

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ПЕРСОНАЛ

>28 тыс. 
 численность сотрудников
 Группы по итогам 2018 года

37 ч 
 среднее количество
 часов обучения на одного
 сотрудника за год

34,2% 
 показатель добровольной
 текучести персонала
 Группы

Среднесписочная численность персонала Группы, человек



14 630

Сотрудники «М.Видео»

13 453

Сотрудники «Эльдорадо»

Гендерная структура персонала Группы, человек



18 953

Мужчины

9 130

Женщины

Численность персонала Группы в разрезе основных категорий, человек



23 799

Розница

1 726

Офис

2 558

Городской уровень¹

Возрастная структура персонала Группы, %



24,4

До 26 лет

30,6

26–30 лет

32,9

От 31 года до 40 лет

8,9

От 41 года до 50 лет

3,3

Старше 50 лет

За счёт кадрового резерва
 Группы закрывается



¹ Сотрудники вспомогательных функций (контактный центр, склады, сервисы и др.).

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ГРУППЫ «М.ВИДЕО – ЭЛЬДОРАДО»

В РАМКАХ ОБЪЕДИНЕНИЯ «М.ВИДЕО» И «ЭЛЬДОРАДО» В 2018 ГОДУ ПЕРЕД ГРУППОЙ ВСТАЛА ЗАДАЧА ФОРМИРОВАНИЯ ОСНОВ ЕДИНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ ИДЕОЛОГИИ И ТРАНСФОРМАЦИИ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ И БРЕНДА РАБОТОДАТЕЛЯ.

В основу корпоративной культуры Группы легли обновлённые миссия и ценности, сформулированные после успешного объединения компаний «М.видео» и «Эльдорадо».

См. раздел «Портрет Группы», с. 4



Ключевыми элементами миссии Группы являются клиенты, партнёры, сотрудники и вся экосистема, в которой работает Группа. Будучи крупнейшим игроком на российском рынке бытовой техники и электроники, Группа осознаёт свою ответственность за развитие отрасли, в которой она работает, и формирование лучших практик на рынке потребительской электроники России. Группа стремится использовать свой масштаб и опыт для позитивных изменений в индустрии и мире.

Корпоративная культура Группы основана на идеях партнёрства, ответственности и равнодушия во взаимодействии со всеми стейкхолдерами. Сочетание масштаба бизнеса и задач дальнейшего динамичного роста требует от каждого сотрудника

гибкости в принятии решений, способности быстро адаптироваться к меняющимся рыночным условиям и потребностям наших покупателей.

При осуществлении работы в области выстраивания корпоративной культуры и управления персоналом Группа строго придерживается как требований российского законодательства, так и применимых международных стандартов.

Система управления персоналом

Сотрудники Группы – ключ к нашему успеху в построении устойчивой и прибыльной организации. Мы создаём ценность для наших сотрудников, направляя значительные ресурсы на их развитие. Всем своим сотрудникам Группа «М.Видео – Эльдорадо» предоставляет широкие возможности по управлению карьерой, обучению и профессиональному развитию. Мы также работаем над предоставлением достойных социальных условий для каждого сотрудника и обеспечения прав работников, включая соблюдение принципов равенства и отсутствия дискриминации.

Стратегические инициативы в управлении персоналом

Стратегические направления	Ключевые цели
Новая корпоративная культура	
Единство Группы и ценность каждого бренда	<ul style="list-style-type: none"> • Дальнейший рост вовлечённости персонала • Уникальное ценностное предложение в рамках розничных брендов и центрального офиса
Сильный инновационный HR-бренд не только в рознице	<ul style="list-style-type: none"> • Укрепление позиций как одного из ведущих работодателей России • Расширение целевых аудиторий для привлечения персонала
Концепция ONE RETAIL	
Цифровое мышление	<ul style="list-style-type: none"> • Система организационного взаимодействия как альтернатива системе иерархии • Решения на основе данных в HR
Технологичный HR-бренд	<ul style="list-style-type: none"> • Привлекательный IT-бренд • Бесшовное взаимодействие «сотрудник – Компания» • Автоматизация процессов HR
Эффективность бизнеса	
Стратегические цели: EBITDA – >6%, доля рынка – >30%	<ul style="list-style-type: none"> • Эффективность магазинов малого формата • Эффективность промперсонала и аутсорсинга
Привлечение и удержание талантов	<ul style="list-style-type: none"> • Увеличение скорости подбора персонала • Снижение текучести кадров • Сильный кадровый резерв

ПОСТРОЕНИЕ СИЛЬНОГО ИТ-бренда



Одной из наиболее важных задач в рамках реализации стратегической концепции ONE RETAIL является привлечение на работу в Группу квалифицированных специалистов в ИТ-сфере. С этой целью Группа считает ИТ-компонент ядром позиционирования своего HR-бренда, повышая гибкость организационной структуры и бизнес-процессов, а также активизируя коммуникации с профессиональным ИТ-сообществом через социальные сети и профильные медиаресурсы (habr, vc.ru и др.). Кроме того, Группа работает над запуском стажёрской программы и формированием ритейл-сообщества для молодых ИТ-специалистов, что призвано повысить осведомлённость об инновационных проектах Группы, требующих решения нестандартных профессиональных задач.

Принципы системы управления персоналом

Вовлечённость решает

Группа определяет вовлечённость как стремление и мотивированность сотрудника к активному участию в жизни Группы, понимание и поддержку её ценностей, готовность участвовать в достижении корпоративных целей. Высокая вовлечённость персонала является одним из ключевых факторов обеспечения клиентоориентированности бизнеса «М.Видео» и «Эльдорадо».

Мы работаем с вовлечённостью каждого сотрудника, поощряя инициативу, а также предлагая открытость к изменениям, гибкую организационную структуру и интересные профессиональные задачи. В рамках открытого диалога менеджмент стремится донести до каждого сотрудника стратегические цели, стоящие перед его командой, и получать постоянную обратную связь от персонала. Мы также создаём среду доступных коммуникаций и активно вовлекаем сотрудников в жизнь Компании через корпоративные мероприятия, программы нематериальной мотивации и волонтерские проекты.

На основании показателей вовлечённости по итогам 2018 года «М.Видео» и «Эльдорадо» вошли в число лучших работодателей России по версии hh.ru: бренд «М.Видео» стал лучшим среди работодателей в российском ритейле, а бренд «Эльдорадо» вошёл в топ-10.

Также бренд «М.Видео» был признан лучшим работодателем по результатам ежегодного исследования AON Best Employers. Мировые лидеры HR-консалтинга Aon Hewitt и AXES Management оценили уровень вовлечённости и удовлетворённости сотрудников более 100 компаний и выделили восемь лучших. Бренд «М.Видео» стал единственной российской розничной сетью, вошедшей в этот список: уровень вовлечённости сотрудников бренда составил 85% – более чем на 20% выше среднего показателя по России.

Группа «М.Видео – Эльдорадо» гордится тем, что уровень текучести её персонала остаётся значительно ниже среднего по рынку и составляет 34% по итогам 2018 года (агрегированный показатель по двум брендам).

Лидерство в инновациях

Группа «М.Видео – Эльдорадо» постоянно внедряет инновации, направленные на укрепление её конкурентных преимуществ, и активно инвестирует в развитие технологий во всех сферах деятельности Компании. Мы включаем новейшие технологии в жизнь наших клиентов, партнёров и сотрудников путём цифровизации бизнес-процессов.

Цифровое рабочее пространство

Группа «М.Видео – Эльдорадо» активно развивает цифровую среду для обеспечения комфортного доступа к кадровым, административным

и ИТ-сервисам. Сотрудники имеют единую точку входа через портал ЭМ.Life, доступный с обычных компьютеров и мобильных устройств, для заказа и получения сервисов.

Прозрачное и сбалансированное целеполагание

Группа регулярно устанавливает и каскадирует месячные, квартальные и годовые цели для всех сотрудников. Вознаграждение сотрудников зависит от выполнения сбалансированных КПЭ, нацеленных на достижение финансовых целей Группы, повышение операционной эффективности и обеспечение устойчивого развития.

Гибкий график сотрудников сети

С 2018 года «М.Видео» использует программное обеспечение для формирования гибких графиков работы персонала розницы. Специальная программа рассчитывает индивидуальные рабочие графики в зависимости от динамики покупательского потока, особенностей спроса, расположения магазинов, времени суток и пожеланий персонала. Кроме того, в сети внедрена система управления рабочим временем, основанная на технологии биометрического сканирования лица. Данная технология позволяет в автоматическом режиме учитывать рабочее время сотрудников розницы, повышая прозрачность выплат, а также оперативно менять число консультантов в магазинах в зависимости от трафика, проведения промоакций и других мероприятий. Система гибких графиков в сочетании с биометрическим решением формирует комфортную и прозрачную систему компенсаций, значительно снижает число конфликтов внутри команды, повышая мотивацию и вовлечённость персонала. По итогам 2018 года число сотрудников розницы, работающих на основе гибких графиков, превысило 13 тыс., увеличившись более чем вдвое по сравнению с 2017 годом.

Количество сотрудников с гибким графиком работы, человек



По итогам 2018 года число сотрудников розницы, работающих на основе гибких графиков, увеличилось более чем

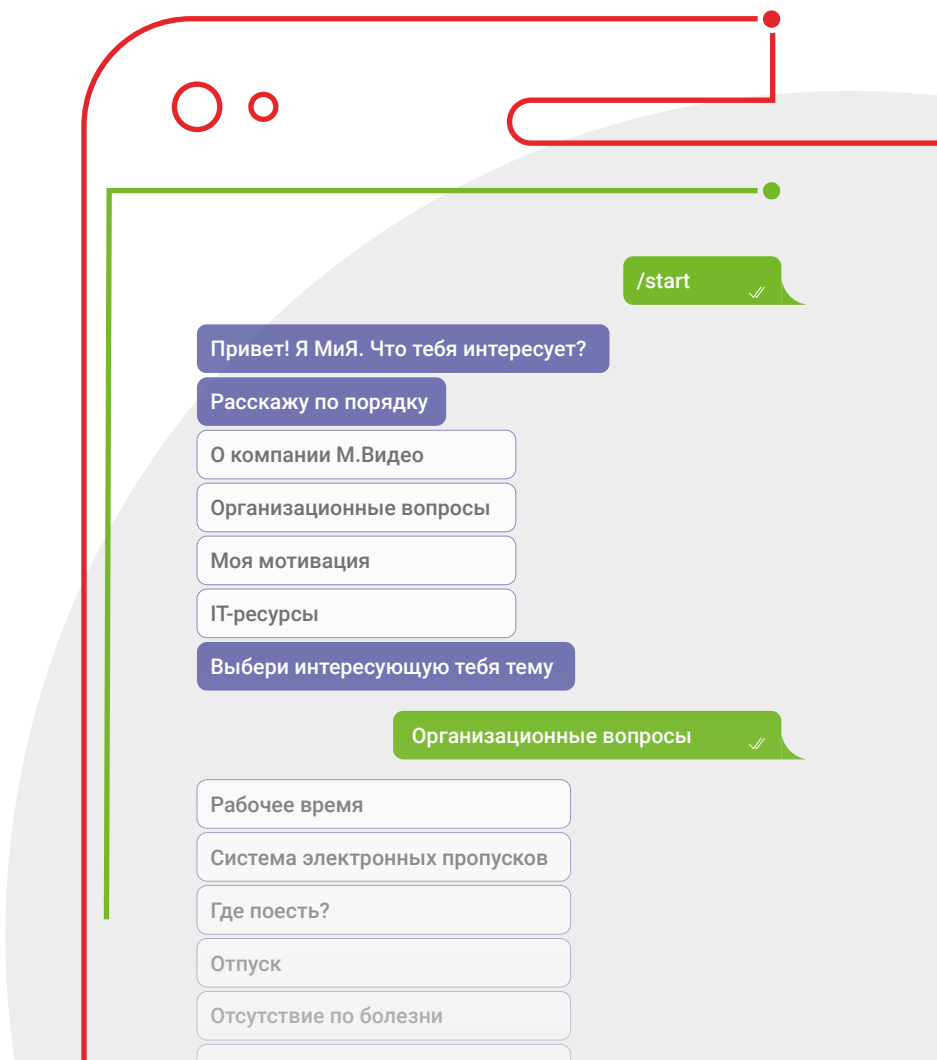
В 2 раза

МиЯ – электронный помощник новых сотрудников

«М.Видео» развивает программу чат-бота «МиЯ» (сокращение от «М.Видео» и я»), помогающую новым сотрудникам Компании быстрее и эффективнее адаптироваться к рабочему месту и коллективу. Программа, разрабатываемая на основе облачной платформы Dialogflow, работает в Telegram и отвечает на наиболее распространённые вопросы новых сотрудников об условиях работы, ресурсах, доступных персоналу, корпоративных традициях, расположении тех или иных объектов и др. Сотрудники HR могут самостоятельно заносить информацию в чат-бот, что повышает оперативность обновления информации в программе.

Группа реализует такие программы и проекты в области развития сотрудников, как:

- программы обучения для розницы и центрального офиса;
- эффективная система дистанционных курсов (вебинары);
- проект «Кафедра «М.Видео»;
- индивидуальный план карьерного роста для каждого сотрудника.



Ответственность за сотрудников

Одно из ключевых HR-преимуществ Группы – развитие собственных кадров. Компания предоставляет всем своим сотрудникам широкие возможности для управления карьерой, обучения и развития. И в офисе, и в рознице действует программа кадрового резерва. Специально разработанная система развития сотрудников обеспечивает 86% внутренних назначений в рознице «М.Видео» и 81% – в «Эльдорадо». В офисе доля внутренних назначений составляет 72%.

Проект «Карьера без барьеров»

В 2015 году «М.Видео» запустила программу «Карьера без барьеров», созданную для содействия переходу наиболее инициативных и заинтересованных сотрудников магазинов Компании на работу в центральный офис.

Отбор происходит в четыре этапа. Розничный сотрудник:



Лучшие кандидаты попадают в базу кадрового резерва. Когда в центральном офисе открывается вакансия, Компания в первую очередь предлагает её к рассмотрению «внутренним силам». Участвовать в программе могут сотрудники из любого города, и резервист должен быть готов к переезду в Москву.

Уровень закрытия вакансий внутренними кандидатами, %

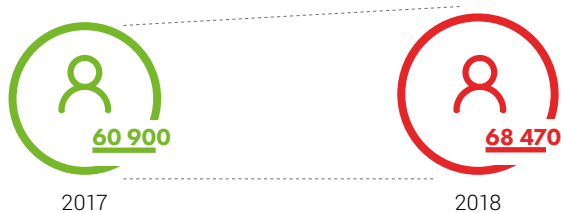


У каждого сотрудника Группы «М.Видео – Эльдорадо» есть доступ к программе управления персональными льготами через накопление бонусных баллов – «Кафетерий льгот». Механика программы предусматривает накопление виртуальных баллов и их обмен на широкий ассортимент товаров и услуг. До 2019 года программа существовала только в рамках «М.Видео»; с 2019 года к ней также получили доступ сотрудники «Эльдорадо». Программа направлена на поощрение высоких результатов работы и приверженности корпоративным ценностям.

Корпоративные коммуникации в социальных медиа

Группа понимает высокую важность взаимодействия с сотрудниками в социальных сетях. Помимо маркетинговых страниц для клиентов Группа поддерживает корпоративные аккаунты в ведущих социальных медиа, популярных в России: «ВКонтакте», Instagram и Facebook. Посредством социальных сетей Группа доносит до персонала и более широкой аудитории важные сообщения, делится новостями и информацией о новых возможностях. Кроме того, через свои аккаунты Группа активно взаимодействует с потенциальными сотрудниками, заинтересованными в работе в Группе, отвечая на их вопросы и принимая обратную связь.

Подписчики на HR-аккаунты в социальных сетях



Количество участников программы «Кафетерий льгот», человек

