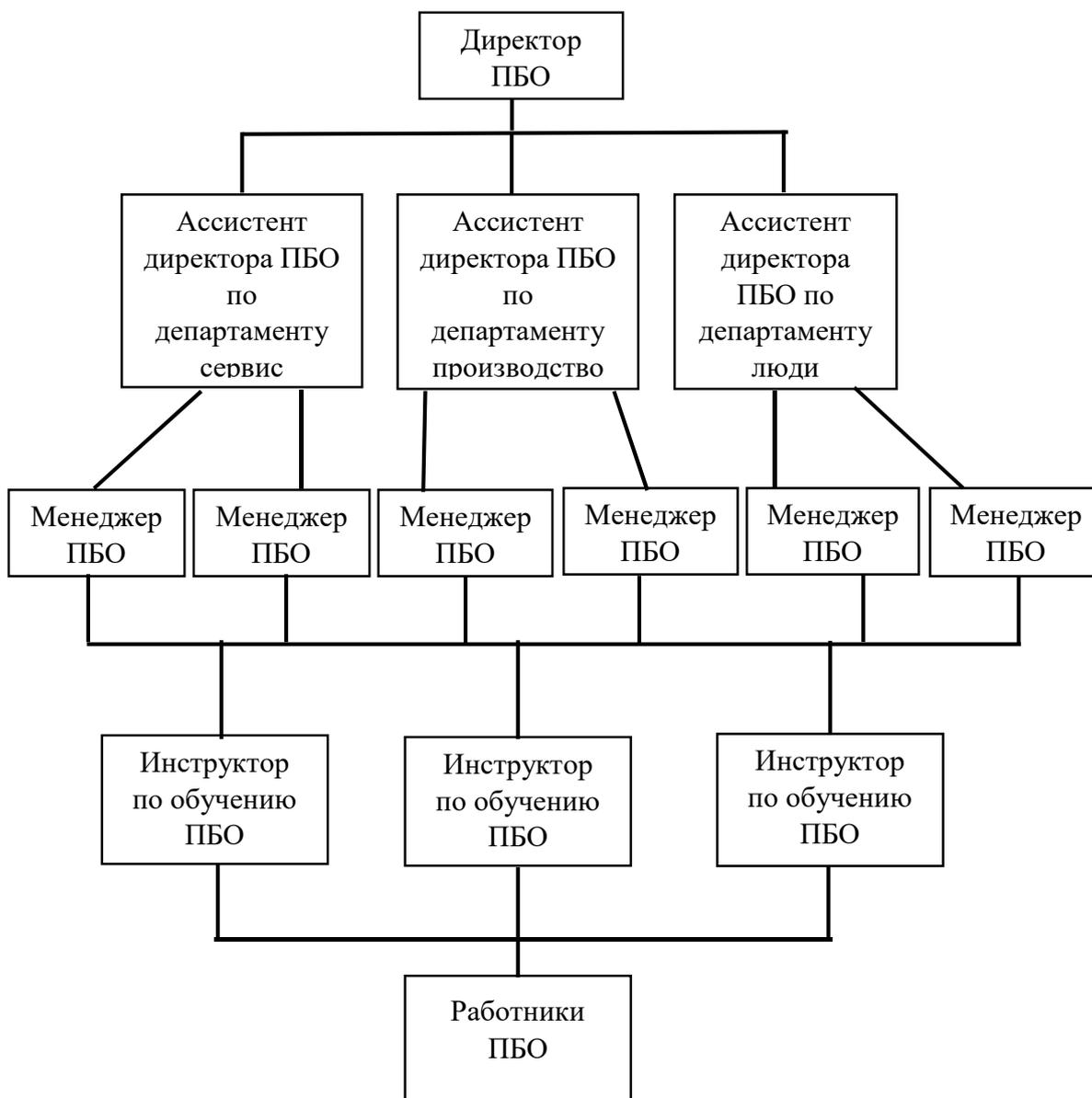


Рисунок 3 – Организационная структура управления персоналом ООО «Макдоналдс»

Для анализа процесса социализации в ООО «Макдоналдс» мы рассмотрели какие же существуют там виды и этапы проявления социализации. Для этого использовали методы наблюдения и опроса сотрудников. Из полученных данных было выявлено, что в данной организации существуют следующие виды социализации: профессиональная

социализация, психофизиологическая, социально-психологическая, экономическая и организационно-административная социализация.

Также было выявлено, что не все этапы социализации присутствуют на данном предприятии. Так, например, этапы социализации: фольклор организации и принятие человеком соответствующих ролевых моделей не нашли своё подтверждение в организации. Остальные же этапы, которые присутствуют в организации, слабо развиты в социальном характере.

Кроме того, при анализе программы социализации в «Макдоналдс» было выяснено, что осуществление данной программы мало касается его социальной стороны. Инструкторы по обучению новых сотрудников очень подробно рассказывают об обязанностях работника, о предприятии в целом, но недостаточно внимания уделяется именно тому, как сотруднику быстро удастся найти общий язык с коллективом, всё ли он понимает касаясь организации и её целей. Инструкторы конечно проводят короткие собеседования с персоналом, но этого недостаточно, потому что на таких официальных встречах работник не может полностью раскрыться и рассказать о своих проблемах и в итоге это вредит его трудовому процессу.

В главе 3 «Направления совершенствования социализации персонала в ООО Макдоналдс» автор обосновывает основные направления совершенствования социализации персонала в организации и проводит расчёт социально-экономической эффективности, предложенных мероприятий.

При анализе компании ООО «Макдоналдс», было установлено, что на этапе проведения программы социализации уделяется недостаточно внимания социальному характеру, а именно проводится мало бесед с сотрудниками, чтобы выявить их психологический настрой на работу и какие отношения складываются внутри коллектива.

Для решения данной проблемы было предложено следующие мероприятие: наделить ассистента департамента «люди» дополнительными обязанностями по осуществлению программы социализации.

Также ассистент будет проводить опросы на тему социализированности сотрудников. Он будет разрабатывать необходимые опросы, которые будут одобрены руководством и проводить их среди персонала организации.

За выполняемые обязанности ассистенту департамента «люди» будет произведена доплата к заработной плате в размере 4064 рублей.

Для того чтобы оценить экономическую эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию социализации персонала в организации ООО «Макдоналдс» воспользуемся формулой традиционным методом расчета эффекта, который широко применяется в экономической литературе.

Экономический эффект = дополнительная прибыль, получаемая от мероприятий, дополнительная экономия – затраты на осуществление мероприятий.

Оценим затраты организации на осуществление предложенного мероприятия. Зарплата ассистента директора ПБО составляет 38100 рублей. В среднем он отработывает 150 часов в месяц, следовательно, его средняя ставка составляет 254 рубля в час. За возложенные на него обязанности он будет дополнительно тратить 16 часов в месяц, следовательно, ему будет произведена доплата в размере 4064 рубля (16 часов*254 рубля). В год будет тратиться 48768 рублей, а с учетом 30% налогового вноса, предприятие будет тратить в год 63395 рублей.

Эффект также проявится в уменьшении ущерба от текучести кадров, потому что социализация персонала будет улучшена.

Для оценки эффективности от снижения текучести кадров, рассчитаем затраты на обучение одного сотрудника, для этого воспользуемся авторской формулой:

$$\mathbf{Зно1 = Си*20 + Снр*20}, \text{ где}$$

Зно1 – затраты на обучение одного сотрудника;

Си – почасовая ставка инструктора (175 руб./час);

20- количество часов обучения;

Снр – почасовая ставка нового работника (165 руб./час).

Зно1 = $(175 * 20) + (165 * 20) = 6800$ рублей.

На обучение одного сотрудника предприятие тратит 6800 рублей. А для того, чтобы узнать сколько ООО «Макдоналдс» тратит на обучение всех сотрудников за год, воспользуемся следующей формулой:

$$\text{Зног} = \text{кол-во принятых сотрудников за год} * \text{Зно1}, \text{ где}$$

Зног – затраты на обучение за год;

Зно1 – затраты на обучение одного сотрудника.

$\text{Зног} = 25 * 6800 = 170\,000$ рублей.

На обучение сотрудников за год предприятие тратит 170 000 тыс.руб. это достаточно внушительная сумма. Соответственно при снижении текучести кадров данные затраты сократятся.

После того как предприятие реализует предложенное мероприятие, планируется, что текучесть кадров снизится до 15%.

Текучесть в ООО «Макдоналдс» за 2019 год составила 33%, уволено было сотрудников в 2019 году 25 человек.

При той же численности персонала, число уволенных сотрудников по собственному желанию составит: $76 * 15\% = 12$ человек

$$\text{Ср.спис.числ.} * 15\%, \text{ где}$$

Ср.спис.числ. – среднесписочная численность персонала

15% - ожидаемый процент текучести кадров

$\text{Ср.спис.числ.} = 909 / 12 = 76$ человек

Соответственно, экономия на затратах на обучение новых сотрудников составит:

$\text{Эк} = (25 - 12) * 6800 = 88400$ тыс.руб.

Экономическая эффективность мероприятий, связанных с социализацией персонала за год составит:

$$\text{Эк. Эффективность} = (88400/63395) * 100\% = 139,4\%$$

Таким образом, внедрение предложенного мероприятия экономически выгодно и целесообразно, предприятие сэкономит достаточно большую сумму денежных средств.

В качестве второго направления совершенствования предлагается улучшить социально-психологическую социализацию персонала, а именно ввести следующие мероприятия:

1. Празднование день рождение сотрудника;
2. «Сладкие выходные»;
3. Собрания в непринужденной форме (чаепитие);
4. «День благодарения»;
5. Различные тематические мероприятия по поводу празднования дня Святого Валентина и Хэллоуина.

Рассмотрим приблизительные затраты на перечисленные мероприятия, которые приведены в таблице 4.

Название мероприятия	Сумма затрат
День рождения сотрудника (закупка сладостей)	700 рублей (на одного человека)
Сладкие выходные (торты заказываются централизованно вместе со всей продукцией для Макдоналдса, но также покупаются различные сладости в магазинах).	1000 рублей
Собрания в непринужденной форме (чаепитие)	500 рублей
Прочие расходы	800 рублей
Итого:	3000 рублей

На осуществление мероприятий, перечисленных выше «Макдоналдс» может выделять денежные средства из имеющихся у них статьи расходов на различные нужды ресторана (мелкий ремонт, канцтовары и другое). Равна данная статья расходов 10000 рублей в месяц и 30% (3000 рублей) от

установленной суммы можно будет тратить на организацию этих мероприятий.

Больших денежных затрат на реализацию предложенных мероприятий не требуется, но после их осуществления заметно улучшится социально-психологическая социализация персонала, что также повлияет на снижение текучести кадров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы. Социализация персонала в организации представляет собой достаточно сложный процесс и в рамках данного процесса сотрудник постигает ценности, раскрывает свои способности, формирует требуемое поведение и социально-культурный кругозор, важные для приобретения веса в организации и участия в ней в качестве полноправного члена. Социализация является непрерывным двусторонним процессом взаимодействия человека и организации, который приводит к взаимным изменениям культуры, образцов ролевого поведения и методов работы, которые присущи и человеку, и организации.

При анализе социализации выясняется, что данный процесс имеет сложную природу и разнообразные формы: полная и неполная социализация, частичная односторонняя, актуальная и неактуальная социализация, неадекватная, быстрая и медленная, ограниченная и бесконечная социализация. И, наконец, бывают затухающая и развивающаяся социализация, существует и ее порог.

Также социализация работников подразделяется на следующие виды:

1. Профессиональная социализация;
2. Психофизиологическая;
3. Социально-психологическая;
4. Экономическая;
5. Организационно-административная.

Кроме того, социализация персонала проходит через различные этапы. Выделяют два подхода для классификации этапов: *первый подход* включает в

себя три этапа (предварительная социализация; первая встреча; взаимное принятие), а *второй подход* состоит из шести этапов (готовность и открытость к принятию новой культуры; «полевые учения»; оценка результатов деятельности; приверженность ценностям организации; фольклор организации; принятие человеком соответствующих ролевых моделей).

Для того, чтобы новый сотрудник легче социализировался в организации, и чтобы убрать его опасения на счет работы нужна продуманная процедура введения в должность или, иными словами, программа социализации персонала. Данная программа подразделяется на общую и специальную.

В качестве организации в которой рассматривался процесс социализации была выбрана компания «Макдоналдс». Это одно из крупнейших предприятий в сфере общественного питания и быстрого обслуживания людей. «Макдоналдс» выделяет для себя следующие задачи:

1. Создать все необходимые условия для того, чтобы люди удовлетворяли свои потребности в питании;
2. Повысить качество обслуживания;
3. Предоставить дополнительные услуги предприятия общественного питания.

При анализе процесса социализации было выяснено, что в данной организации существуют следующие виды социализации: профессиональная социализация, психофизиологическая, социально-психологическая, экономическая и организационно-административная социализация.

При анализе организации была подробно рассмотрена теория о этапах социализации персонала в ООО «Макдоналдс», которые подразделяются на два подхода. Были получены данные о том, что не все этапы хорошо осуществлены на данном предприятии, так этапы фольклор организации и принятие человеком соответствующих ролевых моделей не нашли своё подтверждение в организации. И по завершению анализа видов и этапов социализации, можно сделать вывод о том, что недостаточно хорошо развита

именно социально-психологическая социализация и не все этапы содержаться в данной организации.

Также анализируя программу социализации в «Макдоналдс» была получена информация о том, что на данном предприятии нет ответственного человека за осуществление программы социализации и общая программа содержит в себе практически все пункты, за исключением нескольких, а специализированная программа социализации достаточно подробно рассказывает им их обязанности и ответственность.

Исходя из проблем, связанных с социальной стороной социализации были предложены направления совершенствования: *1. Совершенствование реализации программы социализации, которое заключается в том, чтобы наделить ассистента департамента «люди» дополнительными обязанностями по осуществлению программы социализации; 2. Улучшения социально-психологической социализации персонала.*

Для оценки эффективности предложенных направлений, была рассчитана экономическая эффективность.

После проведения соответствующих расчётов была получена информация о том, что экономическая эффективность первого направления совершенствования составляет 139,4%. Таким образом, внедрение предложенного мероприятия экономически выгодно и целесообразно, предприятие сэкономит достаточно большую сумму денежных средств.

Так же при подсчете затрат на осуществление мероприятий, которые входят во второе направление совершенствование, можно сделать вывод о том, что «Макдоналдс» может выделять денежные средства из имеющихся у них статьи расходов на различные нужды ресторана и это сумма составит 3000 рублей. Больших денежных затрат на реализацию предложенных мероприятий не требуется, но после их осуществления заметно улучшится социально-психологическая социализация персонала, что также повлияет на снижение текучести кадров.