

## УЧЕТ ФАКТОРОВ ПОЛА ПРИ АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА

© 2020 Штриков Александр Борисович  
кандидат экономических наук, доцент  
Самарский государственный экономический университет  
© 2020 Штрикова Дарья Борисовна  
кандидат экономических наук, доцент  
Самарский государственный технический университет  
E-mail: ashtrikov@yandex.ru, shtrikovadb@yandex.ru

**Ключевые слова:** трудовая среда, мужчины, женщины, профессиональный менталитет, адаптация.

В исследовании рассматриваются различия в процессе адаптации у мужчин и женщин. В ходе исследования выяснилось, что при планировании программ адаптации необходимо учитывать тот факт, что мужчины и женщины по-разному взаимодействуют с окружающими их людьми, по-разному реагируют на рабочие ситуации и по-разному привыкают к новым условиям.

Период приема на работу является наиболее важным этапом, на котором новый сотрудник присоединяется к команде. Эффективность работы нового сотрудник зависит от успеха его адаптации к новой трудовой среде. Поэтому адаптация является важным элементом управления персоналом.

Целью данного исследования является анализ существующих различий при процессе адаптации мужчин и женщин к новой трудовой среде.

Половые различия в занятости в России неотделимы от проблемы национального менталитета. Исторически мужчина был кормильцем, женщины занимались домашним хозяйством и воспитывали детей. Некоторая инерция таких представлений существует до сих пор - с женщин меньше требуют и, как следствие, женщин в целом имеют меньший доход и меньшие перспектив карьерного роста, хотя, согласно исследованиям, большинство респондентов считают, что женщина должна сочетать работу и семейные обязанности.

Мужчины и женщины по-разному взаимодействуют с другими сотрудниками, по-разному реагируют на рабочие ситуации и по-разному привыкают к новым условиям<sup>2</sup>.

В системе адаптации различают четыре сферы: организационная; социально-психологическая; профессиональная; психофизиологическая.

Авторы провели исследование, в котором приняли участие сотрудники пивоваренной компании в количестве 63 человек (30 мужчин и 33 женщины) возрастом от 22 до 45 лет. На основании ответов респондентов определены следующие аспекты адаптации:

1. Поведенческие правила на работе. 57,3% мужчин изучают поведенческие нормы и правила на работе в первую неделю, 35,5% мужчин для этого надо от одной до двух недель, 7,2% мужчин - около месяца. Около 8% женщин изучают правила и нормы

поведения в течение 1-2 недель, 57,1% женщин - в течение месяца, 23,4% женщин - от 1 до 2 месяцев и 11,4% - три месяца.

2. Установление контакта с коллегами. 33,1% мужчин и 45,1% женщин устанавливают контакт с новыми коллегами в течение одной недели. 42,9% мужчин и 45,1% женщин - в течение месяца. 23,8% мужчин и 9,8% женщин требуется более месяца, чтобы установить связь с новыми коллегами.

3. Адаптация к новой трудовой среде. 85,6% мужчин 24,2% женщин адаптируются к новым условиям работы в течение недели. Оставшиеся 14,3% мужчин и 33,2% женщин - в течение 2-3 недель; 11,4% женщин - в течение месяца, а 31,1% женщин - в течение 2-3 месяцев.

4. Независимость при выполнении обязанностей. 72,3% мужчин и 44,2% женщин самостоятельно начинают выполнять обязанности в течение недели. 16,2% мужчин и 32,5% женщин - через месяц, 23,2% женщин и 11,4% мужчин - через 2-3 месяца<sup>6</sup>.

5. Трудности в начале работы. 56,9% мужчин и 34,8% женщин сталкиваются с трудностями при работе с новыми коллегами. 29,3% мужчин и 34,8% женщин испытывают трудности с выполнением обязанностей. 46,1% женщин испытывают трудности со структурой компании, а 13,2% мужчин испытывают трудности в незнакомых ситуациях.

6. Отношение к тренировочным программам (ТП) в период адаптации. 56,9% мужчин и 65,5% женщин говорят, что программы обучения во время адаптации помогают им освоиться на новом месте работы. 14% мужчин и 34% женщин хотели бы получить обучение, а 29,1% мужчин и 6% женщин считают, что обучение не является необходимым и отвлекает от работы. 14% мужчин и 12% женщин говорят, что для вступления в должность необходимы программы обучения. Также 86% мужчин и 92,4% женщин согласны с поддержкой личного наставника в период адаптации.

7. Приоритеты в работе. Что касается важных аспектов работы, 72% мужчин и 16% женщин называют возможность заниматься любимым делом, соответственно, 58,1% и 16% - самовыражение, 43% и 45,3% - хорошую команду, 14,1% и 56%. - условия труда, 23% и 21,4% - независимость и стабильность.

Таким образом, есть различия в адаптации мужчин и женщин. Для женщин приоритетом является социально-психологическая адаптация и установление контакта с новыми коллегами. Женщины с удовольствием участвуют в программах обучения и нацелены на овладение новой информацией. Они ожидают стабильности и хороших условий труда и возможности независимости в работе. Однако у них возникают трудности со структурой компании и пониманием их должностных обязанностей. Они адаптируются к новой рабочей среде позже, чем мужчины, и позже начинают самостоятельно выполнять работу.

Для мужчин приоритетом является организационная и профессиональная адаптация. Мужчины лучше понимают структуру компании, быстро начинают ориентироваться на новом рабочем месте и самостоятельно выполняют свои обязанности. Они позитивно относятся к программам обучения, но стараются не отвлекаться от работы, а также труднее налаживают контакты с новыми коллегами.

Наставники должны учитывать выявленные факторы в своей работе.

Была разработана программа адаптации новых сотрудников с учетом различий мужской и женской психологии.

Рассмотрим Положение о приеме на работу новых сотрудников Пивоваренной компании "Балтика", который является документом, регулирующим процесс приема на работу. Один из разделов посвящен системе наставничества, включающей помощь новым сотрудникам в адаптации. Задачи наставничества - передача профессиональных навыков новичку и ускорение его интеграции.

Положение определяет процесс организации наставничества, устанавливает, каким категориям сотрудников будут назначаться наставничество, продолжительность наставничества. Руководитель подразделения предоставляет кандидатов наставники на утверждение руководителю службы управления персоналом., случаи замены наставника и взаимодействие наставника с другими сотрудниками. У одного наставника может быть не более трех сотрудников. Минимальный период наставничества совпадает с минимальным периодом адаптации - 3 месяца (что указано в программе адаптации персонала), максимальный срок - 1 год. Конкретный срок наставничества определяется совместным решением руководителя службы управления персоналом и руководителя подразделения и может быть сокращен по их решению.

Основными обязанностями наставника являются: помощь стажеру в профессиональной деятельности, в интеграции в организацию; участие в разработке планов по адаптации, контролю и оценке новичка и предоставление обратной связи службе управления персоналом и руководителю подразделения. Основные обязанности стажера: выполнение плана адаптации и инструкций наставника, предоставление отчетов о работе.

Процесс критерии оценки стажера даны в разделе "Анализ работы стажера в период адаптации". Существует промежуточная и окончательная оценки. Для окончательной наставник готовит отчет о результатах адаптации стажера и отправляет его руководителю, который принимает решение о завершении периода наставничества.

Учитывая особенности адаптации женщин, предлагается дополнить программу адаптации следующими мероприятиями:

1. Доступ в помещения организации и внесение данных о новом сотруднике во все необходимые списки. Исследования показывают прямую зависимость удовлетворенности работой от доступа к помещениям и оборудованию<sup>1,3</sup>.

2. Внутренняя рутина, например: источник канцтоваров, использование оргтехники и с кем связаться по поводу получения пробной партии товара.

3. Рабочее место должно соответствовать профилю должности. Наставник должен проверить работу всех систем, что влияет на лояльность персонала организации<sup>4</sup>.

4. Дресс-код<sup>5</sup> и причёска. Может регулироваться официально или неофициально. Нужно объяснить эти правила новому сотруднику.

5. Знакомство с компанией. Необходимо представить нового сотрудника подразделению, ввести в курс дела, познакомить стажера лично с каждым сотрудником. Лучше устроить неформальное собрание, чем индивидуальное представление сотрудников друг другу. Всем сотрудникам организации нужно отправить виртуальную визитную карточку новому сотруднику при помощи внутренней информационной системы или рассылки по корпоративным адресам.

Наставники заинтересованы в успешной адаптации своих подчиненных, так как это входит в оценку эффективности их работы. Наставники оцениваются по следующим показателям:

1. Количество обучаемых, прикрепленных к наставнику, которые успешно завершили обучение в отчетном периоде.

2. Доля сотрудников, которые успешно завершили обучение под руководством наставника (отношение количества обучающихся, успешно прошедших обучение под наблюдением наставника, к общему числу обучающихся, прикрепленных к этому наставнику).

3. Количество стажеров, от которых наставник отказался сам, и количество стажеров, которые отказались от этого наставника в период адаптации;

4. Степень удовлетворенности стажеров работой наставника (определяется с помощью анкеты обратной связи).

В ходе исследования выяснилось, что у мужчин и женщин есть различия в адаптации. Как правило, женщины сталкиваются с наибольшими трудностями при организационной и профессиональной адаптации и с наименьшими - в социально-психологической, мужчины - наоборот.

Во время адаптации к новой работе мужчины и женщины по-разному реагируют на новую трудовую среду. Трудности при адаптации мужчин и женщин появляются на разных этапах. У женщины зачастую этап общей ориентации и знакомства с нормами и культурой компании, длится дольше, им труднее перейти к самостоятельной работе. Мужчины, напротив, сразу же начинают работать и "пропускают", по их мнению, "не очень важный этап знакомства". Поэтому, в программах адаптации нужно учитывать учет разной скорости приспособления к новой среде мужчин и женщин.

Мужчины и женщины работают, используя разные личные качества и, соответственно, подходы. Это нужно учитывать при разработке программы адаптации.

---

<sup>1</sup> Brunia, S., De Been, I., & van der Voordt, T.J.M. (2016). Accommodating new ways of working: Lessons from best practices and worst cases. *Journal of Corporate Real Estate*, 18(1), 30-47. DOI: 10.1108/JCRE-10-2015-0028.

<sup>2</sup> Bullough, A., Moore, F., & Kalafatoglu, T. (2017) Research on women in international business and management: Then, now, and next. *Cross Cultural & Strategic Management*, 24(2), 211-230. DOI: 10.1108/CCSM-02-2017-0011.

<sup>3</sup> Danielsson, C.B., & Theorell, T. (2019). Office employees' perception of workspace contribution: A gender and office design perspective. *Environment and Behavior*, 51(9-10), 995-1026. DOI: 10.1177/0013916518759146.

<sup>4</sup> Peterson, M.F., Kara, A., Fanimokun, A., & Smith, P.B. (2019). Country culture moderators of the relationship between gender and organizational commitment. *Baltic Journal of Management*, 14(3), 389-410. DOI: 10.1108/BJM-04-2018-0143.

<sup>5</sup> Rippin, A., Shortt, H., & Warren, S. (2016). Dress and the female professional: A case study of working woman. In J. Williams (Ed.), *Gender, media, and organization: Challenging mis(s)representations of women leaders and managers* (pp. 95-110). USA: Information Age Publishing.

<sup>6</sup> Scalise, D, Sukumaran, N., Merson, E.S., Pursell, C., Grossman, L., Johnson, C., & Elliot, J.F. (2019). A qualitative analysis of early career women's adjustment to work in professional psychology: Practitioners' reflections. *Journal of Career Development*, 46(5), 531-549. DOI: 10.1177/0894845318786460.

## CONSIDERATION OF GENDER FACTORS IN STAFF ADAPTING

© 2020 Shtrikov Alexander Borisovich  
PhD in Economics, Associate Professor  
Samara State University of Economics  
© 2020 Shtrikova Daria Borisovna  
PhD in Economics, Associate Professor  
Samara State Technical University  
E-mail: ashtrikov@yandex.ru, shtrikovadb@yandex.ru

**Keywords:** labor environment, men, women, professional mentality, adaptation.

The study examines gender differences in the process of company adaptation. The study revealed that when planning adaptation programs, it is necessary to take into account the fact that men and women interact in different ways with people around them, react differently to working situations, and get used to new conditions in different ways.

УДК 338  
Код РИНЦ 06.00.00

## ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

© 2020 Юренков Денис Викторович\*  
аспирант  
Самарский государственный экономический университет  
E-mail: yurenkov.denis@ya.ru

**Ключевые слова:** предпринимательство, услуга, качество, конкурентоспособность, цифровая экономика, метод E-SERVQUAL, GAP-разрыв.

Статья посвящена анализу подходов к определению критериев качества электронных услуг. Рассмотрены методики оценки качества услуг при переводе их в цифровой формат с учетом главной измерительной шкалы и шкалы восстановления. Представлен сравнительный анализ существующих методик оценки различных критериальных групп e-SQMSU.

Эффективность предпринимательской деятельности как в физическом, так и электронном пространстве, может достигаться при условии сокращения конъюнктурной неопределенности и персонализации необходимой рыночной информации для обеспечения высокого уровня качества и культуры обслуживания потребителей. А.Н. Агафонова, исследуя инфраструктурную специфику и операционный характер дистанционного виртуального взаимодействия производителя и потребителя благ в новой экономической среде вводит понятие "электронных услуг", определяющим признаком которых является использование в процессе их производства и потребления информационных технологий и электронных телекоммуникационных средств<sup>1</sup>.

---

\* Научный руководитель - **Храмцова Елена Романовна**, доктор экономических наук, доцент.