



КОРПОРАТИВНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
САМРУК-КАЗЫНА

26–27 апреля  
The St. Regis Astana

XIII Международная HR-Конференция 2018

# ОРГАНИЗАЦИЯ БУДУЩЕГО





Раушан Иргалиева и Арина Епихина

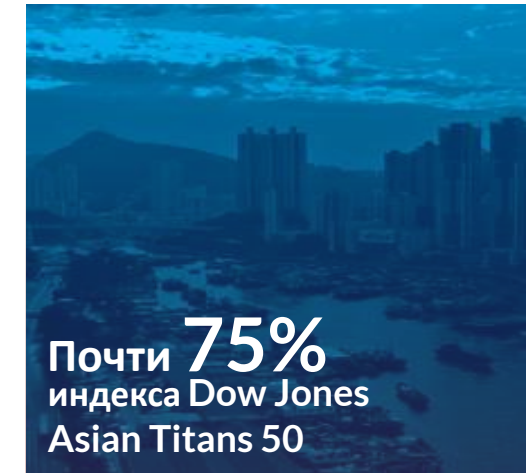
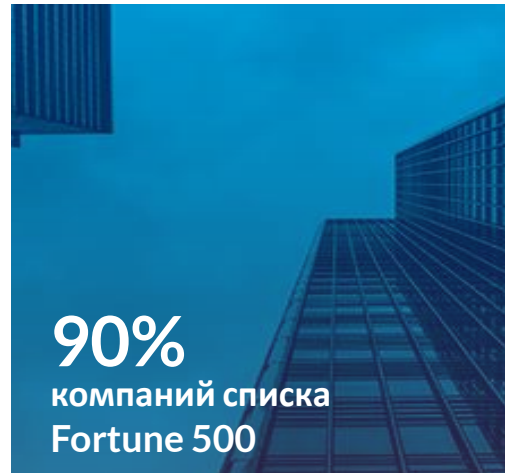
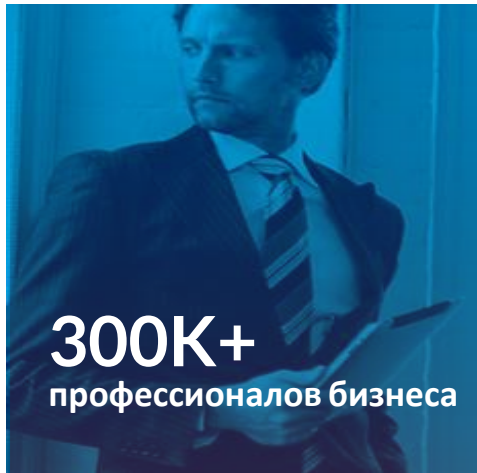
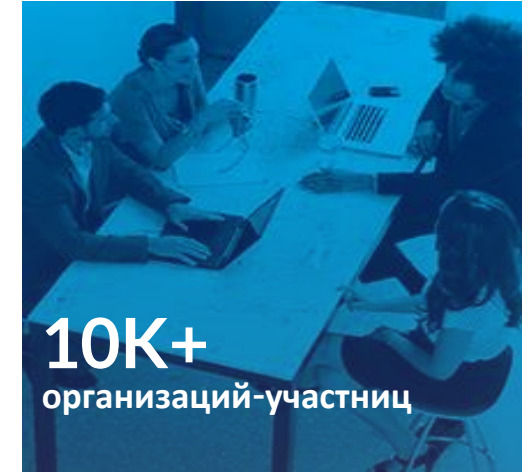
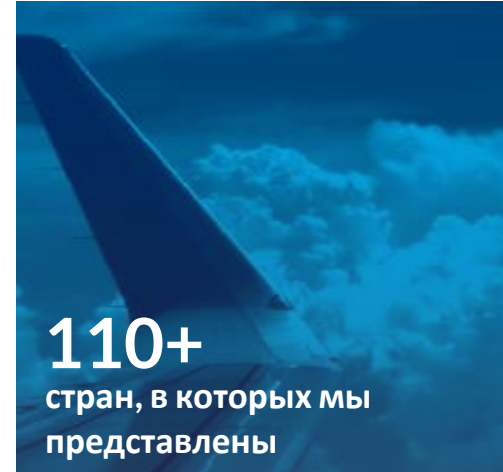
Секция: «Управление талантами»

# Найм через научный подход

Взгляд на процесс отбора со стороны  
кандидатов и бизнеса

# SHL: глобальный охват, локальная экспертиза

Глобальное лидерство  
в оценке персонала



**Впечатления кандидата  
важны**

# Важно понимать опыт кандидата

## Что такое опыт соискателя?

Кандидатский опыт состоит из взглядов и поведения кандидатов, связанных с их опытом при найме или при подаче резюме. Этот процесс включает все аспекты процесса найма – от способа подачи резюме до количества интервью, на которые приглашался кандидат



### Опыт кандидата значит многое

Опыт соискателей при подаче резюме на вакансию становится все более важным для компании. Компании ведут войну за таланты. Кандидаты с наиболее ценным набором навыков часто обращаются в несколько компаний, и то, как с ними обращаются, является решающим фактором при принятии предложения от работодателя. На платформах, таких как **Glassdoor** и **Twitter**, соискатели могут легко обмениваться опытом. Общественный характер этого взаимодействия означает, что их опыт может непосредственно влиять на бренд работодателя и восприятие компании будущими кандидатами и клиентами.



### Опыту кандидата необходимо развитие

К сожалению, опыт типичного соискателя далек от идеала. Недовольство процессом найма ощущается как со стороны работодателей, так и соискателей. Например, **33%** работодателей считает, что поиск человека на последнюю закрытую вакансию занял слишком времени, а **45%** кандидатов утверждают, что больше всего недовольства у них вызывают работодатели, от которых они не дождались ответа. (**CareerBuilder**).

# Обращаем внимание: Оценка

- Широко распространено мнение, что оценка:



Слишком длинная



Скучная



Неудобная

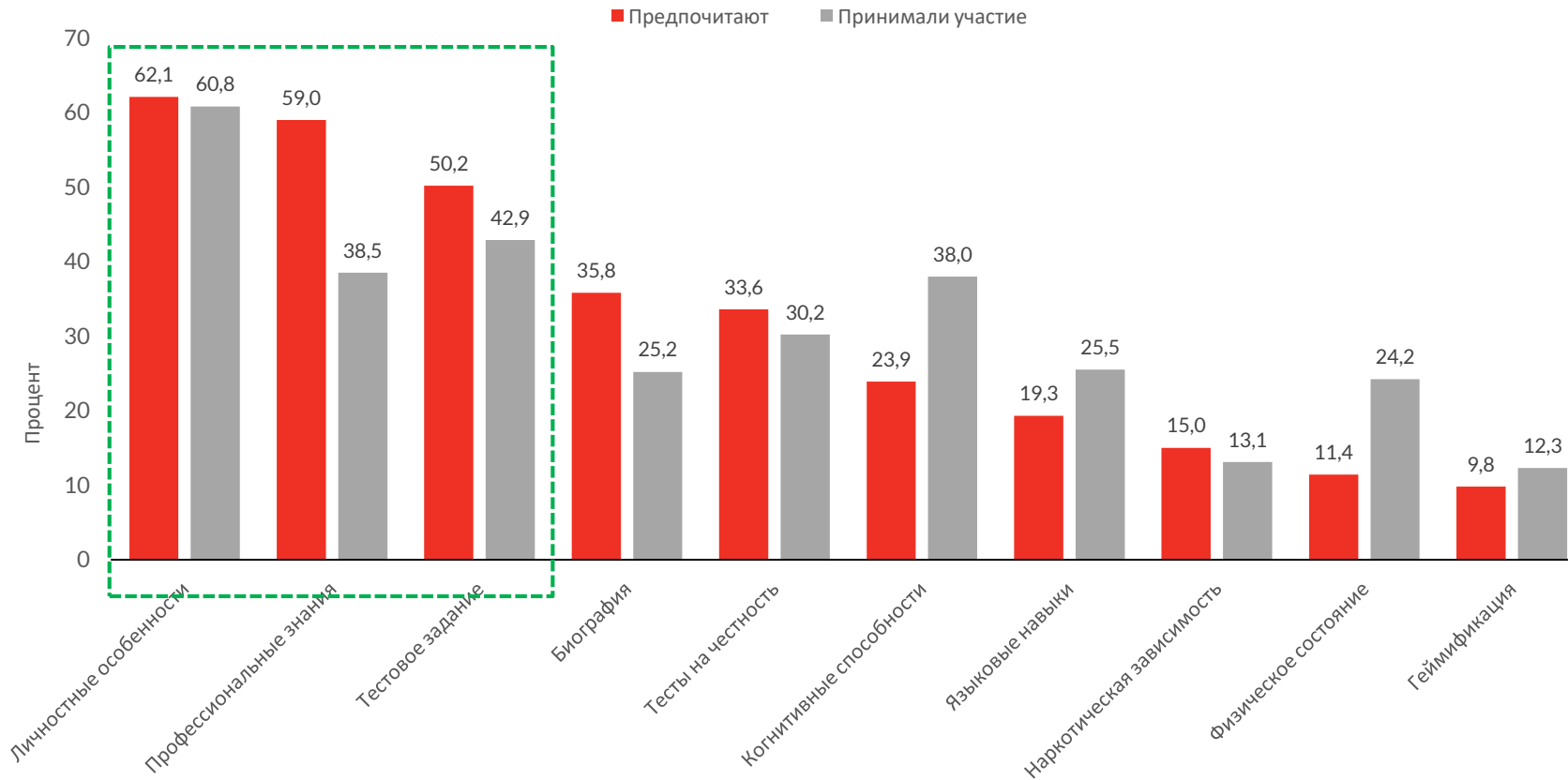


Делает процесс найма неприятным для кандидатов

- Возрос интерес к тому, чтобы сделать оценку быстрой, легкой и вовлекающей

# Кандидаты предпочитают оценку личностных особенностей и оценку, относящуюся к конкретным рабочим задачам

Процент участников по предпочтению и опыту участия в оценочных мероприятиях



- Рекомендуем продолжать оценку личностных способностей
- Рекомендуем использовать больше: оценку, непосредственно относящуюся к рабочим задачам, например, тестовые задания или тесты профессиональных знаний
- Рекомендуем избегать: геймификацию

Оценка является очень распространенной – 90% кандидатов проходят тесты или участвуют в других оценочных мероприятиях

# Предыдущие исследования показывают, что процесс оценки должен учитывать контекст работы



**Кандидаты хотят оценивающие мероприятия, напрямую относящиеся к работе, например, тестовые задания или тесты профессиональных знаний**

N = 4112  
Source: CEB 2013 Selection Effectiveness Diagnostic Survey  
Сумма не равняется 100%, так кандидатов оценивали несколькими методами одновременно.

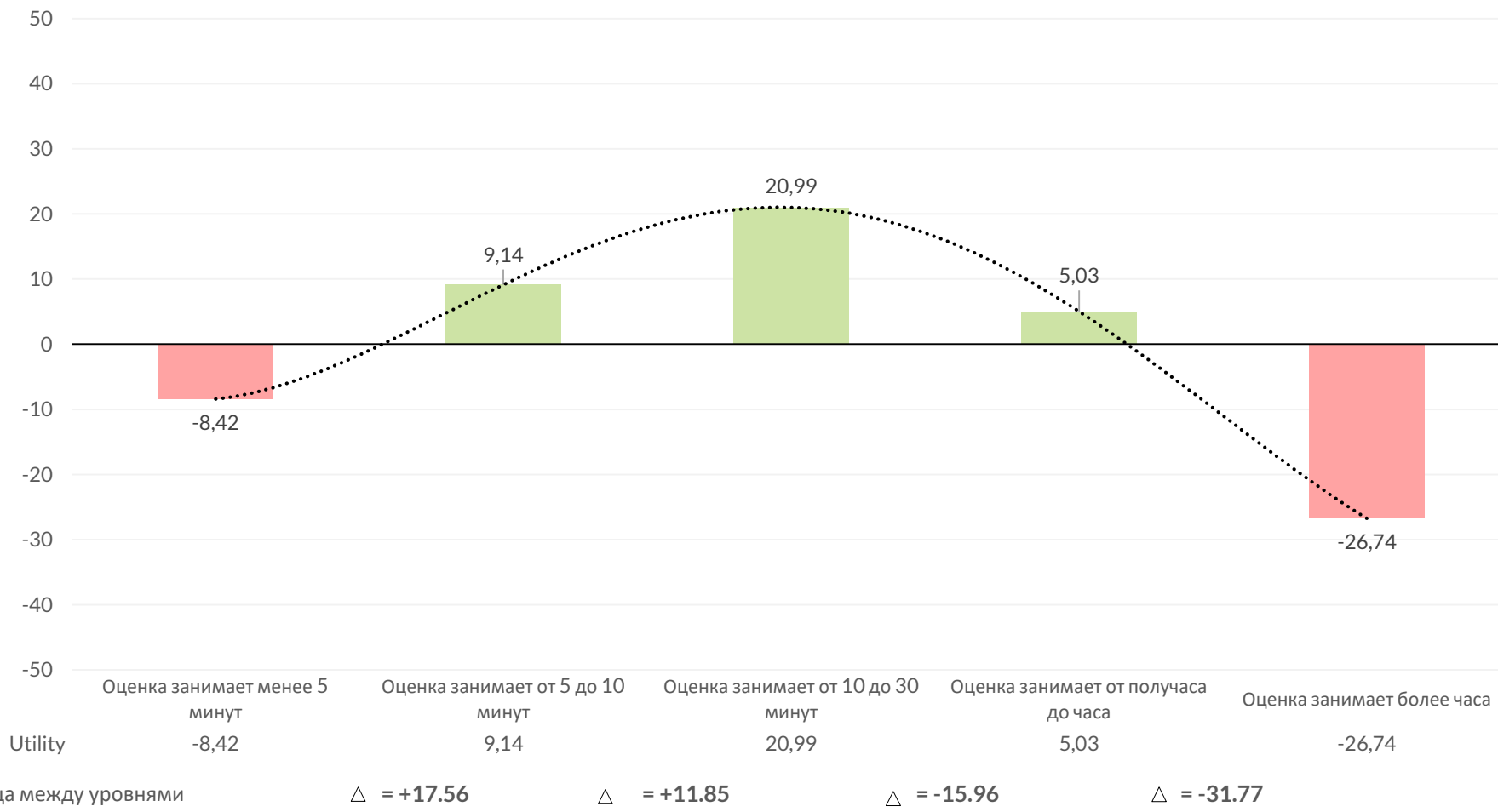


# Кандидаты предпочитают разные оценочные мероприятия в зависимости от возраста



# Кандидаты предпочитают продолжительность оценочного мероприятия от 10 до 30 минут

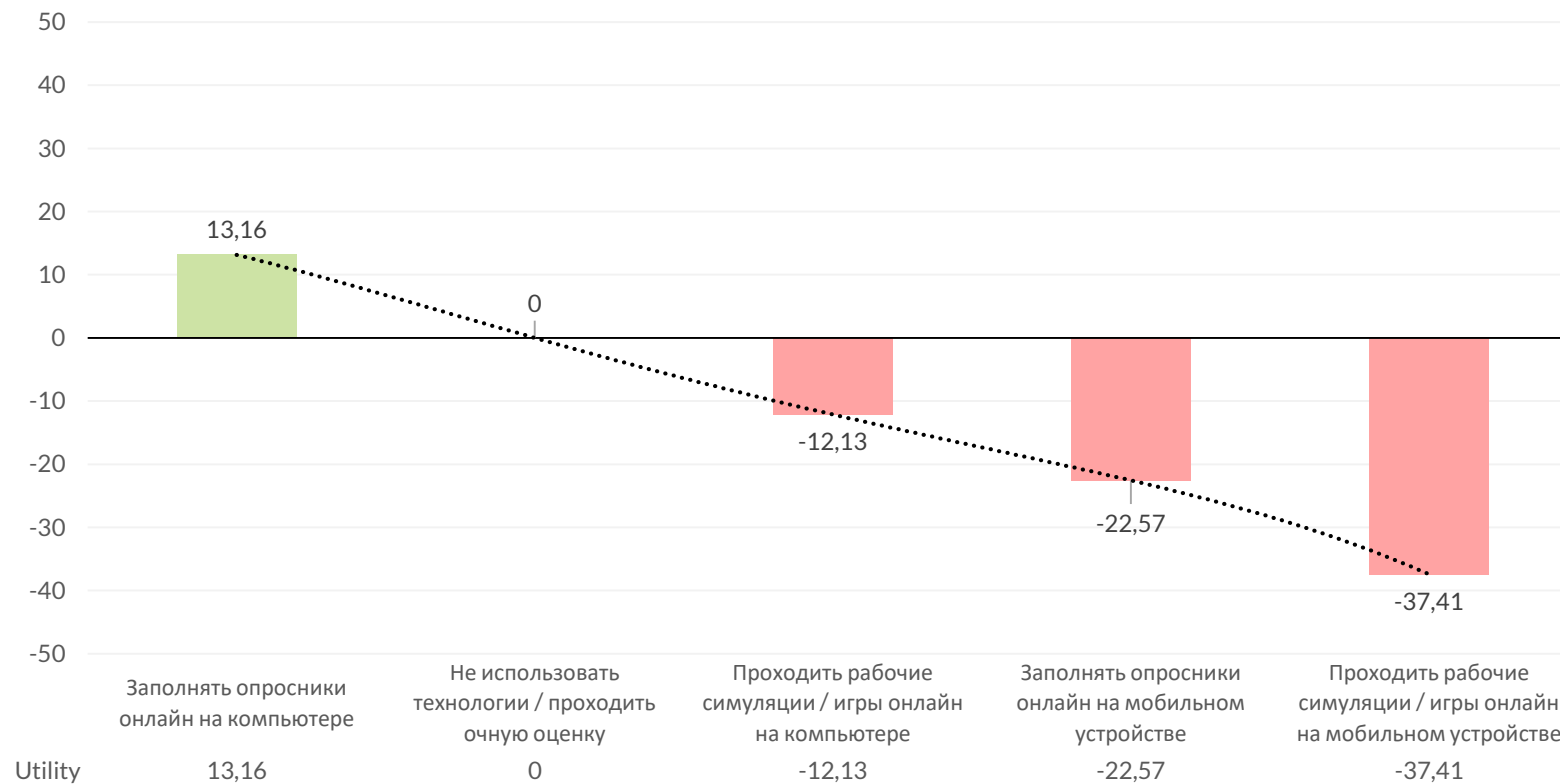
## Наиболее предпочтительная продолжительность оценочного мероприятия



Кандидаты предпочитают не очень длинную, но и не слишком короткую продолжительность оценки

# Кандидаты предпочитают заполнять опросники онлайн

Наиболее предпочтительные способы прохождения



Кандидаты хотят использовать традиционные технологии – например, компьютеры, и могут быть не готовы использовать мобильные устройства

Разница между результатами

$\Delta = -13,16$

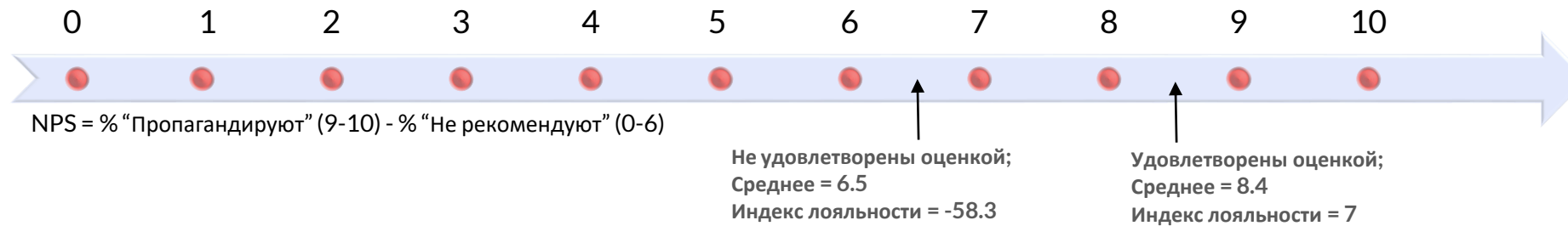
$\Delta = -12,13$

$\Delta = -10,44$

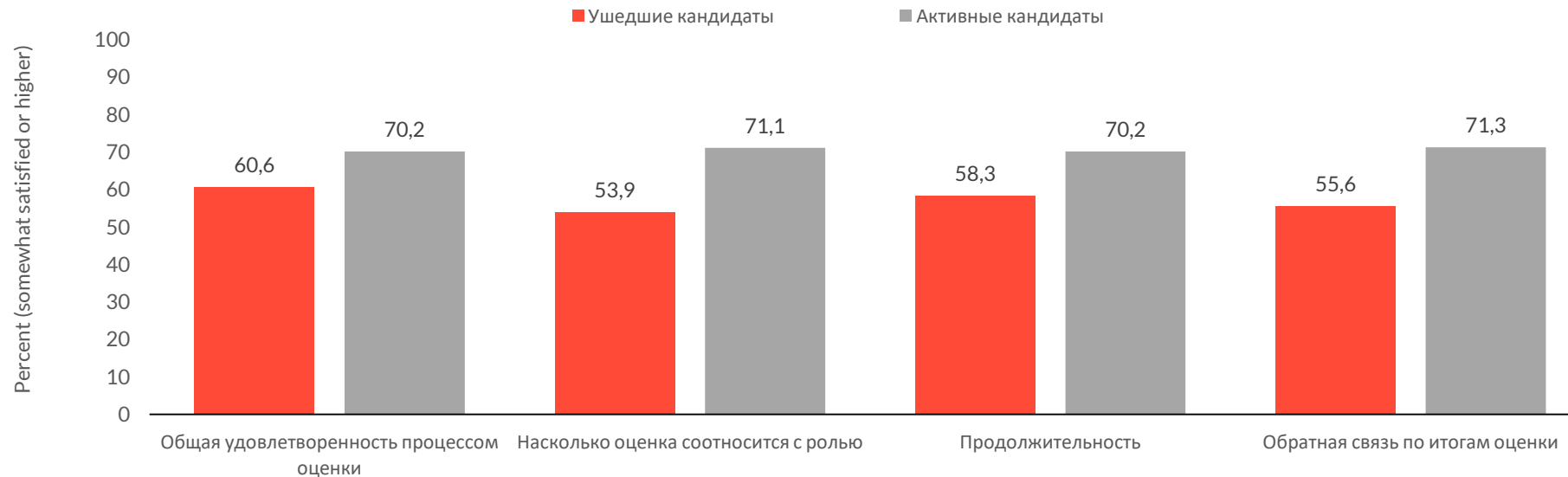
$\Delta = -14,84$

# Удовлетворенность оценкой влияет на репутацию бренда и решение кандидата завершить процесс найма

Порекомендуете ли вы друзьям или знакомым отправить резюме в эту компанию?



Недовольные кандидаты могут повредить репутации бренда



# Компании не всегда соответствуют ожиданиям кандидатов

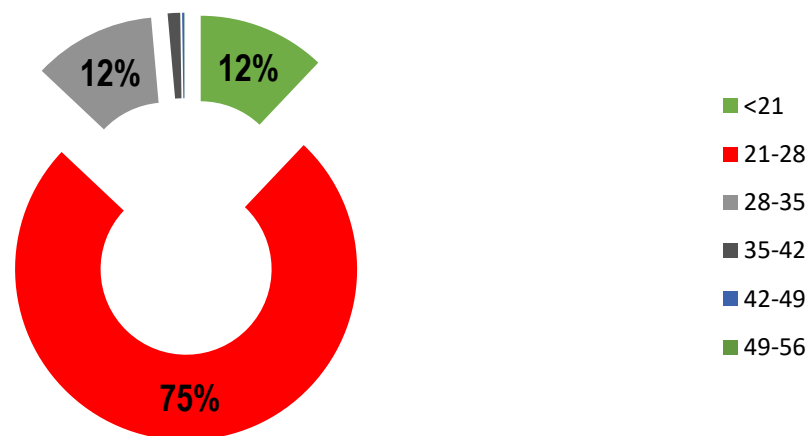


Удовлетворенность и важность	
Насколько кандидаты удовлетворены своим опытом оценки?	Кандидаты более или менее удовлетворены своим опытом оценки
Как можно повысить удовлетворенность процессом оценки?	Необходимо обеспечить своевременную обратную связь и обеспечить релевантное и легкое проведение оценки
Что кандидаты ценят больше всего в процессе найма?	Кандидаты ценят другие этапы найма больше, чем оценочные мероприятия (например, интервью)

Влияние на бизнес

# Sulprak – профиль компании и кандидата

Компания Sulprak занимается реализацией бытовой техники и электроники. Наши магазины расположены в Казахстане и Кыргызской Республике. На рынке нас уже 101 магазин и более 5000 сотрудников. Основной фундамент – торговый и неторговый персонал. Кто наш кандидат? – Молодежь от 21-ти до 60 лет:



Для привлечения кандидатов, в основном, пользуемся такими источниками как социальные сети и интернет сайты.

# Внедрение изменений в процесс подбора персонала

## Стратегические задачи подбора персонала:

- повышение качества отбора и найма торгового и неторгового персонала;
- прогноз будущей результативности персонала;
- снижение общего уровня текучести.

## Проблемы реализации проекта.

Проблемы возникли только с момента внедрения проекта:

- Непринятие со стороны директоров магазинов регламентированной работы по подбору персонала;
- Непонимания последовательности действий при работе с электронной заявкой

## Пути их решения:

- Внедрение общих стандартов работы с электронной заявкой на подбор персонала;
- Проведение встреч для презентации преимуществ использования заявки для бизнеса;
- Индивидуальное обучение каждого директора магазина, а также заменяющее лицо во время отсутствия;
- Четкое распределение ролей и действий при работе с электронной заявкой;
- Обучение и курирование заполнения каждой заявки на протяжении 3-х – 4-х месяцев.



# Подбор персонала в магазинах Sulprak осуществляется в 5 этапов:

Этап 1: Телефонное интервью по 4П:

1 П: Приветствие и расположение к разговору.

2 П: Выявление потребности в работе

3 П: Презентация компании, условий труда, перспективы роста

4 П: Проведение опросника/теста SHL, подведение итогов разговора.



Этап 2: Прохождение тестов/опросников SHL торговым и неторговым персоналом:

- введен с целью исключить субъективизм при отборе кандидатов;
- определены ключевые компетенции на каждую позицию Sulprak и установлены пороги прохождения для каждой позиции, которые вымерены годовыми результатами тестирования.



Этап 3: Групповое первичное собеседование со специалистом по управлению персоналом. Цель:

- Рассказать и заинтересовать условиями труда;
- Оценить кандидата на основании бланка опросника в соответствии с требованиями, указанными в заявке на подбор персонала.



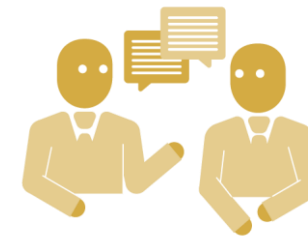
# Подбор персонала в магазинах SuPrak осуществляется в 5 этапов:

Этап 4: Интервью по компетенциям методом CARE с непосредственным руководителем:

- Для директоров магазинов было подготовлено обучающее видео по проведению интервью по компетенциям адаптированное под наши особенности, что позволяет наглядно изучить технику эффективного собеседования.
- Был подготовлен бланк опросника для кандидатов с опытом работы/без опыта работы. В видео рассказано как использовать данный вид интервью и приведены фрагменты собеседования. Директора магазинов проводят интервью по компетенциям на разные позиции: ПК, ТС и др, а также с внутренними сотрудниками в целях планирования роста.

Этап 5: Прохождение обучения кандидатом в Школе продавца:

Обучение включает теорию + отработка на практике;  
По окончании обучения кандидату дается оценка усвоенных знаний, оценка практикума непосредственного руководителя и принимается окончательное решение кандидатом.



# Результаты структурирования процесса подбора

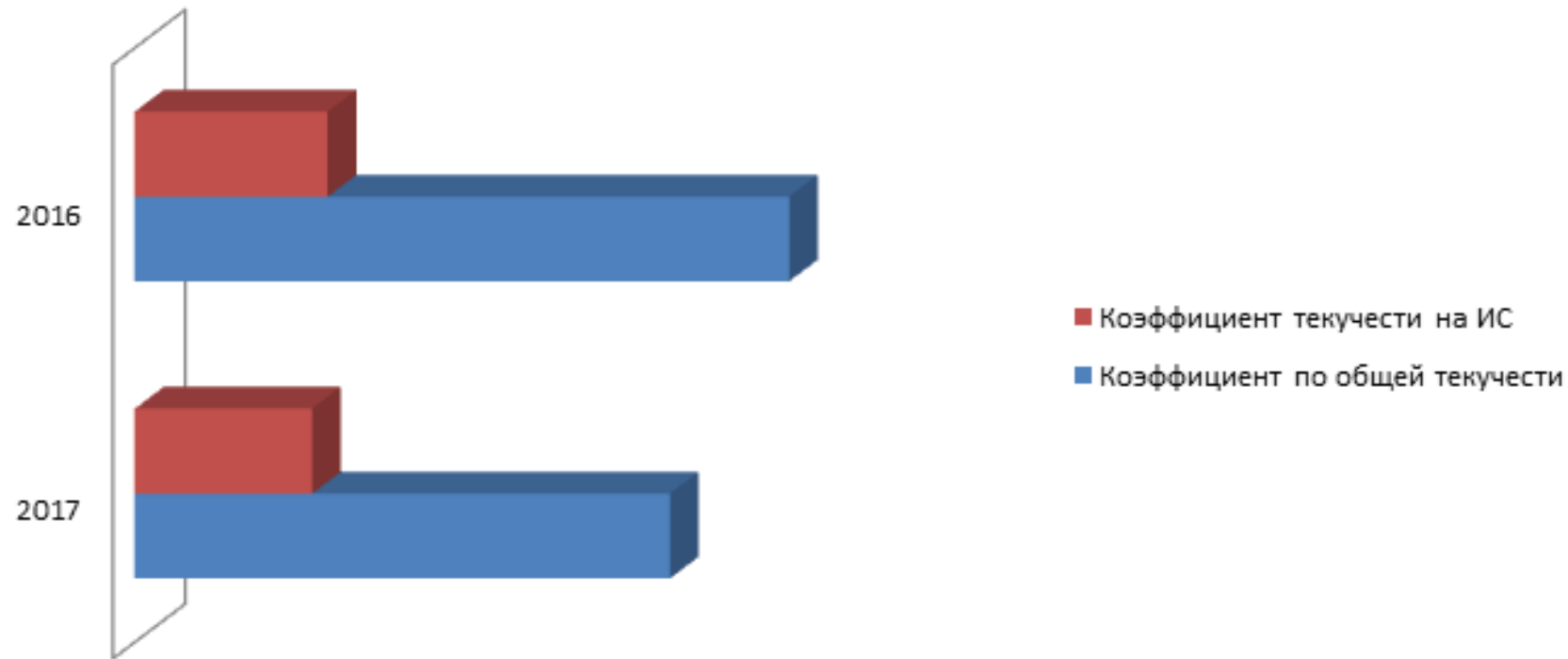
	2015	2016	2017
увольнения	34,05%	32,25%	28,27%
% выполнения ТО	75,71%	90,57%	99,53%
Выручка в тенге	-	+ 19% (по отношению к 2015)	+ 39% (по отношению к 2016)
средний ВОП (по принятым с 25.05-31.12.2015)	-	+24,7% (по отношению к 2015г.)	+9% (по отношению к 2016)
средний КОП	22,00%	25,82%	26,70%
Средняя оценка по ТП	88,18%	88,99%	92%

## Показатели эффективности проекта:

- Повышение скорости обработки информации по вакансиям минимум на 25% (исключились телефонные звонки для уточнения и напоминаний);
- Упрощение взаимодействия с заказчиками и повышение их лояльности;
- Систематизация, повышение эффективности и прозрачности процесса подбора;
- Минимизация количества информации на бумажных носителях;
- Возможность аналитики информации, отраженной на каждом этапе

# Результаты структурирования процесса подбора

## Текучесть по Компании



### Результаты:

- Уменьшение текущей ликвидности на ИС: по итогам 2017 года в сравнении с 2016 годом текущая ликвидность на ИС снизилась на 20%;
- Увеличение выручки на одного продавца (ВОП) на ИС

# Планы на будущее...

С 2018 года планируем запустить заявку на подбор во внутренней системе на web ресурсе для магазинов и Центрального офиса, которая будет давать больше функций для работы с заявками и возможностью:

- Подтягивать данные для аналитики (повышения эффективности обработки кандидатов, создание более подробного портрета кандидата по городам,);
- Аналитика автоматически будет отражаться в графиках и диаграммах, что позволит наглядно видеть показатели;
- Предупреждать директоров о назначенном собеседовании сразу через несколько ресурсов и в несколько промежутков времени, что позволит оперативно встраиваться в бизнес ритм Директора магазина и не допускать опоздание или отмену собеседований;
- Выстраивать с кандидатами автоматическую непрерывную коммуникацию, сопровождая на каждом этапе кандидата (о приглашении пройти тестирование, о приглашении на обучение в школу продавца с указанием времени и места, отказ, приглашение на собеседование и др.), это позволит нам не терять контакт с кандидатом, добиться еще большей прозрачности этапов для кандидата;
- Распределение заявок по времени закрытия: на свежие, отработанные, архивные, а также по количеству потраченных дней на закрытие 1 позиции, что позволит рекрутеру не терять время на анализ заявок, а оперативно обрабатывать горящие, новые заявки.
- И многие другие интересные и полезные моменты, с которыми мы поделимся с вами в следующем году....



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

**РАХМЕТ!**