

АНАЛИЗ ВНУТРЕННЕЙ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ РАБОТЫ В ЦЕНТРЕ ФОРМИРОВАНИЯ ЗАКАЗОВ СЕРВИСА ДОСТАВКИ «САМОКАТ»

студент гр. 3733806/10002 Е. А. Ветелкина

Научный руководитель – к.э.н., доцент

В. В. Бахарев

*ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет
Петра Великого»,
г. Санкт-Петербург*

На данный момент сервисы доставки готовой еды и продуктов на дом является одним из самых быстрорастущих сегментов в России [4, 8, 13], что связано с переориентацией потребителей на покупку этих товаров онлайн (в связи с переходом к цифровым моделям потребления [1, 2, 6, 10, 12]). По оценке Data Insight, в 2021 году объем российского рынка доставки увеличился на 159% по соотношению к 2020 году и составил 329 млрд рублей [3]. В настоящий момент на территории Российской Федерации существует огромное разнообразие различных сервисов для доставки, однако лидирующее положение занимают «Яндекс Еда» и Delivery Club (в 2022 г. объявившие о слиянии). Тем не менее, сервис доставки продуктов питания и товаров для дома «Самокат» (совместный проект Сбербанка и V Kontakte) смог зайти на этот высококонкурентный рынок и занять своё место. Главной целью сервиса доставки «Самокат» является минимизировать затраты времени клиентов на приобретение соответствующих товаров. Благодаря сервису «Самокат» люди могут получить продукты, не выходя из дома, за 15 минут и без переплаты за сам товар или его доставку. Это отсутствие дополнительных издержек является важным конкурентным преимуществом, которое привлекает огромное количество потребителей. Достижение этого преимущества опирается на тщательно выстроенные внутренние процессы компании, включая организацию труда персонала.

В предлагаемой статье мы выполним анализ организации труда сотрудников сервиса «Самокат», чтобы определить источники конкурентного преимущества данного сервиса, а также выявить возможные проблемы, решение которых позволило бы дополнительно повысить эффективность деятельности «Самоката». Источником информации для нас послужили материалы, размещенные в открытом доступе на сайте самой компании «Самокат», отзывы сотрудников, опубликованные в сети Интернет, а также анонимный опрос работников сервиса, выполненный нами.

Основным и главным плюсом, который привлекает работников является отсутствие штрафов и свободный график для курьеров и сборщиков. В основном в аналогичных компаниях для мотивации сотрудников соблю-

дать и достигать определённые показатели вводят систему штрафов. На практике можно видеть, что работники очень часто лишаются части своей зарплаты из-за того, что установленные нормы показателей в основном завышены. Из-за этого работники больше пекутся о выполнении нормы, а не о качестве проделанной работы. В компании «Самокат» нет системы штрафов за невыполнение показателей. Показатели существуют лишь для своей основной цели — показывают, насколько эффективно то или иное управленческое или маркетинговое решение повлияло на работу центра формирования заказов (ЦФЗ) и в целом каково состояние склада и что может влиять на его работу и эффективность. Это уменьшает давление на сотрудников. Свободный график для курьеров и сборщиков привлекает те категории сотрудников, для которых не подходит жесткий график работы (например, студентов), что упрощает подбор персонала. В компании «Самокат» данная категория персонала могут выбирать не только удобные дни недели, но и удобные часы, а также продолжительность своей работы. Вдобавок к свободному графику есть два варианта оформления сотрудников: либо по договору гражданско-правового характера (ГПХ), либо как самозанятый. Самозанятые — это вид плательщиков налога на профессиональный доход (при сотрудничестве с компанией ставка налога составляет 6%). Также большим плюсом данного варианта трудоустройства будет быстрое увольнение. Если сотрудник решит уйти из компании, то ему не нужно будет отрабатывать 14 дней, достаточно просто написать директору ЦФЗ и тот уволит его, внося необходимые данные в информационную систему. Это повышает гибкость работы для сотрудника.

Компания также создает условия для карьерного роста сотрудников. Если работник заинтересован в том, чтобы стать товароведом или директором ЦФЗ, то для этого будет требоваться лишь его личные показатели труда, свободное место на вакантную должность и успешно сданный экзамен. Таким образом, курьеры и сборщики заказов не имеют препятствий в реализации своих карьерных планов. При этом обучение на любую из должностей происходит за счет компании, а стажировочные часы оплачиваются в полном объеме.

Важное значение для положительной атмосферы в коллективе играет качество внутренних коммуникаций. Компания «Самокат» позиционирует себя как одну большую и дружную семью, поэтому коммуникация с руководителями происходит напрямую. Любой сотрудник может по необходимости написать своему директору или товароведу с любым вопросом и получить на него ответ. Также для курьеров и сборщиков работает «линия заботы» — это служба поддержки, в которую сотрудники могут позвонить и пожаловаться на неправильные условия труда или ненадлежащее отношение со стороны руководства. А на самом предприятии проходят «честные четверги», во время которых в кругу, вместе с директором, можно обсудить все текущие вопросы.

Таким образом, хотя компания «Самокат» опирается на нетрадиционные модели занятости (что в целом типично для служб доставки [7]), которые обычно воспринимаются как направленные на повышение эксплуатации работников [9], использование этой модели создает определенные преимущества для самих сотрудников (которые могут гибко управлять своим рабочим временем) [5]. Кроме того, компания компенсирует присущие этой гибкой занятости недостатки за счет поддержки карьерного роста сотрудников, а также создания прозрачной системы коммуникаций.

К недостаткам организации труда персонала в компании «Самокат» относятся:

- Объем выполняемых задач у работников, находящихся на окладе (товароведы, директора), который не соответствует оплачиваемому рабочему времени. Это обусловлено принудительным ограничением продолжительности оплачиваемого рабочего дня. Обычный рабочий день директора в аналогичных компаниях составляет около 10-12 часов за 1 смену, тогда как в «Самокат» оплачиваемый рабочий день директора был сокращён до 8 часов (с 7:00 утра до 16:00 вечера – в этот промежуток времени входит также один час на обед, который не оплачивается). В реальности сотрудникам не хватает времени на выполнение всех обязанностей, из-за чего очень часто директора и товароведы остаются на переработки, которые не оплачиваются компанией. В компании «Самокат» ограничивается количество оплачиваемых часов, на ЦФЗ выдаётся определенное количество часов, и если часов нет на складе, то необходимо оставаться за свой счёт, чтобы выполнить объём нагрузки (сотрудники не могут покинуть свое рабочее место, если не выполнены основные обязанности по приемке товара на склад, в связи с загруженностью другими обязанностями). При этом компания сократила количество часов в неделю, выделяемых на каждый склад для сборщиков (тогда как ранее сборщики работали полный день);

- Неэффективное распределение этих задач (когда персоналу более высокой квалификации могут поручать низкоквалифицированные задачи из-за нехватки сотрудников). Если на ЦФЗ отсутствует сборщик, то сборкой заказов занимаются товароведы или директор, что мешает выполнению их основных обязанностей;

- Также немалой проблемой является текучка кадров. Чаще всего курьерами и сборщиками являются студенты или люди, ищущие подработку. Хотя компания «Самокат» постаралась сделать всё необходимое для их удобства, но всё равно для этой категории сотрудников подобного рода работа является лишь временной. Поэтому встречаются склады, не укомплектованные полным штатом сотрудников, а выполнение обязанностей перекладывается на действующих сотрудников склада;

- Усложненный процесс выставления смен. На данный момент в «Самокате» действует система подтверждения смен курьеров и сборщиков че-

рез координаторов, с которыми связываются директора, чтобы подтвердить смены сотруднику. Такая система вызывает множество трудностей в коммуникации и ведет к росту затрат времени для выставления и подтверждения. Лишнее лицо (координатор) усложняет систему передачи данных.

В настоящее время указанные выше проблемы организации труда сотрудников не оказывают заметного негативного влияния на деятельность компании «Самокат». «Самокат» в 2022 г. впервые вышел в тройку крупнейших сервисов по доставке продуктов, следует из отчета Infoline, что позволяет говорить о высокой эффективности его функционирования. Оборот компании по итогам III квартала 2022 г. составил 17,3 млрд руб., что на 8,8% превышает показатели онлайн-сервисов X5 Group [11].

Тем не менее, по нашему мнению, компании «Самокат» следует уделить внимание решению перечисленных выше проблем, поскольку в среднесрочной перспективе они могут отрицательно сказаться на качестве работы персонала, и, как следствие, на качестве обслуживания потребителей, что может привести к замедлению роста компании и к утрате ею своего конкурентного преимущества.

Наши выводы:

- хотя компания «Самокат» использует нетрадиционную (гибкую) модель занятости, она предпринимает усилия для того, чтобы минимизировать ее недостатки для сотрудников, чем обуславливается привлекательность «Самоката» как работодателя. Это, в свою очередь, позволяет эффективно организовать работу сотрудников;

- основными проблемами организации труда персонала в компании «Самокат» является несоответствие между объемом работы и оплачиваемым рабочим временем, неэффективное распределение задач между сотрудниками и текучка кадров;

- хотя в настоящее время эти проблемы не являются препятствием для роста компании «Самокат», сервису необходимо уделить внимание их решению, чтобы не допустить утраты своего конкурентного преимущества.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Апатова, Н. В. Цифровые трансформации бизнеса и социума / Н. В. Апатова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2022. – № 4(60). – С. 60-71. – DOI 10.26456/2219-1453/2022.4.060-071. – EDN ZWZQWV.

2. Бахарев, В. В. Тенденции развития ритейла в России / В. В. Бахарев, Г. Ю. Митяшин // Экономический вектор. – 2020. – № 3(22). – С. 54-60. – DOI 10.36807/2411-7269-2020-3-22-54-60. – EDN GINVCL.

3. Влияние доставки готовой еды и продуктов питания на бизнес, общество и городскую среду // РАЭК, 31.03.2022. Доступно онлайн по ад-

ресу: <https://raec.ru/upload/files/food-delivery-2203.pdf>. (дата обращения: 26.02.2023).

4. Еремин, К. А. Форматы "e-grocery" и "dark store": развитие на потребительском рынке России / К. А. Еремин, С. Д. Суворова // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – № 12-1(70). – С. 235-238. – DOI 10.24411/2411-0450-2020-11055. – EDN IZENX.

5. Котляров, И. Д. Нестандартные формы занятости: позитивные, негативные, нейтральные / И. Д. Котляров // Journal of Economic Regulation. – 2015. – Т. 6, № 4. – С. 28-36. – DOI 10.17835/2078-5429.2015.6.4.028-036. – EDN VIKMVR.

6. Митяшин, Г. Ю. Организация онлайн-продаж для малых розничных торговых предприятий / Г. Ю. Митяшин // Современные вызовы экономики и управления в России в условиях многополярного мира: Сборник статей и тезисов докладов Международной научно-практической конференции студентов, магистрантов, аспирантов и преподавателей вузов, Санкт-Петербург, 29 апреля 2021 года. Санкт-Петербург: ООО "Скифия-принт". – 2021. – С. 124-130.

7. Митяшин, Г. Ю. Использование неформальной занятости при организации доставки из безотходных магазинов / Г. Ю. Митяшин // Современные проблемы экономического развития : Материалы Всероссийской научной студенческой конференции, Омск, 21 апреля 2022 года / Отв. редактор Е.А. Кипервар. – 2022: Омский государственный технический университет, 2022. – С. 39-43. – EDN GQBBYN.

8. Плещенко, В. И. Пандемия коронавируса как катализатор развития рынка курьерской доставки / В. И. Плещенко // Логистика сегодня. – 2021. – № 3. – С. 194-199. – EDN JJHMFR.

9. Плещенко, В. И. К вопросу об архаизации труда и потребления в современном российском обществе / В. И. Плещенко // Россия и современный мир. – 2022. – № 2(115). – С. 228-243. – DOI 10.31249/rsm/2022.02.13.

10. Подготовка бизнеса к цифровизации и его адаптация / Е. А. Алексеева, А. А. Гракун, Е. Д. Доморацкий, А. Д. Лычакова // Финансовый бизнес. – 2022. – № 1(223). – С. 3-7. – EDN DEZZHM.

11. «Самокат» впервые вышел в тройку крупнейших сервисов по доставке продуктов // Ведомости, 16.11.2022. Доступно онлайн: <https://www.vedomosti.ru/business/news/2022/11/16/950618-samokat-vpervievishel-v-troiku-krupneishih-servisov>. (дата обращения: 26.02.2023).

12. Суворова, С. Д. Цифровая трансформация бизнеса / С. Д. Суворова, О. М. Куликова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2022. – № 2(60). – С. 54-59. – DOI 10.47581/2022/IE.2.60.10. – EDN OVPLOR.

13. Сухина, К. П. Интеграторы и агрегаторы служб доставки / К. П. Сухина, Т. В. Кириллова // Институты и механизмы инновационного

развития: мировой опыт и российская практика : сборник статей 11-й Международной научно-практической конференции, Курск, 13–14 октября 2021 года. – Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2021. – С. 192-196. – EDN BPEANW.