

**Создание и внедрение системы наставничества в  
учреждениях социального обслуживания (на примере  
ГАУ СО "Лысогорский дом-интернат для граждан,  
имеющих психические расстройства")**

**Авторы проекта:  
Девич Анна Петровна  
Носова Елена Сергеевна**

# Актуальность проекта

- Согласно отчету HR отдела, текучесть кадров в прошлом году составила 14%.
- Опрос сотрудников показал, что 60% новых сотрудников испытывают сложности с адаптацией к профессии.
- Интервью с руководителями выявило, что перераспределение обязанностей увеличило нагрузку на постоянных сотрудников на 30%.
- В опросе сотрудников 45% отметили неблагоприятный психологический климат как одну из причин увольнения



# Проблема

На сегодняшний день в социальной сфере нет единой концепции адаптации молодых специалистов, что приводит к росту текучести кадров, увеличению нагрузки на постоянных сотрудников (из-за перераспределения обязанностей), неблагоприятному психологическому климату в коллективе и как следствие, к снижению эффективности работы организации.



# Цель проекта

Сократить текучесть кадров на 10% в течение первого года реализации проекта, путем адаптации новых сотрудников, с помощью обученных к 01 января 2026 года в по разработанной программе наставников



# Задачи проекта

- Разработка и внедрение программы наставничества;
- Организация обучения и подготовки наставников;
- Создание системы мониторинга и обратной связи;
- Оптимизация процессов адаптации новых сотрудников;
- Оценка и корректировка программы наставничества.

# Дорожная карта проекта

Задача	Мероприятие	Срок
Разработка и внедрение программы наставничества	Разработка программы наставничества	10 января 2025 - 20 января 2025
	Согласование программы с руководством	21 января 2025 - 31 января 2025
	Тестирование программы наставничества на пилотной группе	1 февраля 2025 - 15 февраля 2025
	Корректировка программы на основе обратной связи	16 февраля 2025 - 28 февраля 2025
	Окончательное утверждение программы и начало внедрения	1 марта 2025 - 10 марта 2025
Организация обучения и подготовки наставников	Подбор наставников из числа опытных сотрудников	15 января 2025 - 25 января 2025
	Создание программы обучения для наставников	26 января 2025 - 10 февраля 2025
	Проведение обучения наставников по утвержденной программе	11 февраля 2025 - 28 февраля 2025
	Оценка качества обучения наставников	1 марта 2025 - 15 марта 2025
	Выдача сертификатов наставникам и утверждение списка	16 марта 2025 - 25 марта 2025

# Дорожная карта проекта

Задача	Мероприятие	Срок
Создание системы мониторинга и обратной связи	Разработка системы мониторинга адаптации сотрудников	20 февраля 2025 - 5 марта 2025
	Внедрение системы регулярных встреч для обратной связи	6 марта 2025 - 20 марта 2025
	Настройка автоматизированной системы отчетности наставников	21 марта 2025 - 1 апреля 2025
	Первые отчеты и анализ эффективности обратной связи	10 апреля 2025 - 30 апреля 2025
	Корректировка системы мониторинга на основе первых результатов	1 мая 2025 - 15 мая 2025
Оптимизация процессов адаптации новых сотрудников	Создание плана адаптации для новых сотрудников	1 марта 2025 - 15 марта 2025
	Внедрение системы поэтапного обучения сотрудников	16 марта 2025 - 31 марта 2025
	Проведение регулярных тренингов по адаптации для сотрудников	1 апреля 2025 - 30 апреля 2025
	Анализ прогресса новых сотрудников на основании встреч с наставниками	1 мая 2025 - 20 мая 2025
	Корректировка плана адаптации по результатам первых месяцев	21 мая 2025 - 31 мая 2025
Оценка и корректировка программы наставничества	Промежуточная оценка эффективности программы через 3 месяца	1 июля 2025 - 15 июля 2025
	Сбор отзывов от наставников и новых сотрудников	16 июля 2025 - 31 июля 2025
	Анализ результатов и выработка рекомендаций по улучшению программы	1 августа 2025 - 15 августа 2025
	Внесение корректировок в программу наставничества	16 августа 2025 - 31 августа 2025
	Окончательная оценка программы наставничества в конце года	15 декабря 2025 - 25 декабря 2025

# Портрет потребителя

*(из основной целевой аудитории)*

Новый сотрудник, молодая женщина  
есть один или двое маленьких детей

Возраст: 25-35 лет.

Образование: среднее специальное,  
иногда непрофильное

Опыт работы: отсутствует

Мотивация: стабильная работа и  
зарплата , хорошие условия труда,  
развитие карьеры.



# Карта путешествия клиента

Этап	1. Присоединение к организации (Встреча с наставником в первый день )	2. Совместное неформальное мероприятие «Знакомство» Неформальная встреча наставников и новых сотрудников	3. Период адаптации Регулярные встречи с наставником, обучение основным обязанностям	4. Обратная связь Еженедельные сессии обратной связи	5. Оценка успеха Оценка через 3 месяца работы, корректировка плана обучения	6. Полное включение в работу
<b>Боли</b>	Неуверенность, страх нового, отсутствие четкой информации	Неловкость, страх быть не принятым в коллектив	Неясность в обязанностях, перегрузка новой информацией, стресс от ошибок	Недопонимание результатов своей работы, недостаток обратной связи	Страх не соответствовать ожиданиям, критика	Возможные трудности с выполнением новых задач
<b>Потребности</b>	Поддержка, доброжелательное введение в коллектив, четкие инструкции	Снятие напряжения, знакомство с коллегами в непринужденной обстановке	Понятная структура обязанностей, поддержка наставника, поэтапное обучение	Конструктивная и регулярная обратная связь от наставника	Четкие критерии оценки, объективная обратная связь	Продолжение поддержки, доступ к ресурсам для дальнейшего развития
<b>Эмоциональное состояние</b>	Волнение, тревога	Легкое волнение, желание наладить контакт	Стресс, постепенное привыкание	Неуверенность, желание улучшить свои результаты	Неопределенность, стремление к росту	Уверенность, мотивация
<b>Точки взаимодействия</b>	Первая встреча с наставником, инструктаж, знакомство с коллективом	Неформальное общение, тимбилдинг	Встречи с наставником, обучение на платформе, задания	Индивидуальные встречи с наставником, оценочные сессии	Формальные оценки, корректировка плана развития	Постоянная коммуникация с наставником, участие в командных проектах
<b>Цель клиента</b>	Понять основные ожидания и получить поддержку от наставника	Ощущение принятия и принадлежности к коллективу	Постепенно освоить обязанности и чувствовать уверенность в своих действиях	Получить подтверждение своих успехов и рекомендации для улучшения	Получить объективную оценку своей работы и понять дальнейшие шаги в развитии	Полная интеграция в коллектив и уверенное выполнение обязанностей

# Реестр стейкхолдеров

Стейкхолдеры	Интерес/потребность
1. Руководство организации	Успешная реализация проекта, снижение текучести кадров, повышение эффективности работы
2. Наставники	Дополнительная мотивация, признание, улучшение навыков и профессионального роста
3. Новые сотрудники	Быстрая адаптация, поддержка в процессе вхождения в работу, уверенность в действиях
4. Отдел кадров	Снижение текучести кадров, улучшение процессов адаптации и интеграции новых сотрудников
5. Государственные органы	Повышение качества социальных услуг, выполнение нормативных требований
6. Партнеры и подрядчики	Успешное сотрудничество с организацией, устойчивое выполнение проектов
7. Коллектив сотрудников	Улучшение внутреннего климата, снижение нагрузки за счет адаптированных новых сотрудников
8. Финансовый отдел	Оптимизация бюджета на программу наставничества, эффективное использование средств
9. Клиенты/получатели услуг	Улучшение качества услуг за счет повышенной эффективности и лояльности сотрудников
10. Обучающие и тренинговые компании	Стабильное сотрудничество по обучению и повышению квалификации наставников

# Риски проекта

## Риски

## Мероприятие по работе с рисками

1. Недостаток квалифицированных наставников	Проведение дополнительного обучения наставников и сертификация
2. Высокая текучесть кадров	Внедрение программы мотивации и повышения лояльности сотрудников
3. Низкая мотивация наставников	Введение системы бонусов и вознаграждений за успешное наставничество
4. Сопротивление изменениям со стороны сотрудников	Проведение разъяснительных сессий и семинаров для вовлечения коллектива
5. Задержки в обучении наставников	Оптимизация графика обучения и привлечение дополнительных ресурсов
6. Недостаточное финансирование программы	Поиск дополнительных источников финансирования или оптимизация бюджета
7. Слабая адаптация новых сотрудников	Введение регулярных проверок и коррекции плана адаптации
8. Отсутствие обратной связи от наставников	Введение обязательных сессий обратной связи и автоматизированных отчетов
9. Конфликты между наставниками и новыми сотрудниками	Проведение тренингов по конфликтологии и регулярное наблюдение за процессом наставничества
10. Недовольство руководства результатами программы	Регулярные отчеты о результатах программы, корректировка целей и задач

# Результаты

## Продукты

### **разработанная и внедренная программа наставничества**

(система обучения наставников, стандарты работы наставника, тестирование, кодекс этики для наставника, разработанная система поощрения наставников)

### **обученные наставники**

(обучено 16 сотрудников в течение 2х месяцев)

## Эффекты

- снижение текучести кадров на 10% за первый год работы проекта;
- сокращение времени на адаптацию новых сотрудников;
- снижение нагрузки на постоянных сотрудников;
- улучшение психологического климата в коллективе

**Создание и внедрение системы наставничества в  
учреждениях социального обслуживания (на примере  
ГАУ СО "Лысогорский дом-интернат для граждан,  
имеющих психические расстройства")**

**Авторы проекта:  
Девич Анна Петровна  
Носова Елена Сергеевна**