



PEYMAN DAYYANI
STRATEGIC CONSULTANCY OFFICE

آینده کارکنان در گذار در صنعت خرده فروشی: روندهای کلیدی و چگونگی رهبری منابع انسانی در صنعت خرده فروشی

پیمان دیانی، DBA ، LL.M ، MBA ، SHPR ، GPHR ، SHRM-SCP ، CIPD . Asso

connect me on **LinkedIn**

دسته بندی های کار

بین المللی کار (ILO) نیروی کار را بر اساس ماهیت روابط استخدامی طبقه بندی می کند و بین اشکال مختلف ترتیبات کاری تمایز قائل می شود.

1. استخدام دائمی (استاندارد)
2. اشتغال موقت
3. کار گیگ و پلتفرم
4. کار پاره وقت
5. اشتغال غیررسمی
6. کار در تامین نیرو و پیمانکاری فرعی
7. کارآموزی و کارورزی

دسته بندی های کار

۱. اشتغال دائمی (استاندارد)

تعریف:

- قراردادهای باز و بدون تاریخ پایان از پیش تعیین شده.
- تمام وقت یا پاره وقت با ساعت کاری مشخص.
- معمولاً شامل مزایا (حقوق بازنشستگی، بیمه درمانی، مرخصی با حقوق) می شود.

دیدگاه سازمان بین المللی کار:

- امن ترین نوع اشتغال محسوب می شود.
- تحت پوشش استانداردهای اصلی کار (مثلاً مقابله نامه شماره ۱۲۲ سازمان بین المللی کار در مورد سیاست های اشتغال) قرار دارند.



دسته بندی های کار

۲. اشتغال موقت تعریف:

- قراردادهای مدت دار با تاریخ پایان مشخص.
- شامل کارهای فصلی، پروژه‌ای یا غیررسمی می‌شود.

زیرشاخه‌ها:

- کارگران فصلی (مثلاً کارکنان فروشگاه‌های زنجیره‌ای در ایام تعطیلات).
- کارگران فصلی (در حال آماده باش بدون ساعت کاری تضمین شده).

دیدگاه سازمان بین‌المللی کار:

- تحت مقاوله نامه شماره ۱۷۵ (۱۹۹۴) سازمان بین‌المللی کار در مورد کار پاره وقت تنظیم شده است.
- کارفرمایان باید در صورت لزوم، رفتار برابر (مزایای متناسب) را تضمین کنند.



دسته بندی های کار

۳. کار در فضای گیگ و پلتفرم تعریف:

- کار کوتاه مدت و وظیفه محور از طریق پلتفرم های دیجیتال (مثلاً اوبر، اینستاورک).
- کارگرانی که به عنوان پیمانکاران مستقل طبقه بندی می شوند (رابطه سنتی کارفرما-کارمند وجود ندارد).

دیدگاه سازمان بین المللی کار:

- در گزارش سازمان بین المللی کار (۲۰۲۱) با عنوان «اشتغال جهانی و چشم انداز اجتماعی» به آن پرداخته شده است.
- خواستار بحث در مورد طبقه بندی مجدد برای گسترش حمایت های کارگری است.

A red rectangular advertisement for Walmart hiring. At the top, the Walmart logo is displayed in white and yellow. Below it, the word "HIRING" is written in large, bold, white capital letters. Underneath, in smaller white capital letters, it says "WE NEED MULTIPLE ONLINE ASSISTANTS FULL-TIME AND PART-TIME." A black rounded rectangle contains the text "SALARY: \$40-60/ HOURLY" in white. At the bottom, there is a list of benefits in white text: "Same-day payroll payment", "No location and experience requirement", and "Complete online tasks with just your phone".

Walmart

HIRING

WE NEED MULTIPLE ONLINE ASSISTANTS
FULL-TIME AND PART-TIME.

SALARY: \$40-60/ HOURLY

Same-day payroll payment
No location and experience
requirement
Complete online tasks with
just your phone

دسته بندی های کار

۴. کار پاره وقت تعریف:

- ساعات کاری منظم اما کمتر در مقایسه با مشاغل تمام وقت.
- در خرده فروشی به دلیل انعطاف پذیری رایج است.

دیدگاه سازمان بین المللی کار:

- تحت حمایت مقاوله نامه شماره ۱۷۵ سازمان بین المللی کار ، تضمین مزایای متناسب.



دسته بندی های کار

۵. اشتغال غیررسمی تعریف:

- کار ثبت نشده و بدون حمایت قانونی (که در کشورهای در حال توسعه رایج است).
- شامل دستفروشان خیابانی، کارگران خانوادگی بدون مزد می شود.

دیدگاه سازمان بین المللی کار:

- تمرکز توصیه نامه شماره ۲۰۴ سازمان بین المللی کار (۲۰۱۵) بر رسمی سازی مشاغل غیررسمی.



دسته بندی های کار

۶. کار تامین نیرو و پیمانکاری فرعی

• تعریف:

- کارگرانی که از طریق آژانس های شخص ثالث استخدام شده اند.
- در خرده فروشی برای انعطاف پذیری کارکنان رایج است.

• دیدگاه سازمان بین المللی کار:

- تابع مقاوله نامه شماره ۱۸۱ (۱۹۹۷) سازمان بین المللی کار در مورد موسسه های کاریابی خصوصی.
- تضمین می کند که با کارگران آژانس رفتار منصفانه ای صورت گیرد.

دسته بندی های کار

۷. کارآموزی و کارورزی تعریف:

- کار همراه با آموزش (که در خرده فروشی برای توسعه مهارت رایج است).

دیدگاه سازمان بین المللی کار:

- تحت پوشش مقاوله نامه نامه شماره ۱۴۲ (۱۹۷۵) سازمان بین المللی کار در مورد راهنمایی حرفه ای.

دسته بندی های شغلی در صنعت خرده فروشی،

1. عملیات فروشگاه و نقش‌های مرتبط با مشتری
2. بازارپردازی دیداری و رسانه فروشگاه‌های
3. مدیریت موجودی و زنجیره تامین
4. تجارت الکترونیک و خرده فروشی دیجیتال
5. خرید و فروش
6. پیشگیری از ضرر و زیان و امنیت
7. نقش‌های شرکتی و پشتیبانی

دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۱. عملیات فروشگاه و نقش‌های مرتبط با مشتری

- **مدیر فروشگاه**
بر عملیات روزانه، مدیریت کارکنان، اهداف فروش و رضایت مشتری نظارت دارد.
- **دستیار مدیر فروشگاه**
، از مدیر فروشگاه پشتیبانی می‌کند، برنامه‌ریزی کارکنان را انجام می‌دهد و موجودی را مدیریت می‌کند.
- **کارمند فروش**
به مشتریان کمک می‌کند، تراکنش‌ها را پردازش می‌کند و ظاهر فروشگاه را حفظ می‌کند.
- **صندوقدار**
: پرداخت‌ها، مرجوعی‌ها و ارائه خدمات اولیه به مشتریان را انجام می‌دهد.
- **خدمات مشتری**
شکایات را حل و فصل می‌کند، تبادلات را پردازش می‌کند و برنامه‌های وفاداری را مدیریت می‌کند.



دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۲. بازارپردازان دیداری و مدیریت رسانه فروشگاهی • بصری کالا

، ویتترین‌های فروشگاهی را برای افزایش
جذابیت محصول و افزایش فروش
طراحی می‌کند.

• ویتترین‌ساز، چیدمان
ویتترین‌های چشم‌نوازی برای جذب
بازدیدکنندگان ایجاد می‌کند.



دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۳. مدیریت موجودی و زنجیره تأمین

- مدیر موجودی
 - ، سطح موجودی را پیگیری می‌کند، سفارش‌های دوباره پر کردن موجودی را می‌دهد و کمبود موجودی را به حداقل می‌رساند.
- کارمند انبار
 - ، دریافت، بسته‌بندی و ارسال کالا را انجام می‌دهد.
- متصدی انبار
 - قفسه‌ها را پر می‌کند، موجودی انبار را مرتب می‌کند و در حسابرسی‌ها کمک می‌کند.



دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۴. تجارت الکترونیک و خرده فروشی دیجیتال

- مدیر تجارت الکترونیک ، پلتفرم‌های فروش آنلاین، بازاریابی دیجیتال و تکمیل سفارشات را مدیریت می‌کند.
- پشتیبانی آنلاین مشتری از طریق چت، ایمیل یا رسانه‌های اجتماعی به خریداران کمک می‌کند.
- متخصص تکمیل سفارش ، سفارشات آنلاین را جمع‌آوری، بسته‌بندی و ارسال می‌کند (که در خرده‌فروشی‌های چندکاناله رایج است).



دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۵. بازرگانی

• خریدار

محصولات را برای فروش انتخاب می‌کند، با تامین‌کنندگان مذاکره می‌کند و روندها را تحلیل می‌کند.

• برنامه‌ریز فروش

تقاضا را پیش‌بینی می‌کند، استراتژی‌های قیمت‌گذاری را تعیین می‌کند و جایگاه محصول را بهینه می‌سازد.



دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۶. پیشگیری از ضرر و زیان و امنیت
(حراست)

- مسئول پیشگیری از خسارت ، سرقت را رصد می‌کند، حوادث را بررسی می‌کند و پروتکل‌های امنیتی را اجرا می‌کند.

- نگهبان امنیتی
امنیت فروشگاه را تضمین می‌کند و از فعالیت‌های مجرمانه جلوگیری می‌کند.



دسته بندی مشاغل در صنعت خرده فروشی

۷. نقش‌های شرکتی و پشتیبانی

- متخصص بازاریابی خرده‌فروشی ، برنامه‌های تبلیغاتی، ترویجی و وفاداری مشتریان را برنامه‌ریزی می‌کند.
- هماهنگ‌کننده منابع انسانی بخش خرده‌فروشی ، استخدام، آموزش و روابط کارکنان فروشگاه را مدیریت می‌کند.
- تحلیلگر خرده‌فروشی داده‌های فروش، روند بازار و معیارهای عملکرد فروشگاه را تجزیه و تحلیل می‌کند.



عوامل مؤثر بر نسبت‌های نیروی انسانی

- اندازه فروشگاه و حجم فروش - فروشگاه‌های بزرگتر به کارکنان بیشتری نیاز دارند.
- قوانین کار - برخی کشورها حداقل نسبت کارکنان به مشتریان را الزامی می‌دانند.
- سطح اتوماسیون - خودپرداز نیاز به صندوقدار را کاهش می‌دهد.
- تقاضای فصلی - استخدام در تعطیلات ممکن است تعداد کارگران موقت را دو برابر کند.

نسبت نیروی انسانی فروشگاه‌های خرده‌فروشی بر اساس دسته‌بندی کارکنان

دسته بندی کارکنان	مسئولیت‌های کلیدی	درصد نیروی کار
همکاران فروش و صندوقداران	خدمات مشتری، صندوق، موجودی	۴۰-۵۰٪
مدیریت فروشگاه (مدیران، معاونان مدیر)	نظارت، عملیات، برنامه‌ریزی کارکنان	۱۰-۱۵٪
کارکنان مدیریت موجودی و انبار	دریافت موجودی، قفسه بندی، تدارکات	۱۵-۲۰٪
بازارپردازان دیداری	نمایشگرهای فروشگاه، انطباق با پلانوگرام	۵-۱۰٪
خدمات و پشتیبانی مشتری	بازگشت وجه، شکایات، برنامه‌های وفاداری	۵-۱۰٪
پیشگیری از ضرر و زیان و امنیت	پیشگیری از سرقت، رعایت نکات ایمنی	۳-۵٪
نقش‌های تجارت الکترونیک و دیجیتال (در صورت وجود)	تکمیل سفارش آنلاین، پشتیبانی فروش دیجیتال	۵-۱۰٪

تغییرات بر اساس قالب خرده فروشی

الف. هایپرمارکت‌ها و سوپرمارکت‌ها (فروشگاه‌های بزرگ)

- درصد بالاتر صندوقداران و انبارداران (50-60٪) به دلیل رفت و آمد زیاد.
- درصد کمتری از مرشندایزرها بصری (۵-۳٪) به دلیل استاندارد بودن طرح‌بندی‌ها.

ب. فروشگاه‌های مد و لباس (مثلاً زارا، سفورا)

- همکاران فروش بیشتر (50-60٪) برای خدمات شخصی‌سازی‌شده.
- درصد بالاتری از فروشندگان بصری (۱۰ تا ۱۵ درصد) برای تغییرات مکرر در نمایش.

ج. فروشگاه‌های رفاه و خرده‌فروشان کوچک

- استخدام نیروی انسانی ماهر (۱ تا ۳ کارمند در هر شیفت)، اغلب چندوظیفگی (صندوقدار + انباردار).

روندهای نوظهور مؤثر بر نسبت کارکنان

- صندوقداران کمتر، نقش‌های فنی بیشتر (مثلاً سرپرستان صندوق‌های خودپرداز، پشتیبانی فناوری اطلاعات).
- نقش‌های ترکیبی (مثلاً، فروشندگانی که سفارش‌های آنلاین را دریافت می‌کنند).
- کارگران موقت (۱۰ تا ۳۰ درصد از کارکنان فصلی در برخی از خرده‌فروشان).

نقش‌های کارکنان در گذار بر حمایت از افراد در
حین جابجایی بین مراحل مختلف زندگی یا
شغلشان تمرکز دارند و اغلب شامل وظایف موقت
یا تعدیل‌شده می‌شوند. این نقش‌ها را می‌توان بر
اساس نوع گذاری که تسهیل می‌کنند، مانند
انتقال شغلی، انتقال تحصیلی یا انتقال به کار
پس از یک دوره غیبت، طبقه‌بندی کرد.

دسته بندی نقش های کارکنان در گذار :

- متخصصان/هماهنگ کنندگان انتقال شغلی:
 - این متخصصان به افراد در جهت یابی در بازار کار کمک می کنند و در زمینه برنامه ریزی شغلی، جستجوی شغل، نوشتن رزومه و آمادگی برای مصاحبه راهنمایی ارائه می دهند. آن ها ممکن است با افرادی که در حال گذار از تحصیل به اشتغال هستند یا افرادی که پس از یک دوره بیکاری دوباره وارد بازار کار می شوند، همکاری کنند.
- متخصصان اشتغال در گذار:
 - این افراد به افرادی که با موانع شغلی مواجه هستند (مثلاً افراد دارای معلولیت، مجرمان سابق) کمک می کنند تا موقعیت های شغلی موقت پیدا کنند و به خدمات پشتیبانی مانند آموزش شغلی و مشاوره دسترسی پیدا کنند.
- معلمان/هماهنگ کنندگان دوره در گذار:
 - این مربیان با دانش آموزان، به ویژه دانش آموزان دارای نیازهای ویژه، کار می کنند تا آنها را برای آموزش عالی یا اشتغال آماده کنند.

دسته بندی نقش های کارکنان در گذار :

- مددکاران مسکن در گذار:
- این متخصصان از افراد در گذار از بی خانمانی یا شرایط مسکن ناپایدار به مسکن دائمی تر حمایت می کنند.
- هماهنگ کنندگان برنامه وظیفه در گذار:
- این نقش ها شامل مدیریت برنامه های محل کار است که وظایف موقت و اصلاح شده ای را برای کارمندانی که پس از آسیب یا بیماری به کار بازمی گردند، فراهم می کند.
- نقش های کارکنان در گذار در سازمان های خاص:
- برخی سازمان ها، مانند ارتش نجات، از نقش های کارکنان در گذار مانند مددکاران مسکن در گذار برای حمایت از جمعیت های خاص (مثلاً قربانیان خشونت خانگی) استفاده می کنند.

ویژگی‌های کلیدی نقش‌های کارکنان در گذار:

- **تمرکز بر پشتیبانی:**
 - کارکنان دوره گذار، راهنمایی، منابع و پشتیبانی لازم را برای کمک به افراد در جهت‌یابی در مراحل خاص گذار ارائه می‌دهند.
- **ماهیت موقت:**
 - نقش‌های در گذار اغلب موقتی هستند و هدف آنها کمک به افراد برای گذار به یک موقعیت دائمی‌تر است.
- **وظایف متنوع:**
 - نقش‌های در گذار می‌توانند طیف وسیعی از وظایف را شامل شوند، از ارائه پشتیبانی مستقیم به افراد گرفته تا مدیریت برنامه‌ها و منابع.
- **تمرکز بر توسعه مهارت‌ها:**
 - بسیاری از نقش‌های در گذار با هدف کمک به افراد در توسعه مهارت‌ها و تجربیات لازم برای موفقیت در مرحله بعدی خود انجام می‌شوند.

در بازار کار امروزی که به سرعت در حال تحول است،
راهکارهای استخدام موقت و ترتیبات کاری
انعطاف‌پذیر در حال تبدیل شدن به یک هنجار هستند.
کسب‌وکارها در حال تطبیق با انتظارات جدید نیروی کار
هستند و کارگران به دنبال کنترل بیشتر بر برنامه‌ها و
مسیرهای شغلی خود هستند. با ادامه تغییر چشم‌انداز
بازار کار توسط فناوری، شرکت‌هایی که نوآوری را
می‌پذیرند، آماده‌اند تا در صدر بمانند.

کارکنان در گذار (کارگران موقت، فصلی، قراردادی و پیمانی) به دلیل نوسان تقاضا، بهره‌وری هزینه و کمبود نیروی کار، به امری ضروری در خرده‌فروشی تبدیل شده‌اند. با این حال، مدیریت این نیروی کار چالش‌های منحصر به فردی را در زمینه تعامل، حفظ و انطباق با قوانین ایجاد می‌کند. این مقاله به بررسی موارد زیر می‌پردازد:

- نقش در حال تکامل کارکنان در گذار در خرده‌فروشی
- استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی برای نیروی کار چند نسلی
- چالش‌های قانونی و نظارتی.
- روندهای آینده و اختلالات احتمالی

چرا کار موقت در خرده فروشی رو به رشد است؟

تقاضا برای راهکارهای نیروی کار بر اساس تقاضا در صنایعی مانند مهمان‌نوازی، خرده‌فروشی و رویدادها به شدت در حال افزایش است. شرکت‌ها به گزینه‌های کاری انعطاف‌پذیر نیاز دارند تا نیازهای متغیر کارکنان را مدیریت کنند و از میزان بالای جابجایی شغلی بکاهند، در حالی که کارگران استقلال و تعادل بین کار و زندگی را در اولویت قرار می‌دهند.

اهمیت روزافزون کارکنان در گذار در خرده فروشی

خرده‌فروشان به دلایل زیر به طور فزاینده‌ای به کارکنان در گذار متکی هستند:

- افزایش ناگهانی تقاضای فصلی (مثلاً تعطیلات، رویدادهای فروش).
- انعطاف‌پذیری هزینه (کاهش هزینه‌های ثابت نیروی کار).
- کمبود نیروی کار (مشکل در استخدام کارکنان دائمی).
- گسترش اقتصاد گیگ (راهکارهای استخدام مبتنی بر پلتفرم).

20 تا 30 درصد از نیروی کار خرده‌فروشی را در برخی بازارها تشکیل می‌دهند (مک‌کینزی، 2023). روندهای آینده نشان دهنده رشد بیشتر به دلیل اتوماسیون و مدل‌های ترکیبی استخدام است.

استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی برای کارکنان در گذار

مدیریت کارگران در گذار نیازمند رویکردهای متناسب است:

الف. تعامل و حفظ مشتری

- آموزش و جذب نیرو: آموزش‌های خرد و بازی‌وارسازی، تعامل را بهبود می‌بخشند.
- برنامه‌ریزی انعطاف‌پذیر: برنامه‌های زمان‌بندی مبتنی بر هوش مصنوعی، ترجیحات کارگران را در نظر می‌گیرند.
- تقدیر و تشویق: پاداش‌های مبتنی بر عملکرد و مسیرهای شغلی برای کارگران موقت.

ب. پویایی‌های نسلی نیروی کار

- نسل Z و نسل هزاره ، کار انعطاف‌پذیر و هدفمند را ترجیح می‌دهند.
- نسل ایکس و بیبی بومرها ممکن است به دنبال ثبات باشند، اما به طور فزاینده‌ای بخشی از اقتصاد گیگ هستند.
- به سبک‌های مدیریتی ترکیبی نیاز است.

ج. فناوری و هوش مصنوعی در مدیریت نیروی کار

- پلتفرم‌های کاریابی مبتنی بر هوش مصنوعی، کارگران را به صورت پویا با شیفت‌های کاری تطبیق می‌دهند.
- تحلیل‌های پیش‌بینی‌کننده، نیازهای نیروی کار را پیش‌بینی می‌کنند و گردش مالی را کاهش می‌دهند.
- چت‌بات‌ها و دستیاران مجازی، تعاملات منابع انسانی را برای کارکنان موقت ساده می‌کنند.

چالش‌های قانونی و نظارتی

نیروی انسانی در گذار با چشم‌اندازهای قانونی در حال تحولی روبرو است:

الف. طبقه‌بندی اشتغال

- خطرات طبقه‌بندی نادرست (کارمند در مقابل پیمانکار مستقل) تحت قوانینی مانند 5AB کالیفرنیا یا دستورالعمل کارگران موقت اتحادیه اروپا.
- رعایت قوانین کار (حداقل دستمزد، مزایا، ساعات کاری).

ب. اتحادیه‌گرایی و حقوق کارگران

- جنبش‌های رو به رشد برای تشکیل اتحادیه‌های کارگری و خرده‌فروشی (مثلاً آمازون، استارباکس).
- قانونگذاری برای مزایای قابل انتقال برای کارگران موقت تلاش می‌کند.

ج. حریم خصوصی و نظارت بر داده‌ها

- تجزیه و تحلیل نیروی کار باید با قوانین GDPR، CCPA و داده‌های بیومتریک مطابقت داشته باشد.
- نگرانی‌های اخلاقی در مورد نظارت هوش مصنوعی بر بهره‌وری.

۵ روند کلیدی که آینده استخدام موقت را شکل می‌دهند

۱. تقاضای رو به رشد برای انعطاف‌پذیری

• امروزه کارگران انعطاف‌پذیری را در اولویت قرار می‌دهند و بسیاری از آنها مشاغل اقتصادی گیگ را به نقش‌های تمام‌وقت سنتی ترجیح می‌دهند. این روند به ویژه در صنایعی مانند مهمان‌نوازی، رویدادها و خرده‌فروشی، که در آنها تقاضای فصلی و نوسانی نیاز به راه‌حل‌های چابک برای جذب نیرو دارد، قوی است. مقاله‌ای از مک‌کینزی و شرکا تأکید می‌کند که «انعطاف‌پذیری ناکافی در محل کار» دلیل اصلی ترک شغل توسط کارگران خرده‌فروشی خط مقدم است.

۵ روند کلیدی که آینده استخدام موقت را شکل می‌دهند

۲. راهکارهای استخدام مبتنی بر فناوری

• ادغام پلتفرم‌های استخدام مبتنی بر هوش مصنوعی ، اپلیکیشن‌های موبایل و بینش‌های استخدام مبتنی بر داده، نحوه‌ی جذب و مدیریت استعدادهاى موقت توسط شرکت‌ها را متحول می‌کند. کسب‌وکارهایی که از این ابزارها استفاده می‌کنند، می‌توانند به سرعت کارگران را با نقش‌های آزاد تطبیق دهند، اصطکاک استخدام را کاهش دهند و کارایی را بهبود بخشند. به گفته‌ی مک‌کینزی، «برخی از خرده‌فروشان در حال حاضر در حال آزمایش کار گیگ هستند و پلتفرم‌های مدیریت نیروی کار در حال اضافه کردن پیشنهادات گیگ مانند پیشنهاد شیفت و گزینه‌های «پرداخت فوری» هستند.»

۵ روند کلیدی که آینده استخدام موقت را شکل می‌دهند

۳. توانمندسازی و استقلال کارگران

• کارگران موقت به طور فزاینده‌ای خواهان کنترل بیشتر بر انتخاب شغل، حقوق و دستمزد و شرایط کاری هستند. پلتفرم‌هایی که ساختارهای شفاف پرداخت، امکان شیفت کاری و رتبه‌بندی کارفرمایان را ارائه می‌دهند، در حال افزایش محبوبیت هستند. مک‌کینزی تأکید می‌کند که خرده‌فروشان باید «برای ارائه انعطاف‌پذیری متمایز» نوآوری کنند تا این انتظارات در حال تحول را برآورده سازند.

۵ روند کلیدی که آینده استخدام موقت را شکل می‌دهند

۴. به سمت استخدام مبتنی بر مهارت حرکت کنید

• کارفرمایان در حال فاصله گرفتن از رزومه‌ها و مدارک تحصیلی سنتی هستند و در عوض بر مهارت‌ها و تجربیات عملی تمرکز می‌کنند. کار موقت به متخصصان این امکان را می‌دهد که در چندین نقش تخصص کسب کنند و آنها را در بازار کار رقابتی‌تر می‌کند. مک‌کینزی خاطرنشان می‌کند که «استخدام مبتنی بر مهارت به پر کردن شکاف‌ها» در نیروی کار کمک خواهد کرد.

۵ روند کلیدی که آینده استخدام موقت را شکل می‌دهند

۵. ظهور پلتفرم‌های کاری بر اساس تقاضا

• اقتصاد گیگ به طور قابل توجهی بر صنعت استخدام تأثیر گذاشته است، به طوری که کسب‌وکارها به دنبال دسترسی بلادرنگ به کارگران ماهر هستند. این تغییر نیازمند راه‌حل‌های دیجیتال یکپارچه‌ای است که فوراً کسب‌وکارها را با استعدادهای واجد شرایط مرتبط کند. مک‌کینزی مشاهده می‌کند که «برخی از خرده‌فروشان در حال حاضر در حال آزمایش کار گیگ هستند و پلتفرم‌های مدیریت نیروی کار در حال افزودن پیشنهادات شبیه به گیگ هستند.»

چالش‌های کلیدی و چشم‌انداز آینده

الف. چالش‌ها

- نرخ بالای جابجایی شغلی در بین کارکنان در گذار.
- شکاف‌های مهارتی با توجه به اینکه نقش‌های خرده‌فروشی بیشتر مبتنی بر فناوری می‌شوند.
- پراکندگی نظارتی در مناطق مختلف.

ب. روندهای آینده

- ظهور «نیروی کار سیال» (استخدام بر اساس تقاضا و مهارت).
- افزایش اتوماسیون، نقش‌های در گذار کم‌مهارت را کاهش می‌دهد، اما موقعیت‌های شغلی مبتنی بر فناوری ایجاد می‌کند.
- تأکید بیشتر بر DEI (تنوع، برابری، شمول) در استخدام‌های مشروط.

چگونه برنامه های کاربردی APPs انقلابی در استخدام موقت ایجاد می کند؟

در شرکت Poured، در خط مقدم این تغییرات نیروی کار هست و با پلتفرم جامع استخدام خود، هم کسب و کارها و هم کارگران را توانمند می سازد.

- کشف استعداد بی وقفه

- اپلیکیشن تامین نیرو به کسب و کارها این امکان را می دهد که به سرعت متخصصان واجد شرایط را بر اساس در دسترس بودن و مجموعه مهارت هایشان در لحظه پیدا کنند.
- تضمین می کند که افراد با استعداد مناسب با حداقل اختلاف در نقش های مناسب قرار گیرند.

- ویژگی های کارگرمحور

- کاربران فریلنسر می توانند برنامه های خود را تنظیم کنند، شیفتهای دلخواه خود را انتخاب کنند و به اطلاعات شفاف پرداخت دسترسی داشته باشند و تجربه کاری بهتری را تضمین کنند.
- گزینه های پرداخت فوری، انعطاف پذیری مالی را برای کارگران فراهم می کند.

چگونه APPs انقلابی در استخدام موقت ایجاد می‌کند؟

تصمیم‌گیری مبتنی بر داده

- کسب‌وکارهایی که از app استفاده می‌کنند، این قدرت را دارند که استراتژی‌های استخدام و بهره‌وری کارکنان خود را بهینه کنند.
- ابزارهای ردیابی عملکرد به کارفرمایان کمک می‌کنند تا در مورد مجموعه استعدادها، خود تصمیمات آگاهانه‌ای بگیرند.

رفع نیازهای فوری کارکنان در کمترین زمان ممکن

- با app، کسب‌وکارها می‌توانند شیفت‌ها را در کمتر از ۲۴ ساعت پر کنند و تأخیرهای ناشی از آژانس‌های سنتی کاریابی را از بین ببرند.
- رویکرد مستقیم ما برای جذب استعدادها، واسطه‌ها را حذف می‌کند و به شرکت‌ها اجازه می‌دهد فوراً به کارگران موجود دسترسی پیدا کنند.
- این پاسخ سریع به خرده‌فروشان و برگزارکنندگان رویداد کمک می‌کند تا حتی در دوره‌های اوج تقاضا، عملیات خود را بدون وقفه حفظ کنند.

نیروی انسانی انعطاف‌پذیر برای تطبیق با نوسانات خرده‌فروشی

کسب‌وکارهای خرده‌فروشی اغلب نوسانات فصلی یا حتی روزانه در ترافیک مشتری را تجربه می‌کنند. آژانس‌های کاریابی انعطاف‌پذیری لازم را برای افزایش یا کاهش نیروی کار شما بسته به نیازهایتان ارائه می‌دهند و تضمین می‌کنند که همیشه تعداد مناسبی از کارگران را در دسترس داشته باشید.

- **استخدام موقت :** در دوره‌های اوج خرید مانند جمعه سیاه، کریسمس یا فصل بازگشت به مدرسه، MGR Workforce می‌تواند کارگران موقت را برای برآوردن تقاضای شما فراهم کند.
- **استخدام دائمی :** برای نقش‌های تمام‌وقت، MGR Workforce می‌تواند به شما در یافتن کارمندان بلندمدتی که برای فروشگاه و فرهنگ شرکت شما مناسب هستند، کمک کند.
- **استخدام در آخرین لحظه :** اگر کسی به دلیل بیماری یا به طور غیرمنتظره استعفا دهد، MGR Workforce می‌تواند به سرعت جایگزینی برای او فراهم کند و از ایجاد وقفه در خدمات شما جلوگیری کند.

ابزارها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که خرده‌فروشان برای مدیریت کارکنان در گذار استفاده می‌کنند

برای استفاده مؤثر از کارکنان در گذار (کارگران موقت، فصلی، پیمانی و قراردادی)، خرده‌فروشان به ترکیبی از پلتفرم‌های فناوری، سیستم‌های مدیریت نیروی کار و فرآیندهای بهینه منابع انسانی متکی هستند. در زیر به تفصیل ابزارها و استراتژی‌های کلیدی آمده است:

1. سیستم‌های مدیریت و برنامه‌ریزی نیروی کار
2. ابزارهای استخدام و جذب نیرو
3. راهکارهای آموزش و ارتقاء مهارت
4. ردیابی عملکرد و تعامل
5. سیستم‌های حقوق و دستمزد و انطباق

ابزارها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که خرده‌فروشان برای مدیریت کارکنان در گذار استفاده می‌کنند

۱. سیستم‌های مدیریت و برنامه‌ریزی نیروی کار الف. پلتفرم‌های استخدام مبتنی بر هوش مصنوعی

مثال‌ها:

- کرونوس (مرکز نیروی کار UKG) – برنامه‌ریزی و پیش‌بینی نیروی کار مبتنی بر هوش مصنوعی.
- معاون - برنامه‌ریزی خودکار شیفت و ردیابی انطباق.
- وقتی کار می‌کنم - برنامه‌ریزی مبتنی بر موبایل برای کارگران ساعتی.

توابع:

- تقاضای نیروی کار را بر اساس روند فروش، ترافیک عابر پیاده و تغییرات فصلی پیش‌بینی کنید.
- خودکارسازی تخصیص شیفت‌ها بر اساس در دسترس بودن و مهارت‌های کارگران.
- با اعلان‌های بلادرنگ، عدم حضور را کاهش دهید.

ب. اقتصاد گیگ و اپلیکیشن‌های استخدام بر اساس تقاضا

مثال‌ها:

- Instawork – خرده‌فروشان را با کارگران ساعتی از پیش تأیید شده مرتبط می‌کند.
- بلوکر (Bluecrew) – استخدام موقت بر اساس تقاضا با مزایای استخدامی 2W.
- Shiftgig – بازاری برای شیفت‌های کاری انعطاف‌پذیر خرده‌فروشی.

توابع:

- به سرعت کمبودهای نیروی انسانی دقیقه نودی را پر کنید.
- برای کارگران رتبه‌بندی و نقد و بررسی ارائه دهید.
- حقوق و دستمزد و انطباق با قوانین را به طور خودکار مدیریت کنید.

ابزارها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که خرده‌فروشان برای مدیریت کارکنان در گذار استفاده می‌کنند

۲. ابزارهای استخدام و آموزش کارکنان

الف. پلتفرم‌های استخدام دیجیتال

• مثال‌ها:

- اسناگ‌جاب (اکنون « کار کن ») – تطبیق شغل برای کارگران ساعتی.
- Indeed Flex – استخدام سریع برای نقش‌های موقت خرده‌فروشی.
- ZipRecruiter - منبع‌یابی کاندیدها با هوش مصنوعی.

توابع:

- استخدام سریع با مصاحبه‌های ویدیویی و پیشنهادات فوری.
- کاندیدها را از نظر مهارت‌ها و در دسترس بودن، از قبل بررسی کنید.

ب. سیستم‌های خودکار پذیرش سازمانی

• مثال‌ها:

- BambooHR - آموزش بدون کاغذ برای استخدام‌های فصلی.
- پی‌کام - آن‌بوردینگ دیجیتال با امضاهای الکترونیکی و آموزش.
- TalentReef – پذیرش ویژه خرده‌فروشی با بررسی انطباق.

توابع:

- با ماژول‌های آموزش دیجیتال، زمان رسیدن به بهره‌وری را کاهش دهید.
- اطمینان از رعایت قوانین (9a)، فرم‌های مالیاتی، آموزش ایمنی).

ابزارها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که خرده‌فروشان برای مدیریت کارکنان در گذار استفاده می‌کنند

۳. راهکارهای آموزش و ارتقاء مهارت
الف. میکرولرنینگ و اپلیکیشن‌های آموزش موبایل
مثال‌ها:

- آکسونیفای - آموزش بازی‌وار برای همکاران خرده‌فروشی.
- TalentCards - آموزش سیار مختصر.
- 360Articulate - ماژول‌های یادگیری الکترونیکی تعاملی.

توابع:

- کارکنان را به سرعت در مورد سیستم‌های POS، خدمات مشتری و انطباق با قوانین آموزش دهید.
- یادگیری را با آزمون‌ها و گواهینامه‌ها تقویت کنید.

ب. واقعیت افزوده (AR) و آموزش مجازی

مثال‌ها:

- Strivr - آموزش واقعیت مجازی برای سناریوهای خرده‌فروشی.
- تالسپین - آموزش مهارت‌های نرم از طریق شبیه‌سازی.

توابع:

- شلوغی جمعه سیاه یا تعاملات پیچیده با مشتری را شبیه‌سازی کنید.
- کاهش هزینه‌های آموزش در مقایسه با جلسات حضوری.

ابزارها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که خرده‌فروشان برای مدیریت کارکنان در گذار استفاده می‌کنند

۴. ردیابی عملکرد و تعامل الف. تحلیل عملکرد در لحظه مثال‌ها:

- Workday HCM - بهره‌وری و حضور و غیاب را پیگیری می‌کند.
- رفلکس‌ها - مدیریت وظایف و امتیازدهی به عملکرد

توابع:

- میزان فروش در هر ساعت، بازخورد مشتری و میزان تکمیل وظایف را زیر نظر داشته باشید.
- افراد با عملکرد بالا را برای حفظ یا استخدام در آینده شناسایی کنید.

ب. ابزارهای مشارکت و بازخورد کارکنان مثال‌ها:

- پیکون (اکنون پیکون روز کاری) - نظرسنجی‌های پالس برای کارگران موقت.
- ۵اپنجم - بازخورد مداوم بین مدیران و کارکنان.

توابع:

- رضایت شغلی را اندازه‌گیری و میزان جابجایی شغلی را کاهش دهید.
- قبل از اینکه نگرانی‌ها منجر به ریزش نیرو شوند، به سرعت به آنها رسیدگی کنید.

ابزارها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که خرده‌فروشان برای مدیریت کارکنان در گذار استفاده می‌کنند

۵. سیستم‌های حقوق و دستمزد و انطباق با قوانین الف. حقوق و دستمزد یکپارچه برای کارگران در گذار

مثال‌ها:

- Gusto - حقوق و دستمزد کارگران 2W- و 1099.
- Paychex Flex - انطباق مالیات چند ایالتی را مدیریت می‌کند.
- شعبه - پرداخت فوری برای کارگران موقت.

توابع:

- کسر مالیات از حقوق کارکنان فصلی را خودکار کنید.
- دسترسی به دستمزد دریافتی (گزینه‌های پرداخت زودهنگام حقوق) را ارائه دهید.

ب. ابزارهای انطباق با قانون کار

مثال‌ها:

- ComplyRight - رعایت قوانین کار را تضمین می‌کند.
- Zenefits - قوانین مربوط به استراحت، اضافه کاری و برنامه ریزی را پیگیری می‌کند.

توابع:

- جلوگیری از تخلفات مربوط به دستمزد و ساعات کاری (مثلاً غیبت در زمان استراحت).
- از طبقه‌بندی مناسب (کارمند در مقابل پیمانکار) اطمینان حاصل کنید.

راهکارها

- مشارکت اتحادیه و اتاق بازرگانی و انجمن های صنفی کارگری و کارفرمایی برای بازنویسی قانون کار، پیوستن کشور و تصویب مقاوله نامه های مرتبط در سازمان بین المللی با دولت و مجلس
- تاسیس شرکتهای برون سپاری تامین نیرو برای صنعت خرده فروشی
- استفاده از فن آوری برنامه های کاربردی و سکو ها فناوری برای جذب نیروهای درگذار
- استفاده از فن اوری هوش مصنوعی و یادگیری ماشین برای مدیریت برنامه های کار و برنامه ریزی منعطف نیروی انسانی