

# МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

ПО РАЗРАБОТКЕ ПУТЕВОДИТЕЛЯ  
ДЛЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

*ознакомительная версия*



# СОДЕРЖАНИЕ РУКОВОДСТВА

---

<b>Введение</b> .....	<b>3</b>
<b>Раздел I. Структура путеводителя</b> .....	<b>4-10</b>
▪ Приветствие нового сотрудника	4-5
▪ Рекомендации по использованию путеводителя	6-7
▪ Содержание основных разделов	8-10
<b>Раздел II. Информация о компании</b> .....	<b>11-21</b>
▪ История компании	11-12
▪ Миссия и ценности	13-14
▪ Стратегические цели и перспективы Компании	15-16
▪ Продукты и услуги компании	17-19
▪ Ключевые клиенты и конкуренты	20-21
<b>Раздел III. Первая неделя/Первые шаги</b> .....	<b>22-52</b>
▪ Организационная структура компании	22-23
▪ Основные правила и регламенты	24-29
▪ Взаимодействие с коллегами и обмен информацией	30-38
▪ Мероприятия в рамках программы адаптации	39-41
▪ Важная и полезная информация	42-53
<b>Раздел IV. Ключевые стандарты, политики и процедуры Компании</b> .....	<b>54-60</b>
▪ Стандарты качества работы и обслуживания клиентов	54-55
▪ Модель корпоративных компетенций	56-57
▪ Ключевые показатели эффективности работы	58
▪ Аттестация и система оценки в Компании	59-60
<b>Раздел V. Карьера в Компании</b> .....	<b>61-71</b>
▪ Перспективы карьерного роста в компании	61-64
▪ Профессиональная и менеджерская карьера	64-65
▪ Внутренняя система обучения и развития в Компании	66-67
▪ Индивидуальные планы профессионального и карьерного развития сотрудников	68-71
<b>Рекомендации по составлению Путеводителя</b> .....	<b>72</b>
<b>Заключение</b> .....	<b>73</b>

# РУКОВОДСТВО ПО РАЗРАБОТКЕ ПУТЕВОДИТЕЛЯ ДЛЯ НОВОГО СОТРУДНИКА

---

## Введение

Процесс адаптации сотрудника на новом месте работы в большинстве случаев является стрессовым периодом. Работник попадает в незнакомое окружение, сталкивается с необходимостью следовать новым правилам и стандартам, перед ним возникают новые цели и задачи...

Не удивительно, что в первые месяцы работы многие новички занимают пассивную или выжидательную позицию, что существенно снижает их продуктивность. Боязнь совершить ошибку или неправильное действие, получить негативную оценку коллег и руководства отрицательно сказывается на эффективности работы не только нового сотрудника, но и бизнеса в целом.

Во многих российских и западных Компаниях существуют собственные путеводители для новых сотрудников. «Книга сотрудника» выполняет роль проводника в корпоративный мир и содержит в себе всю необходимую информацию для успешной адаптации работника в Компании.

**Путеводитель** способен помочь новичку быстро освоиться в новых условиях, лучше понять особенности корпоративной культуры, познакомиться с существующими традициями, правилами и стандартами работы, узнать о перспективах своего развития в Компании и многом другом.

Хорошо составленный путеводитель должен содержать ответы на следующие вопросы нового сотрудника:

- Где я работаю? ► [структура Компании, понимание бизнеса](#)
- С кем я работаю? ► [люди, окружение](#)
- Каковы стандарты, регламенты и правила Компании? ► [принципы деятельности](#)
- Что мне нужно делать в первое время работы? ► [план действий](#)
- Куда и как я смогу вырасти в Компании? ► [перспективы](#)
- К кому я могу обратиться за помощью? ► [поддержка](#)

Для того чтобы составить качественный и полезный путеводитель, важно правильно определить его структуру, подобрать необходимую информацию, выбрать доступный и понятный стиль изложения.

Именно для этих целей было разработано **Руководство по созданию путеводителя для нового сотрудника**. В нем содержатся подробные инструкции и рекомендации по созданию основных разделов путеводителя, приводятся конкретные и содержательные примеры, предлагаются удобные шаблоны и формы для заполнения.

С помощью данного руководства Вы сможете без лишних усилий и затрат создать полезный и информативный путеводитель для новых сотрудников, который станет для них по-настоящему незаменимым помощником в первые месяцы работы в Вашей Компании.

## Раздел I. Структура путеводителя

---

- ▶ Приветствие нового сотрудника
- ▶ Рекомендации по использованию
- ▶ Содержание основных разделов

*В данном разделе содержится краткое введение для сотрудника, в котором разъясняется предназначение путеводителя, его структура и рекомендации по использованию.*

### ▶ Приветствие нового сотрудника

Приветственное слово размещается на первой странице Путеводителя. Обычно приветствие пишется от лица Компании/коллектива или Генерального директора в форме персонифицированного обращения к новому сотруднику. Выбор формы обращения к сотруднику (на «ты» или на «Вы») зависит от принятой культуры общения в Компании.

**Основная цель приветствия** – сформировать у сотрудника позитивный настрой и конструктивное отношение к содержанию Путеводителя, выразить внимание и поддержку сотруднику со стороны коллег и руководства на начальном этапе освоения в Компании.

Рекомендуемый размер приветствия – 3-4 текстовых абзаца.

### Структура приветствия:

The diagram illustrates the structure of a welcome message within a dashed rectangular frame. It is divided into three horizontal sections, each with a dashed border:

- I. Приветственное слово + мотивация.**
- II. Краткая презентация Путеводителя, его предназначения.**
- III. Завершающее слово + мотивация**

Below the third section, on the right side, is a separate dashed box containing the text: **Автор(-ы)  
приветственного слова**

## Примеры приветствия:

Заголовок	<b>Дорогой коллега/ дорогой друг!</b>
Приветствие	Мы очень рады, что ты присоединился к нашей команде и надеемся, что в ближайшем будущем мы сможем вместе порадоваться твоим первым профессиональным успехам!
Презентация путеводителя	<p>Мы знаем, что в первое время у тебя могут возникнуть масса самых разных вопросов о Компании, ее структуре, особенностях организации работы, перспективах роста и многом другом. Каждый из нас задавал себе подобные вопросы, когда начинал свою карьеру в Компании и мы понимаем, как важно получить на них своевременные и полные ответы.</p> <p>Для того чтобы ты смог быстрее освоиться в нашей Компании и уверенно ориентироваться в новой обстановке, мы составили для тебя <b>«Путеводитель нового сотрудника»</b>. В нем содержится вся необходимая в первые месяцы работы информация, даны ответы на многие важные вопросы и полезные рекомендации по успешному прохождению испытательного срока и скорейшей адаптации на новом месте.</p>
Завершение	Желаем тебе успехов и будем рады оказать поддержку в нужную минуту!
	Авторы <i>Твои коллеги/ команда «Companу»</i>

Заголовок	 <b>Уважаемый коллега!</b>
Приветствие	Я очень признателен, что Вы присоединились к команде профессионалов нашей Компании! Уверен, что Вы сможете наилучшим образом применить свои знания, навыки и опыт, которые будут способствовать росту и развитию нашей Компании.
Презентация путеводителя	<p>Адаптация в Компании – первый и важный шаг для каждого сотрудника на пути к профессиональным и карьерным успехам. Компания заинтересована в том, чтобы Вы как можно быстрее освоились на новом месте и смогли в полной мере проявить все свои лучшие качества и достоинства. Для этого, в первые месяцы работы для Вас будут организованы специальные адаптационные тренинги и семинары. Поддержкой молодых специалистов будут заниматься опытные наставники из числа сотрудников Компании.</p> <p>Одним из Ваших надежных и незаменимых помощников призван стать <b>«Путеводитель для нового сотрудника»</b>, который Вы держите в руках. Он был создан нашими сотрудниками в помощь своим новым коллегам. В путеводителе содержится важная и полезная информация о Компании, ее структуре, внутренних особенностях, стандартах работы, возможностях развития сотрудника и многом другом. Надеюсь, что Вы сможете найти в нем ответы на интересующие Вас вопросы.</p>
Завершение	Я возлагаю на Вас большие надежды и верю, что Вы внесете положительный вклад в развитие Компании!
	Автор <i>Генеральный Директор Компании «Companу» Иванов Алексей Николаевич</i>

## ► Рекомендации по использованию путеводителя

Данный блок не является обязательным для включения в путеводитель, однако наличие рекомендаций по использованию документа помогут сотруднику выбрать наиболее удобный способ освоения изложенной информации.

Данный блок должен содержать в себе ответы на два основных вопроса:

- Как получить максимум пользы от чтения путеводителя?
- Что делать, если я не могу найти нужную информацию в Путеводителе?

Как правило, разделы путеводителя представляют собой самостоятельные темы, которые можно изучать независимо друг от друга. На это стоит обратить внимание сотрудника, чтобы он смог выбрать наиболее удобную для него последовательность чтения разделов.

Также следует прописать алгоритм действий, если у сотрудника возникнут вопросы, на которые он не сможет найти ответ в Путеводителе. Это не только облегчит сотруднику поиск источника нужной информации внутри Компании, но и поможет существенно сэкономить время и усилия остальных сотрудников (которых новичок не будет отвлекать от работы в поиске нужных сведений).

### **Пример информационного наполнения блока:**

#### **Как пользоваться путеводителем**

Путеводитель устроен таким образом, что его можно начать изучать с любого раздела. Каждая тема представляет собой самостоятельный и завершенный информационный блок.




Если же Вы **открываете путеводитель впервые**, мы рекомендуем последовательно познакомиться с каждой темой, начиная с самой первой. В дальнейшем, путеводитель можно использовать как справочник, выбирая нужный раздел.


#### **«НЕТ» вопросам без ответов!**

Если Вы **не можете найти** в путеводителе ответ на интересующий Вас вопрос, рекомендуем выполнить следующие действия:

1. воспользуйтесь разделом **«Полезная информация»**, где размещены контакты представителей различных департаментов и служб Компании. Обратитесь к представителю той службы, которая имеет непосредственное отношение к Вашему вопросу (*например, вопросы, связанные с оплатой труда Вы можете адресовать коллегам из отдела труда и заработной платы, контакты которых Вы найдете в Путеводителе*)
2. если Вы не знаете, в какую службу или департамент Компании адресовать интересующий Вас вопрос, **обратитесь к Вашим ближайшим коллегам** или наставнику с просьбой помочь. При этом постарайтесь кратко и понятно изложить свою просьбу, чтобы не отвлекать надолго коллегу от выполнения его рабочих обязанностей.

## Варианты визуального расположения разделов:

 <p><b>Уважаемый коллега!</b></p> <p>Я очень признателен, что Вы присоединились к команде профессионалов нашей Компании! Уверен, что Вы сможете наилучшим образом применить свои знания, навыки и опыт, которые будут способствовать росту и развитию нашей Компании.</p> <p>Адаптация в Компании – первый и важный шаг для каждого сотрудника на пути к профессиональным и карьерным успехам. Компания заинтересована в том, чтобы Вы как можно быстрее освоились на новом месте и смогли в полной мере проявить все свои лучшие качества и достоинства. Для этого, в первые месяцы работы для Вас будут организованы специальные адаптационные тренинги и семинары. Поддержкой молодых специалистов будут заниматься опытные наставники из числа сотрудников Компании.</p> <p>Одним из Ваших надежных и незаменимых помощников призван стать «Путеводитель для нового сотрудника», который Вы держите в руках. Он был создан нашими сотрудниками в помощь своим новым коллегам. В путеводителе содержится важная и полезная информация о Компании, ее структуре, внутренних особенностях, стандартах работы, возможностях развития сотрудника и многом другом. Надеюсь, что Вы сможете найти в нем ответы на интересующие Вас вопросы.</p> <p>Я возлагаю на Вас большие надежды и верю, что Вы внесете положительный вклад в развитие Компании!</p> <p style="text-align: right;"><i>Генеральный Директор Компании «Страпу» Иванов Алексей Николаевич</i></p>  <p>1</p>	<p><b>Как пользоваться путеводителем</b></p> <p>Путеводитель устроен таким образом, что его можно начать изучать с любого раздела. Каждая тема представляет собой самостоятельный и завершённый информационный блок.</p> <p>Если же Вы открываете путеводитель впервые, мы рекомендуем последовательно познакомиться с каждой темой, начиная с самой первой. В дальнейшем, путеводитель можно использовать как справочник, выбирая нужный раздел.</p> <p><b>«НЕТ» вопросам без ответов!</b></p> <p>Если Вы не можете найти в путеводителе ответ на интересующий Вас вопрос, рекомендуем выполнить следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. воспользуйтесь разделом «Полезная информация», где размещены контакты представителей различных департаментов и служб Компании. Обратитесь к представителю той службы, которая имеет непосредственное отношение к Вашему вопросу (например, вопросы, связанные с оплатой труда Вы можете адресовать коллегам из отдела труда и заработной платы, контакты которых Вы найдете в Путеводителе)</li><li>2. если Вы не знаете, в какую службу или департамент Компании адресовать интересующий Вас вопрос, обратитесь к Вашим ближайшим коллегам или наставнику с просьбой помочь. При этом постарайтесь кратко и понятно изложить свою просьбу, чтобы не отвлекать надолго коллегу от выполнения его рабочих обязанностей.</li></ol>  <p>2</p>
---	---

 <p><b>Уважаемый коллега!</b></p> <p>Я очень признателен, что Вы присоединились к команде профессионалов нашей Компании! Уверен, что Вы сможете наилучшим образом применить свои знания, навыки и опыт, которые будут способствовать росту и развитию нашей Компании.</p> <p>Адаптация в Компании – первый и важный шаг для каждого сотрудника на пути к профессиональным и карьерным успехам. Компания заинтересована в том, чтобы Вы как можно быстрее освоились на новом месте и смогли в полной мере проявить все свои лучшие качества и достоинства. Для этого, в первые месяцы работы для Вас будут организованы специальные адаптационные тренинги и семинары. Поддержкой молодых специалистов будут заниматься опытные наставники из числа сотрудников Компании.</p> <p>Одним из Ваших надежных и незаменимых помощников призван стать «Путеводитель для нового сотрудника», который Вы держите в руках. Он был создан нашими сотрудниками в помощь своим новым коллегам. В путеводителе содержится важная и полезная информация о Компании, ее структуре, внутренних особенностях, стандартах работы, возможностях развития сотрудника и многом другом. Надеюсь, что Вы сможете найти в нем ответы на интересующие Вас вопросы.</p> <p>Я возлагаю на Вас большие надежды и верю, что Вы внесете положительный вклад в развитие Компании!</p> <p style="text-align: right;"><i>Генеральный Директор Компании «Страпу» Иванов Алексей Николаевич</i></p> <p>1</p>	<p><b>Как пользоваться путеводителем</b></p> <p>Путеводитель устроен таким образом, что его можно начать изучать с любого раздела. Каждая тема представляет собой самостоятельный и завершённый информационный блок.</p> <p>Если же Вы открываете путеводитель впервые, мы рекомендуем последовательно познакомиться с каждой темой, начиная с самой первой. В дальнейшем, путеводитель можно использовать как справочник, выбирая нужный раздел.</p> <p><b>«НЕТ» вопросам без ответов!</b></p> <p>Если Вы не можете найти в путеводителе ответ на интересующий Вас вопрос, рекомендуем выполнить следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. воспользуйтесь разделом «Полезная информация», где размещены контакты представителей различных департаментов и служб Компании. Обратитесь к представителю той службы, которая имеет непосредственное отношение к Вашему вопросу (например, вопросы, связанные с оплатой труда Вы можете адресовать коллегам из отдела труда и заработной платы, контакты которых Вы найдете в Путеводителе)</li><li>4. если Вы не знаете, в какую службу или департамент Компании адресовать интересующий Вас вопрос, обратитесь к Вашим ближайшим коллегам или наставнику с просьбой помочь. При этом постарайтесь кратко и понятно изложить свою просьбу, чтобы не отвлекать надолго коллегу от выполнения его рабочих обязанностей.</li></ol> <p>2</p>
---	--

## ► Содержание основных разделов

После приветственного слова и описания правил использования путеводителя, далее размещается оглавление путеводителя, в котором важно кратко и понятно изложить названия основных разделов и подразделов документа. В целом, всю важную для новичка информацию можно сгруппировать в четыре отдельных блока:

### Блок I

#### Общая информация о Компании

- История Компании
- Миссия и ценности
- Стратегические цели и перспективы развития Компании
- Продукция и услуги Компании
- Ключевые клиенты Компании (*иногда + ключевые конкуренты на рынке*)

#### Понимание бизнеса Компании

- Я знаю, где я работаю
- Я понимаю, чем занимается Компания, какие товары и услуги производит
- Я знаю ключевых клиентов и конкурентов Компании
- Я знаю, куда стремится Компания в будущем

### Блок II

#### Информация, которую важно знать новичку в ПЕРВУЮ (первые) НЕДЕЛЮ работы

- Организационная структура Компании
- Регламенты и правила работы
- Особенности <...>
- Мероприятия в рамках <...>
- Ответы на частые вопросы

#### Корпоративная адаптация

- Я знаю, кто меня окружает (департаменты, отделы, руководство)
- Я понимаю правила трудового распорядка
- Я знаю, где <...>
- Я разбираюсь, как <...>
- Я знаю, как <...>
- Я знаю, к кому <...> и т.п.

### Блок III

#### Описание ключевых стандартов, политик и процедур Компании

(информация, которая пригодится новичку в ПЕРВЫЙ ГОД работы)

- Стандарты качества работы
- Стандарты и правила <...>
- Ключевые <...>
- <...> план (<...>/<...>/ ...)
- Аттестация и система оценки в Компании

#### Профессиональная адаптация

- Я знаю стандарты <...>
- Я понимаю, как в Компании выстраивается <...>
- Я знаю, по каким <...>
- Я понимаю роль <...>

### Блок IV

#### Информация о профессиональном и карьерном развитии в Компании

- Карьерный рост в Компании
- Возможности <...>
- Корпоративная <...>
- Индивидуальные <...>

#### Понимание перспектив своего развития в Компании

- Я знаю, куда и как я смогу вырасти в Компании
- Я знаю, какие возможности Компания предоставляет сотрудникам в области профессионального обучения и развития
- Я понимаю предназначение индивидуальных планов развития сотрудников



## ► Содержание основных разделов (продолжение)

Указанные выше информационных блоки расположены **в порядке приоритетности** для освоения сотрудником – сначала размещается общая информация о Компании, ее бизнесе, успехах, истории. Затем сотрудник узнает необходимые сведения, которые помогут ему в первые недели работы на новом месте (это облегчает его организационную адаптацию).

После того, как сотрудник освоится на рабочем месте, важно информировать его о принципах и стандартах работы в Компании, требованиях, предъявляемых к деятельности персонала, способах оценки результатов работы и т.д. Эта информация поможет сотруднику понять, как в Компании выстраивается процесс управления эффективностью бизнеса и какова роль каждого сотрудника в достижении стратегических целей организации.

В завершении, необходимо сообщить сотруднику о его карьерных и профессиональных перспективах в Компании. Это имеет важное мотивационное значение для работника и помогает ему сформировать представление о действующей в организации системе обучения, развития и продвижения персонала. Данный раздел также позволяет показать сотруднику взаимосвязь целенаправленного профессионального развития с достижением высоких результатов в работе и карьерным ростом.

### Основные правила создания разделов Путеводителя:

<b>Краткость и простота</b>	Формулировки разделов должны быть просты, понятны и легко читаемы. Желательно избегать профессиональных аббревиатур, корпоративных терминов (которые сотруднику еще не знакомы) и сокращений.
<b>Сгруппированность</b>	Оптимальное количество разделов Путеводителя составляет 4–5. Это упрощает восприятие структуры документа, не перегружая читающего обилием информационных блоков. По возможности, следует включать близкие по содержанию темы в состав одного раздела. Например: <b>Информация о компании</b> (раздел) <ul style="list-style-type: none"><li>▪ История Компании (тема)</li><li>▪ Миссия и ценности Компании (тема)</li><li>▪ Продукты и услуги (тема)</li><li>▪ Стратегические цели и перспективы (тема)</li></ul>
<...>	Первыми в структуре Путеводителя обычно располагаются <...>.  Далее рассматриваются <...>.  В завершении <...>.

**Конец ознакомительного фрагмента руководства**

Полная версия руководства содержит **73** страницы