

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

**Разработка комплекса
коммуникативных
средств для повышения
эффективности
программ адаптации
сотрудников
многопрофильных
организаций**



ВСТУПЛЕНИЕ

Комплексный подход в применении коммуникативных инструментов в программе адаптации сотрудников предоставляет множество преимуществ, которые могут существенно повысить эффективность процесса интеграции новых работников в организацию.

Это руководство предназначено для менеджеров по персоналу, специалистов по внутренним коммуникациям и разработчиков программ адаптации, занимающихся интеграцией новых сотрудников в многопрофильные организации. Мы рассмотрим различные коммуникативные средства и их применение для повышения эффективности адаптационных программ.



Продукт	Цель	Компоненты	Варианты реализации
Welcome-book (пособие для нового сотрудника)	Предоставить новым сотрудникам базовую информацию о компании, ее культуре, процессах и ожиданиях	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративная культура компании (история, ценности, миссия) Организационная структура компании Основные правила корпоративного поведения (расписание раб. дня, график, обеденные перерывы и др.) Описание жизни в офисе (стиль общения и взаимодействия между коллегами, традиции коллектива, дресс-код и др.) 	<ul style="list-style-type: none"> Физический формат книги Электронный pdf-файл Чат-бот в Telegram Landing page

Печатный вариант welcome-book



Росбанк разработал визуальную брошюру для своих новых сотрудников. Их пособие о дружеской команде «Росбанка» содержит в себе всю необходимую информацию для новых сокомандников, которая представлена через инфографику, схемы и структуризацию текста.

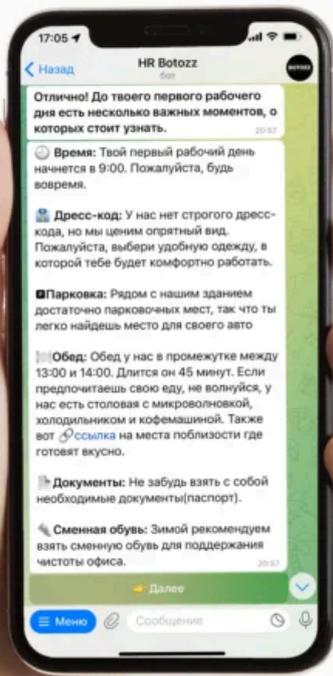
Образовательный холдинг Просвещение также имеет своё руководство, поэтапно объясняющее новому сотруднику все детали карьеры в компании и описывающее всевозможные ситуации, с которыми может столкнуться новый сотрудник.



Через welcome-book Eurasian Resources Group — ведущая компания в сфере добычи и переработки минеральных ресурсов подробно информирует новичков о пакете ДМС и преимуществах компании



Чат-бот в телеграм



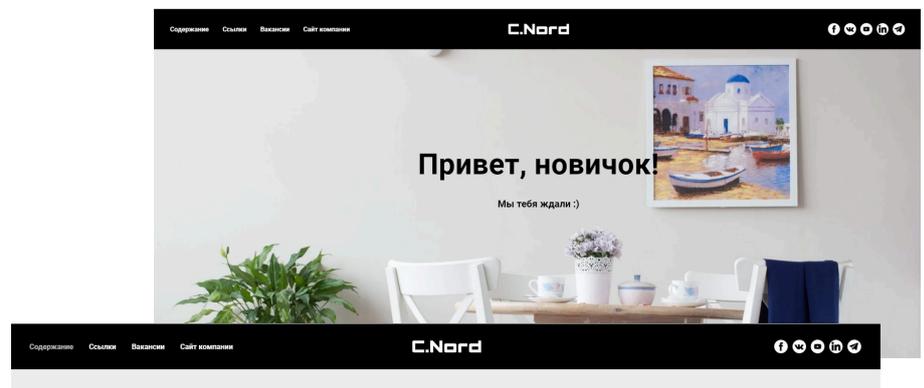
Чат-бот позволяет автоматизировать адаптацию сотрудников, предоставляя необходимую информацию в структурированном и сжатом формате.

Какие функции может выполнять чат-бот?

- **Поздравление с приемом на работу** — краткая информация о компании.
- **Приветствие от руководителя** — личное обращение для создания положительного первого впечатления.
- **Виртуальная экскурсия по офису** — показ основных и важных мест в офисе.
- **Информация о социальных сетях компании** — для быстрой интеграции и понимания корпоративной культуры.
- **Установка необходимых приложений на телефон** — обеспечение доступа к корпоративным ресурсам.
- **Организационные детали** — время работы и обеденный перерыв, доступ к транспорту, остановкам и паркингу.
- **Необходимые документы** — инструкции по заполнению, возможность скачивания.
- **Ориентация на первый рабочий день/неделю** — рабочее место, контакты коллег, доступ к ресурсам.

Landing page

С помощью простых конструкторов сайта можно создать лендинг с подробной информацией о компании. Данный вариант удобен для компании, сотрудники которых работают удаленно. На сайте можно структурно разбить информацию по блокам, а также вставить кросс-ссылки на дополнительные ресурсы.



ВАЖНОЕ О КОМПАНИИ

C.Nord занимает лидирующие позиции в разработке и производстве охранного оборудования. Наша компания ведет свою историю с 1991 года и это, действительно, большой срок! Мы гордимся, что часть коллектива работает в компании с момента ее основания, а средний срок работы сотрудника составляет порядка 3-х лет.

Топ - менеджмент и структура компании	+
Наш продукт	+
Академия	+
География	+
Мы в социальных сетях	+

Продукт	Цель	Компоненты	Варианты реализации
<p>Welcome-pack (набор приветственных подарков)</p>	<p>Создание положительного первого впечатления о работодателе и повышение лояльности новых сотрудников</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Брендированная продукция • Офисные принадлежности • Брошюры, буклеты, корпоративные материалы о компании • Полезные материалы для адаптации (карта офиса, важные контакты и др.) • Welcome-book 	<ul style="list-style-type: none"> • Брендированный набор в физическом формате • Цифровой набор (подписки на полезные сервисы, онлайн гид и др.)

Примеры welcome-box



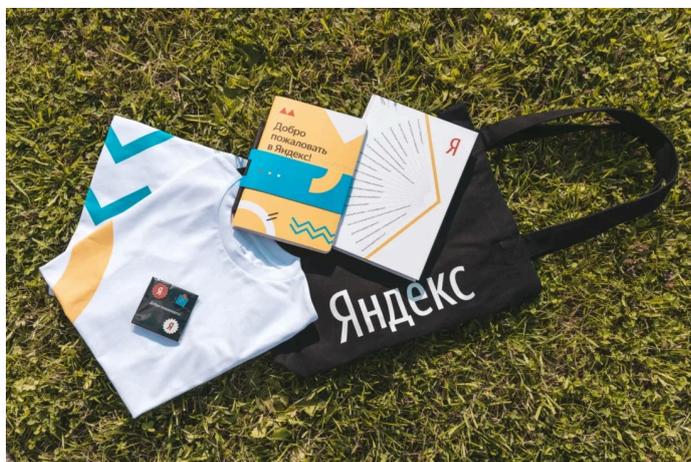
Skyeng



Dodo Brands



Райффайзен Банк



Яндекс

Продукт	Цель	Компоненты	Варианты реализации
Сайт / лендинг для адаптации сотрудников	Создание онлайн платформы для предоставления актуальной информации для адаптации сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> Приветственное сообщение Внутренние правила и регламенты Ссылки на обучающие материалы и вебинары для новых сотрудников Мультимедийные материалы и интерактивные элементы (видеоролики, фотоматериалы) Пользовательский профиль 	<ul style="list-style-type: none"> Отдельный сайт, созданный на блочном конструкторе Встроенная веб-страница в личном кабинете сотрудника

Сайт для адаптации сотрудников представляет собой централизованную платформу, которая объединяет все необходимые ресурсы и информацию для новых сотрудников в одном месте.

Централизованный доступ ко всем ресурсам

Ссылки на корпоративные ресурсы: сайт предоставляет доступ к внутренним системам, таким как корпоративная почта, база знаний, CRM, системы учета рабочего времени и др. Это позволяет новым сотрудникам быстро находить и использовать нужные инструменты.

Документация и регламенты: все важные документы и правила компании собраны в одном месте, что упрощает их поиск и изучение.

Интерактивные элементы

Чат-бот для быстрого поиска информации: чат-бот может ответить на часто задаваемые вопросы и помочь сотрудникам найти нужные разделы и документы.

Видеообучение: видеоролики и интерактивные тренинги делают процесс обучения более увлекательным и понятным.

Викторины и тесты: проверка знаний через интерактивные викторины помогает закрепить информацию.

Геймификация

Пример геймификации: система баллов и наград за выполнение задач, прохождение обучающих курсов и участие в корпоративных мероприятиях. Например, новый сотрудник может получать очки за просмотр видео, выполнение тестов и посещение тренингов. Набрав определенное количество очков, сотрудник может обменять их на фирменные сувениры или другие бонусы.

Преимущества геймификации: геймификация позволяет вовлечь и мотивировать сотрудников активно участвовать в обучении и жизни компании.

Удобство для удаленных сотрудников

Доступ из любой точки мира: сайт доступен через интернет, что позволяет удаленным сотрудникам легко получать всю необходимую информацию и обучаться независимо от местоположения.

Персонализация контента

Личный кабинет: каждому сотруднику предоставляется личный кабинет, где хранится персональная информация, план адаптации и обучения, а также прогресс выполнения задач.

Адаптивный контент: в зависимости от должности, отдела и уровня сотрудника, сайт отображает релевантную информацию и задания. Например, для сотрудников отдела продаж будут представлены специфические курсы и документы, связанные с продажами.

Как реализовать?

Learning Management System

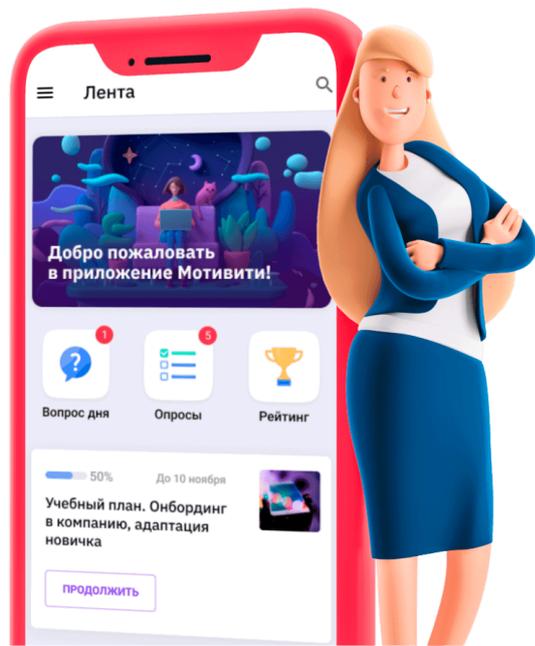
LMS — это система управления обучением, которая используется для организации, проведения и отслеживания образовательных и тренировочных программ

Мобильные приложения для адаптации

Специализированные программные решения, которые предоставляют доступ к важной информации и ресурсам через мобильные устройства

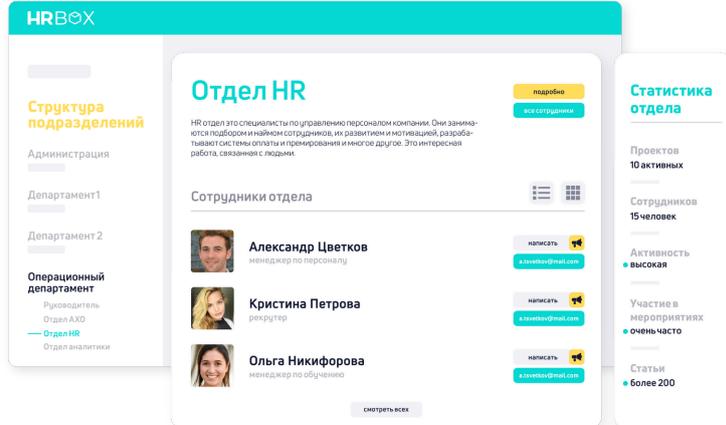
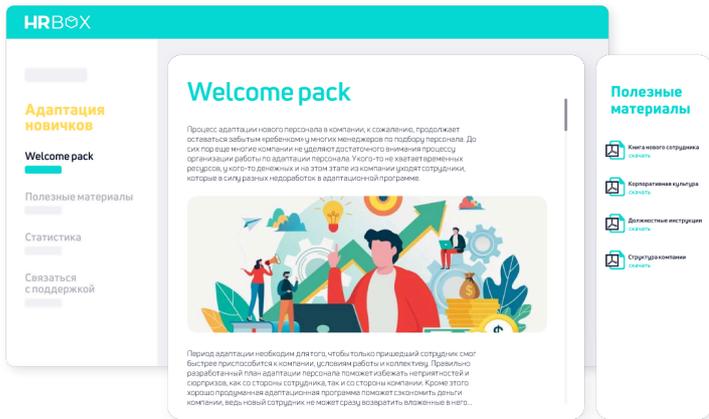
Разработка собственного сайта

Собственный многостраничный или одностраничный сайт



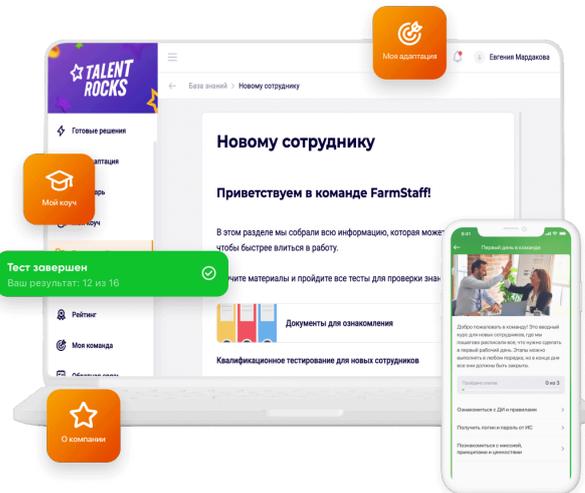
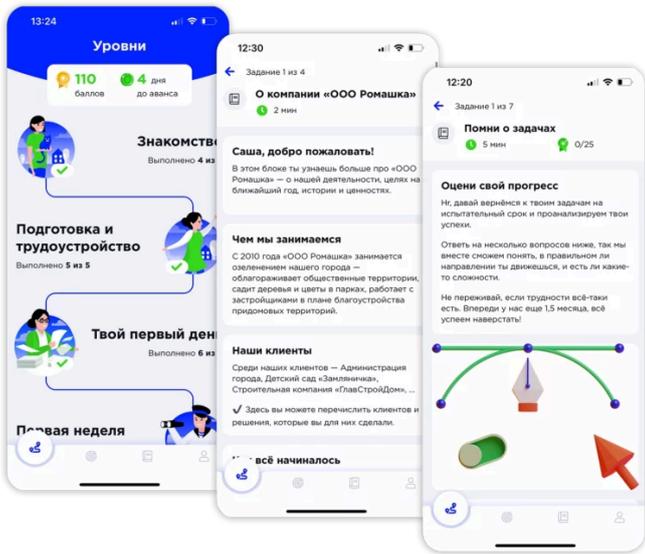
Примеры реализации

HRBOX — цифровая платформа для автоматизации управления персоналом.



Поток — мобильное приложение в формате игры, которое вводит новичка в команду и делает процесс адаптации увлекательным.

Talent Rocks — брендированное мобильное приложение, в котором есть инструктажи, задачи на испытательный срок, расписание тренингов, тесты, отчеты о продвижении сотрудников и др.

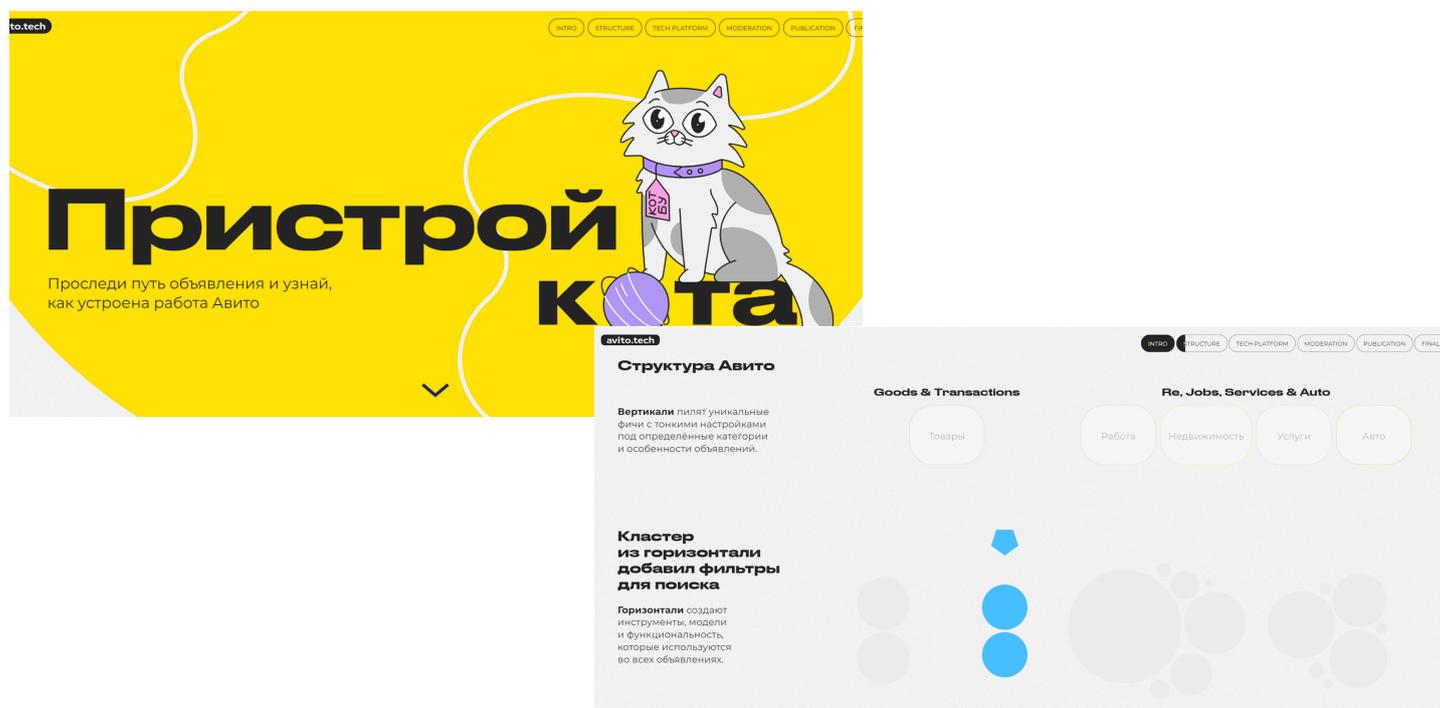


Продукт	Цель	Компоненты	Варианты реализации
Экскурсия по офису	Ознакомление новых сотрудников с рабочей средой, инфраструктурой и основными производственными зонами	<ul style="list-style-type: none"> Основные зоны офиса (рабочие зоны и зоны отдыха, переговорные комнаты и др.) Технические помещения Карта офиса 	<ul style="list-style-type: none"> Офлайн экскурсия (личная встреча) Экскурсия-квест Виртуальный тур в 3D Видеоэкскурсия
Приветственное письмо	Приветствие новых сотрудников и построение позитивных рабочих отношений	<ul style="list-style-type: none"> Приветствие и обращение к новому сотруднику Краткая информация о компании План первого рабочего дня 	<ul style="list-style-type: none"> Письмо на электронную почту Физический формат письма Интегрированный элемент других продуктов (welcome-book, welcome-pack и др.)

Специальные проекты

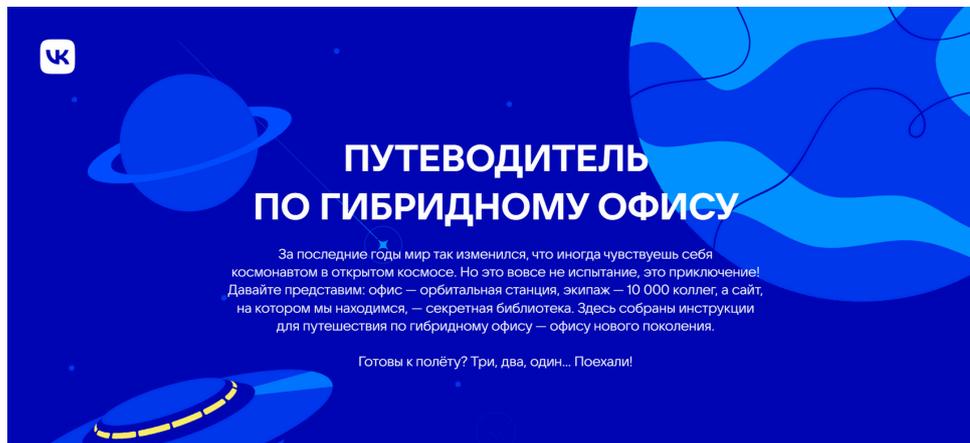
Специальные проекты имеют самую широкую область применения. Их цель заключается в подстраивании процесса адаптации сотрудников к уникальным потребностям и задачам конкретной организации. Варианты реализации зависят от особенностей организации и таких возможностей компании как кадровые, финансовые и технические ресурсы.

В «Авито» разработали интерактивный лендинг «Пристрой кота», который поэтапно раскрывает работу сервиса через призму публикации объявления и все технологические этапы, которые задействуются в этом процессе. На лендинге используется инфографика, графики и другие способы визуализации данных и упрощения передачи информации.

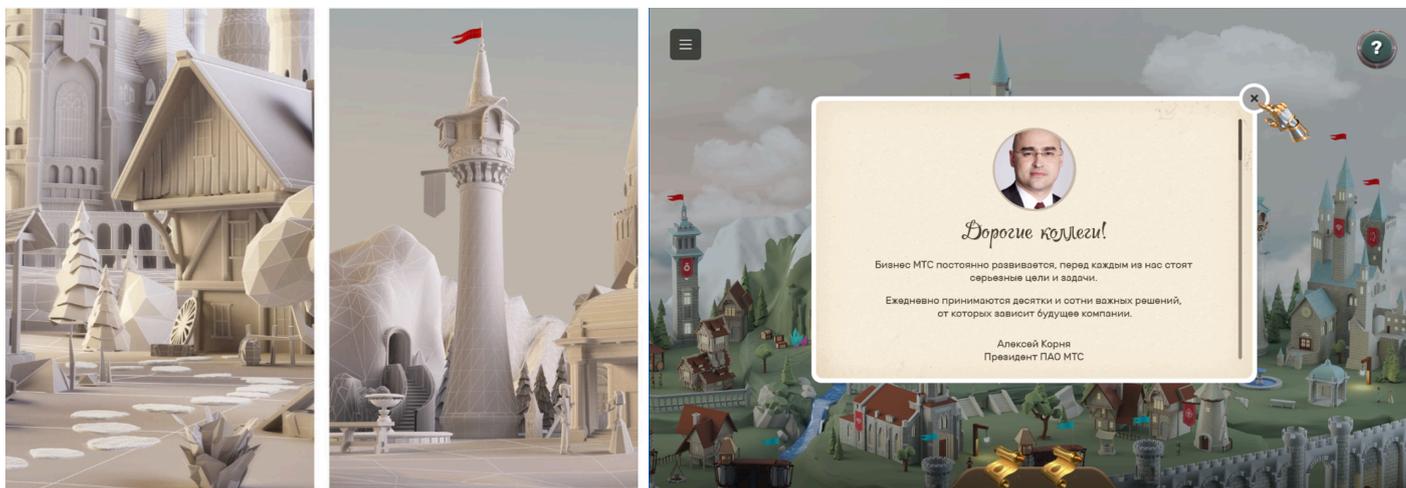


Специальные проекты

Проект сторилендинга для сотрудников VK «Путеводитель по гибриднему офису», цель которого предоставить всю необходимую информацию о гибридном рабочем формате, который сочетает офисный и удаленный режим работы. На лендинге используются интерактивные механики, с которыми пользователь может взаимодействовать по клику или по наведению курсора, а сам веб-сайт содержит множество чек-листов и ссылок с дополнительной информацией.



МТС разработали полноценную игру «The Light Castle» по мотивам «Игры престолов» и внедрили в неё образовательный квест, в процессе прохождения которого сотрудник в игровой форме знакомится с корпоративными и юридическими документами.



Специальные проекты

С особыми трудностями в адаптации сотрудников сталкиваются представители крупного бизнеса и многопрофильные организации. Часто организации с подобной внутренней структурой имеют большое количество сотрудников, выполняющих свои трудовые функции в отдельных департаментах и отделах, чья деятельность не пересекается друг с другом. Это вызывает сложности в коммуникации и взаимодействии с коллегами.

Компания «Тинькофф» для решения данной проблемы разработала шоу о профессиях «Воробей Челлендж». Данный проект направлен на знакомство сотрудников с командой, профессиями и спецификой подразделений компании.



Многие инструменты, которые разрабатываются для формирования корпоративной культуры и продвижения корпоративных ценностей можно также использовать для адаптации сотрудников. Так, для строительного торгового дома «Петрович» была разработана бизнес-игра «Ценный путь» в офлайн формате. В рамках проекта были разработаны комплект игры (поле, карточки, брошюры с правилами для игроков и т.д.) и задания, основывающиеся на ценностях и специфике компании. Инструмент позволяет в игровой и вовлекающей форме познакомить сотрудников с ценностями компании и научить их применять эти ценности в работе.

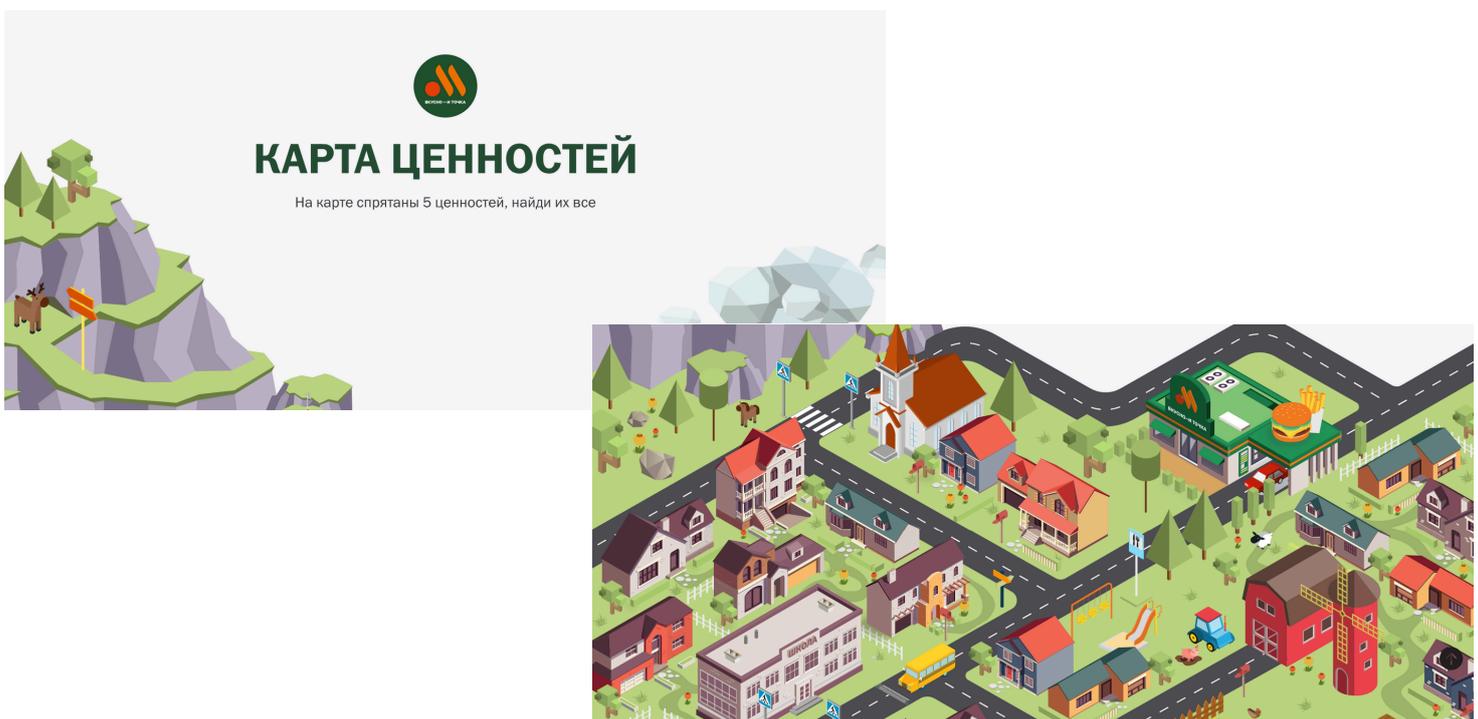


Специальные проекты

Газпромбанк реализовал проект «Тайна вечных ценностей», представляющий собой игру с механикой выбора ответа, где каждый выбор меняет сюжет игры. Данный продукт нативно продвигает ценности компании среди сотрудников банка. В игре были использованы игровые элементы, сторителлинг, фирменный стиль компании.



Инструменты геймификации применяются в интерактивной карте ценностей от бренда «Вкусно и Точка», которая была создана в рамках перезапуска корпоративных ценностей ввиду проведенного ребрендинга и ухода с рынка «Макдональдс». Инструмент представляет собой веб-страницу с картой вымышленного города, при прокручивании которой новый сотрудник может взаимодействовать с объектами и зданиями, чтобы познакомиться с ценностями компании



Как организовать комплексный подход при разработке коммуникативных средств для программ адаптации сотрудников?

1 Обеспечение кроссмедийности через распространение информации на различных платформах

Кроссмедийность предполагает использование различных медийных платформ для распространения информации (интернет-ресурсы, мобильные приложения, социальные сети, электронная почта, видео-платформы, печатные материалы). Применение этого подхода позволяет создать избыточный код, что является ключевым элементом в повышении эффективности усвоения передаваемой информации. Так, одно и то же сообщение может быть передано через видеoinструкцию, текстовый документ и инфографику. Такое повторение информации через различные каналы способствует лучшему запоминанию и позволяет учитывать различные уровни восприятия аудитории.



2 Использование ссылок, QR-кодов на другие коммуникативные инструменты для адаптации сотрудников

Включение ссылок на дополнительные ресурсы позволяет создать единую информационную среду, где различные коммуникативные каналы взаимодополняют друг друга. Благодаря ссылкам и QR-кодам формируется гипертекст, который позволяет сотрудникам легко перемещаться между связанными материалами, повышая доступность необходимых ресурсов для адаптации сотрудников.

3 Использование одинакового ToV во всех материалах для адаптации сотрудников



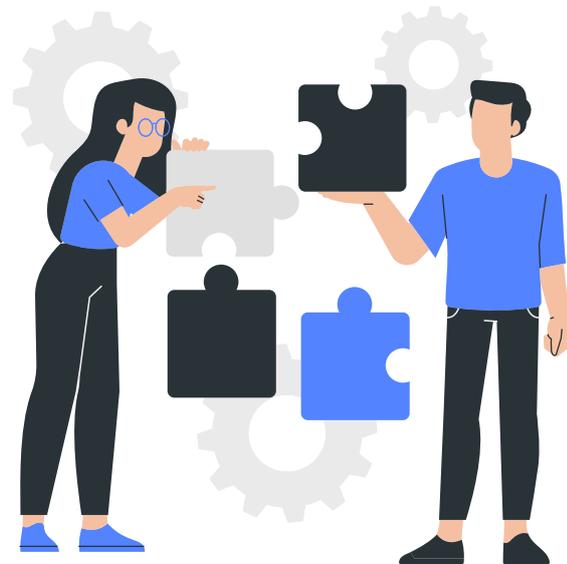
Использование одинакового ToV всех разработанных материалов способствует созданию согласованного и узнаваемого стиля коммуникации и формирует единую корпоративную идентичность. Tone of Voice представляет собой совокупность лингвистических и стилистических характеристик, которые определяют, как организация общается с аудиторией. В данном контексте это включает выбор слов, стиль изложения, эмоциональную окраску и общий подход к передаче информации.

4 Разработка отдельной айдентики для программы адаптации

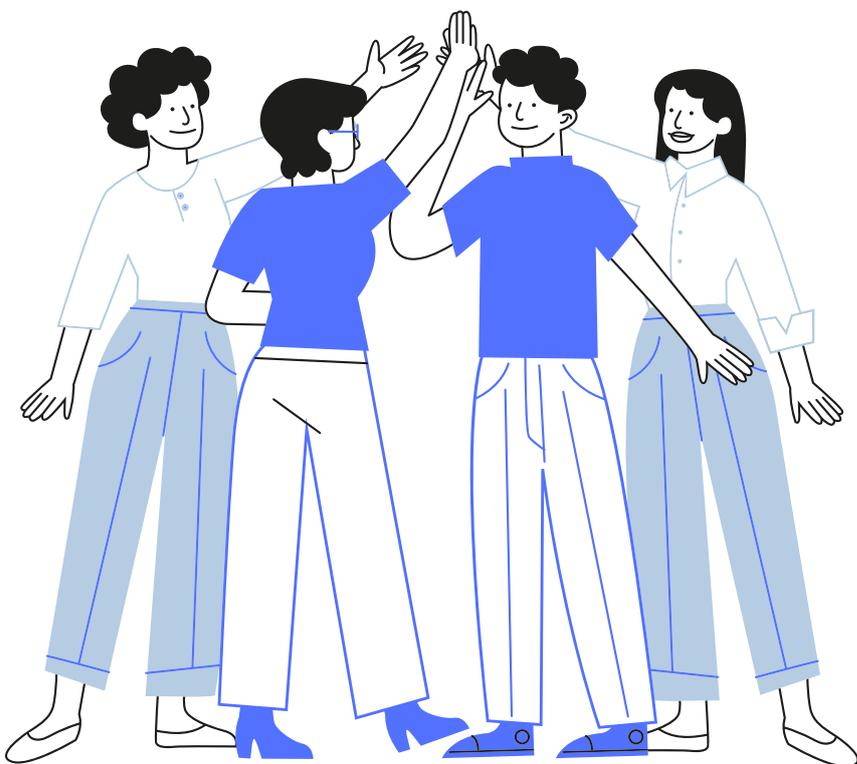
Создание уникальной визуальной идентичности способствует выделению этой программы среди других корпоративных инициатив компании. Разработка логотипа, mascota, цветовых и шрифтовых решений помогает сотрудникам идентифицировать материалы, относящиеся к программе адаптации.

5 Использование интерактивных методов

Интерактивные методы позволяют на практике применить полученные знания (тренинги, ролевые игры, симуляции). Перечисленные методы способствуют активному вовлечению сотрудников в процесс обучения и помогают закрепить теоретические знания на практике.



Комплексный подход к разработке коммуникативных средств для программ адаптации сотрудников требует координации и интеграции различных инструментов и ресурсов. Следование данным рекомендациям позволит создать эффективную и целостную систему поддержки новых сотрудников, способствуя их быстрой и успешной адаптации в многопрофильных организациях.



Руководство подготовлено в рамках ВКР студенткой
кафедры социальных коммуникаций НИ ТГУ
Скворцовой Софьей

