

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента и маркетинга

АВТОРЕФЕРАТ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

**ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ ООО ЦПЗО «СТАНДАРТ ГРУПП»)**

студента 5 курса 542 группы
направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом
профиль подготовки «Управление персоналом организации»
экономического факультета

Скотникова Глеба Дмитриевича

Научный руководитель

д. э. н., профессор

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

И.Н. Пчелинцева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

к. э. н., доцент

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Л. И. Дорофеева

инициалы, фамилия

Саратов 2020

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы. Проблема обучения персонала организации в настоящее время приобретает для России особое значение. Это связано с тем, что работа в условиях рыночных отношений предъявляет новые требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников. Требуются новые подходы к решению современных задач, специалисты новых профессий, новые организационные формы деятельности работников.

В каждой организации персонал имеет огромное значение. Без людей организация не может существовать. Без квалифицированных кадров ни одна организация не сможет достичь своих целей. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.

Наиболее важным инструментом, обеспечивающим стабильность компании и повышение ее конкурентоспособности, является профессиональная подготовка персонала в соответствии с текущими и перспективными требованиями ее внешней и внутренней среды.

Недостаток знаний и навыков приводит к низкому качеству результатов труда, повышению расхода ресурсов, низкой производительности, снижению конкурентоспособности продукции, оказываемых услуг и самой компании в целом, снижению мотивации и повышению уровня стрессовых ситуаций и др.

Степень научной разработанности темы исследования предполагает широкий диапазон исследований вопросов повышения квалификации и обучения персонала организации. Некоторые исследования представлены в списке использованной литературы данной ВКР, труды таких авторов, как Анисимова А.М., Батяева А., Вагина И.О., Веснина В.Р., Воротынцевой Т., Неделина Е., Десслера Г., Дураковой И.Б., Родина О.А., Талтынова С.М., Кибанова А.Я., Курбатовой М.Б., Рогачева С.А., Спивак В.А. и многие другие.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе является процесс повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп».

Предметом исследования в выпускной квалификационной работе являются управленческие отношения, возникающие в процессе повышения квалификации персонала ООО ЦПЗО «Стандарт Групп».

Цель выпускной квалификационной работы – исследование процесса повышения квалификации персонала в организации и его совершенствование в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп».

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд **задач**:

1. определить значение повышения квалификации персонала в деятельности организации;
2. описать основные этапы процесса повышения квалификации персонала организации;
3. рассмотреть направления совершенствования повышения квалификации персонала в организации на примере зарубежного опыта;
4. дать общую характеристику хозяйственной деятельности ООО ЦПЗО «Стандарт Групп»;
5. провести анализ персонала ООО ЦПЗО «Стандарт Групп»;
6. провести анализ процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп»;
7. предложить и описать рекомендации по совершенствованию процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп».

При написании выпускной квалификационной работы автором были использованы следующие **методы исследования**: метод теоретического исследования, основанный на анализе существующих концепций и подходов, относящихся к предмету исследования; анализ документов, опросы, наблюдение, количественные и графические методы обработки

социологической информации, описание и объяснение полученных результатов.

Информационной базой исследования стали нормативно-правовые акты, справочная и методическая литература, работы специалистов данной области, информация периодической печати, интернет-сайтов, а также иные источники, относящиеся к исследуемым вопросам.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные её положения могут быть использованы специалистами ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» и других коммерческих организаций при разработке и реализации процесса повышения квалификации персонала на предприятиях различных форм собственности.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В первой главе выпускной квалификационной работы «Теоретические основы совершенствования процесса повышения квалификации персонала организации» автор определил значение повышения квалификации персонала в деятельности организации, описал основные этапы повышения квалификации персонала и рассмотрел направления совершенствования повышения квалификации персонала в организации на примере зарубежного опыта.

Современные исследователи под повышением квалификации понимают процесс обучения персонала организации в целях успешного решения стоящих перед ней задач, т.е. совершенствование стандартных компетенций персонала. Подготовка и переподготовка профессиональных кадров может осуществляться как в самой организации, так и на базе соответствующих образовательных учреждений.

Основными методами подготовки и повышения квалификации без отрыва от производства являются инструктаж, ротация, ученичество и наставничество. Основными методами подготовки и повышения

квалификации вне рабочего места являются: лекции, семинары, практические занятия, деловые игры, тренинги, самообучение.

В настоящее время процесс повышения квалификации персонала используется менеджментом организации для развития персонала в целом, иными словами, повышение квалификации используется как инструмент преобразований, обслуживая потребности менеджмента в управлении происходящими в организации изменениями.

Современные исследователи выделяют четыре этапа процесса подготовки и повышения квалификации персонала организации.

На первом этапе выявляется потребность компании в осуществлении подготовки и повышения квалификации персонала. Формирование потребностей в повышении квалификации происходит на основе формирования потребностей развития персонала, а также вследствие необходимости качественного выполнения сотрудниками своих трудовых обязанностей.

На втором этапе происходит формирование бюджета мероприятий по повышению квалификации персонала. В этом случае составление бюджета – это конкретный процесс определения приемлемого для организации уровня расходов на обучение своих сотрудников.

На третьем этапе определяются цели подготовки и повышения квалификации персонала, а также критерии оценки эффективности этого процесса. Цели повышения квалификации работников организации устанавливаются на основе анализа данных, полученных в ходе выявления потребностей организации. Поставленные цели должны соответствовать условиям реальности, специфике и измеримости, а также основываться на приобретении практических знаний и навыков сотрудниками.

На четвертом этапе будут разработаны и внедрены программы профессиональной подготовки и повышения квалификации персонала. Содержание программы зависит в первую очередь от целей организации. Это должно полностью отражать необходимость организации в

профессиональной подготовке и повышении квалификации собственных работников.

Отметим, что в основе процесса повышения квалификации персонала организации лежит система сертификации, созданная внутри компании, которая позволяет сотрудникам формулировать возложенные на них цели и задачи. Результатом такой работы становятся планы личного развития, которые, будучи собранными воедино, образуют план повышения квалификации персонала всего предприятия.

В иностранных компаниях внутренняя подготовка и повышение квалификации персонала является важной задачей кадровых служб. Они проводят методическое обучение этой работе, принимают непосредственное участие в организации обучения, оценки, отбора работников, планирования карьеры работников. В некоторых кадровых службах организованы независимые учебные отделы, которые занимаются самостоятельной подготовкой, обучением инструкторов, мастеров и других работников

Во второй главе выпускной квалификационной работы «Исследование процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» автор дал общую характеристику хозяйственной деятельности ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» и провел анализ персонала рассматриваемой организации и процесса повышения квалификации персонала.

Основным видом деятельности ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» является «Деятельность в области права». Основной целью деятельности общества является оперативное решение любых конфликтов в досудебном и судебном порядке при помощи оказания качественных и профессиональных юридических услуг.

ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» предоставляет следующие юридические услуги:

— арбитраж (рассмотрение споров в арбитражном суде, обжалование действий (бездействия) арбитражных управляющих

(банкротство), ведение дела в суде вышестоящей инстанции «апелляция, кассация, надзор) и др.);

— представительство в суде (по наследственным спорам, земельным спорам, пор спорам о защите прав потребителей, по трудовым спорам, по иным делам, возникающим из гражданских правоотношений и др.);

— адвокат по семейным делам;

— адвокат по гражданским делам (защита интеллектуальной собственности, юридическая консультация, связанная с правами собственности, предсудебная подготовка и др.);

— регистрация ООО, ИП, АО;

— регистрация изменений в учредительные документы;

— реорганизация компаний;

— юридические и прочие консультации и прочая юридическая помощь, а также представительство в судах надлежащей юрисдикции, органах регистрации и государственной сфере недискуссионной юридической практики в связи с оформлением соглашений, договоров и иных правовых актов.

Вышеперечисленный перечень услуг компании показывает, насколько высоким является уровень профессионализма каждого работника в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп».

Высшим органом управления ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» является Учредитель. Для осуществления текущего руководства деятельностью Общества был создан исполнительный орган – генеральный директор. Организационная структура управления ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» относится к линейному типу.

Проведенный анализ персонала ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» показал, что руководство общества отдает предпочтение молодым и перспективным сотрудникам с высшим образованием, стремящимся к дальнейшему профессиональному росту. Из недостатков стоит отметить, что в компании

присутствует незначительная текучка кадров, кадровый потенциал работников хороший, но полностью не используется.

В ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» как и во многих малых организациях, нет службы управления персоналом. Ответственность за работу с персоналом лежит на заместителе генерального директора. Главной целью его работы с персоналом компании является сохранение квалифицированных работников в условиях нестабильной рыночной ситуации.

В ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» используют внутрифирменное обучение. В этом есть своя специфика, т.к. внутрифирменное обучение характеризуется непосредственным взаимодействием с обычной работой в обычной рабочей ситуации. Такое обучение осуществляется в различных формах. Определяющим признаком является то, что обучение организовано и проводится специально для данной компании и только для ее сотрудников. Такое обучение может предусматривать приглашение внешнего преподавателя для удовлетворения конкретных потребностей в обучении сотрудников организации, а может и проводиться своими силами.

Учитывая то, что рассматриваемая организация, сравнительно недавно начала свою деятельность, процесс повышения квалификации персонала слабо развит. Из всех существующих методов используется и применяется такой метод как наставничество.

Был проведен социологический опрос работников ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» с целью изучения возможности повышения квалификации персонала в организации и продвижения кадров. По результатам проведенного социологического опроса был сделан вывод об отсутствии в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» повышения квалификации персонала. Большинство опрошенных не видят возможности карьерного роста и не могут проявить свои творческие способности. Стоит отметить, что, несмотря на демократический стиль руководства организации, персонал редко привлекается к решению управленческих вопросов и задач.

Не уделяя должного внимания обучению и профессиональному развитию сотрудников, организация рискует понести потери. Некомпетентные сотрудники будут допускать ошибки, срывать сроки выполнения заказов, и все это, в конечном счете, приведет к финансовым потерям, поэтому мы придерживаемся такого мнения, что организации в обязательном порядке необходимо проводить переподготовку, повышение квалификации или обучение персонала.

Таким образом, вопросы совершенствования процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» должно являться одним из основных вопросов руководства рассматриваемой организации, поскольку от этого зависит осуществление конечной цели деятельности организации – получение прибыли, а, следовательно, и заинтересованность работников в повышении производительности труда и конечных результатов деятельности организации в целом.

В третьей главе выпускной квалификационной работы «Направления совершенствования процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» автор предлагает и описывает рекомендации по совершенствованию процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп».

В качестве мероприятий было предложено:

1. Соотнесение целей и результатов повышения квалификации персонала ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» с результатами их трудовой деятельности.
2. Оптимизация системы наставничества.
3. Предоставление возможностей для самостоятельного обучения.

Все вышеперечисленные направления совершенствования процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» окажут содействие повышению качества образовательной политики компании, повышению заинтересованности сотрудников в своем профессиональном

развитии и предоставлении им инструментов для управления собственным профессиональным ростом.

Помимо вышеперечисленных мероприятий было предложено обучить персонал ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» технологии коучинга. Суть коучинга как одного из инструментов менеджмента заключается в том, что тренер-консультант по развитию топ-менеджеров, соблюдая условия полной конфиденциальности, активно участвует в повседневной жизни клиента (присутствует на совещаниях, переговорах, публичных выступлениях, при выработке и принятии решений), используя своеобразные подходы, дает рекомендации по различным вопросам.

При этом задача профессионального коуча – помочь клиенту (руководителю компании или собственнику) в осознании и реализации важных для него решений. Коучинг задействован на наиболее важных направлениях и может касаться разных сфер жизнедеятельности человека.

Основополагающим принципом коучинга является твердая уверенность в том, что все люди обладают гораздо большими внутренними способностями и потенциалом, чем те, что они проявляют и реализуют в повседневной жизни. Начальной предпосылкой коучинга является вера в уникальный творческий потенциал и способности человека (коллектива, организации), позволяющие добиваться высоких позитивных результатов во всех областях и сферах производственно-хозяйственной деятельности. Их раскрытие и реализацию сдерживают лишь ограничивающие убеждения, стереотипы и, возможно, недостаток отдельных навыков и информации.

Сегодня эффективность коучинга не вызывает сомнений и подтверждена результатами многочисленных исследований. Таким образом, обучение сотрудников ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» технологии коучинга, несомненно, даст компании положительный результат.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. В современных экономических условиях основной задачей управленческого персонала является получение максимальной прибыли. Решение этой задачи возможно только при условии обеспечения

высокого качества и конкурентоспособности продукции или оказываемых услуг. Одним из способов получения качественной продукции и услуг является эффективное использование трудового потенциала предприятия, которое невозможно без организации грамотного процесса повышения квалификации персонала.

Социальной поддержке и развитию потенциала персонала отводится важная роль в стратегии развития любой современной компании, поскольку привлечение и удержание компетентных сотрудников является основой успеха ее деятельности.

Проблема повышения квалификации персонала была рассмотрена на примере ООО ЦПЗО «Стандарт Групп». Основной целью деятельности рассматриваемой организации является оперативное решение любых конфликтов в досудебном и судебном порядке при помощи оказания качественных и профессиональных юридических услуг.

Проведенный анализ процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп» свидетельствует о необходимости дальнейшего совершенствования. Были предложено несколько мероприятий, результатом внедрения которых станет новая система повышения квалификации персонала, отвечающая современным стандартам развития организации.

При верном подходе обучение может стать одним из значительных условий мотивации, что даст возможность, как удерживать продолжительное время кадровый состав, так и заинтересовывать новый работников в трудоустройстве.

Одновременно компания может полностью найти для себя решение проблемы малой грамотности персонала. Так как обучение, переобучение и повышение квалификации персонала дают возможность увеличить спектр абстрактных познаний и фактических способностей любого работника организации. Это повышение непосредственно связано с эффективностью работы не только единичных работников, но и компании в целом.

Многочисленными исследованиями подтверждено, то, что при повышении уровня подготовки и квалификации персонала повышается и уровень производительности труда.

Кроме того, возможность получить дополнительное образование является для абсолютного большинства работающих и потенциальных сотрудников мощным фактором стимулирования к трудовой деятельности.

Существование экономически эффективной компании невозможно без продуманного процесса повышения квалификации кадров, причем, это касается как рядовых работников, так и специалистов высшего звена. Само собой разумеется, что это процесс должен быть грамотно организован, оснащен на высоком техническом уровне и являться частью цельной стратегии компании.

Программы повышения квалификации должны составлять неотъемлемую часть политики организации. Высокая квалификация любого специалиста – это результат, который складывается из опыта работы, непрерывного образования и работы над собой.

Повышение квалификации руководителей и специалистов будет более эффективным при соблюдении принципа преемственности обучения и последующего рационального использования кадров с учетом приобретенных ими знаний и навыков. Чтобы повысить ответственность и заинтересованность кадров в непрерывном повышении своей квалификации, необходимо обеспечить взаимосвязь результатов повышения квалификации, аттестации, должностных перемещений и оплаты труда работников с качеством знаний и эффективностью их практического использования.

В настоящей работе был разработан комплекс мероприятий, направленных на совершенствование процесса повышения квалификации персонала в ООО ЦПЗО «Стандарт Групп». Хотелось бы отметить несомненную важность практического применения этих мероприятий, главной целью которых будет являться грамотно организованная кадровая политика и в целом деятельность всей компании.