

## Обучение и развитие

Мы проводим обучение и предоставляем прочие инструменты для подготовки сотрудников к решению широкого круга задач для обеспечения высокого уровня эффективности операционной деятельности. Программы обучения различаются в зависимости от подразделения. Отдел обучения и развития стремится предоставить максимальные возможности для профессионального развития каждого сотрудника Компании.

**Среднее количество часов обучения в расчете на полную штатную единицу (FTE)<sup>1</sup>, 2020–2022 годы**



В 2022 году среднее количество часов обучения на FTE увеличилось на 16% по сравнению с 2021 годом благодаря усовершенствованию нашей программы обучения, что позволило повысить посещаемость и вовлеченность сотрудников.

### Программы обучения для персонала магазинов

В своем стремлении обеспечить безупречный уровень обслуживания в сети Fix Price мы уделяем большое внимание проведению эффективных программ обучения для сотрудников магазинов.

При оформлении на работу нового сотрудника магазина ему предоставляется доступ к платформе дистанционного обучения FP School<sup>2</sup>. Мы постоянно обновляем и совершенствуем учебные курсы, направленные

на развитие профессиональных, межличностных и управленческих навыков, особенно важных для сотрудников магазинов.

Чтобы процесс обучения был удобным и динамичным, мы обеспечили доступ к FP School с любого устройства. Мы разработали мобильное приложение и геймифицировали процесс обучения, добавив рейтинговую систему и интерактивные видеокурсы, а также такие элементы, как значки и аватары. Помимо стандартных методов обучения, мы также публикуем обучающие статьи, опросы и видео для сотрудников магазинов в официальных аккаунтах отдела обучения в социальных сетях. Данный формат дает сотрудникам возможность проходить обучение в любое удобное для них время.

В 2022 году мы создали чат-сообщество, чтобы сотрудники магазинов по всей стране могли обмениваться опытом и обсуждать любые сложные ситуации, которые могут возникать на рабочем месте. Все обсуждения в сообществе контролируются модераторами учебного центра, которые задают тон обсуждениям, повышая их результативность и эффективность.

Каждые полгода Компания проводит обучение и аттестацию сотрудников магазинов. По завершении обучения они получают сертификаты, а указанные в них результаты вносятся в матрицу компетенций каждого сотрудника. Матрица компетенций отражает знания сотрудника в различных областях и помогает определить темы для дальнейшего обучения. После успешного завершения обучения сотрудники могут подать заявку на включение в кадровый резерв. Представители учебного центра проводят оценку по методу «360 градусов», собирают основные КПЭ сотрудника и сообщают результаты высшему руководству.

Компания также реализует программу наставничества для заведующих магазинов. В 2022 году 100% новых заведующих принимали участие в этой программе. При прохождении новым заведующим аттестации по завершении программы его наставник получает премию за успешное наставничество.

### Программы обучения для персонала РЦ

Для персонала РЦ проводится обязательный вводный инструктаж и обучение по охране труда в соответствии с занимаемой должностью.

### Учебные курсы для сотрудников офиса

Компания организует как офлайн-, так и онлайн-обучение для работников офиса, причем после пандемии преобладает онлайн-формат. Тренинги проводятся в соответствии с операционными потребностями Компании и с учетом ожиданий сотрудников.

В начале отчетного года мы запустили новый учебный курс по управлению изменениями, особенно актуальный в контексте текущей геополитической ситуации и связанных с ней факторов неопределенности. Сотрудники Компании научились выявлять источники психологических затруднений, связанных с переменами, и ознакомились с методами их устранения.

Кроме того, в феврале 2022 года мы успешно внедрили программу из пяти учебных курсов по информационной безопасности, деловому поведению, антикоррупционной политике Компании и управлению рисками. В марте 2022 года мы организовали 45 учебных групп по различным направлениям – от основ стандартного программного обеспечения до продвинутого уровня аналитики и прогнозирования продаж.

В отчетном году Компания также запустила новую программу экспресс-обучения, которая включает в себя образовательные видеоролики и позволяет сотрудникам получить максимальный объем информации за короткий промежуток времени. В 2022 году мы смогли выпустить более 25 таких видеороликов.

Fix Price успешно продолжает реализацию программы «Эксперт своего дела», запущенной в 2021 году. Программа дает сотрудникам Компании возможность делиться своими экспертными знаниями, повышая квалификацию как коллег, так и свою собственную.

<sup>1</sup> От англ. Full-time equivalent

<sup>2</sup> Fix Price School