

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

Кафедра экономической теории  
и национальной экономики

**Развитие предпринимательства в сфере бытового обслуживания**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

Студентки 4 курса 441 группы  
направления 38.03.03 Управление  
персоналом, экономического факультета  
Киселевой Александры Сергеевны

Научный руководитель

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ Н.С. Землянухина

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ Л.И. Дорофеева

Саратов, 2022

**Введение.** Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что знание механизмов организации процесса профессиональной подготовки работников позволит обеспечить наивысшую производительность и качество труда при рациональном использовании труда. Обучение персонала, повышение квалификации и привитие необходимых для эффективной работы знаний, навыков и умений создают условия для стабильной и качественной работы. Кроме того, процесс обучения не только положительно влияет на эффективность работы всего бизнес-подразделения, но и способствует улучшению микроклимата в коллективе и развитию положительной мотивации у сотрудников.

Степень разработанности проблемы. Отдельные вопросы обучения персонала широко освещаются в работах таких авторов, как: А.Л. Батяев, Е. Б. Моргунов и других.

Однако, в научной литературе не освещены организационные и технические вопросы функционирования системы обучения персонала на предприятиях.

По нашему мнению, дальнейшая проработка вопросов управления подготовкой персонала на предприятии должна быть обусловлена обновлением технического базиса предприятия, определением граничных значений затрат на подготовку персонала на базе современных компьютерных технологий.

Цель работы – разработка рекомендаций, направленных на совершенствование организации обучения персонала в ГКУ СО УСПН Ершовского района.

На основании цели исследования, определен следующий перечень задач:

- раскрыть сущность основных понятий исследования;
- рассмотреть методы обучения персонала;
- рассмотреть специфику оценки эффективности обучения;
- охарактеризовать объект исследования;

- описать систему обучения персонала в ГКУ СО УСПН Ершовского района;
- выявить модель компетенций персонала организации;
- проанализировать результаты предпроектного исследования;
- разработать проект совершенствования системы обучения персонала организации;
- произвести расчет социально-экономической эффективности предложений.

Методологическая основа исследования: анализ литературы; количественный и качественный анализ критериев эффективности процесса организации обучения; анализ внутренней документации субъекта хозяйствования; оценка уровня квалификации персонала; системное наблюдение; опросы; анкетирование.

Информационная база включает в себя следующий перечень материалов: научно-исследовательская литература по поставленной проблеме; данные бухгалтерской отчетности и внутренней документации ГКУ СО УСПН Ершовского района; нормативно-правовые акты по вопросам утверждения профессиональных стандартов работников социальных учреждений.

Практическая значимость и новизна исследования состоит в разработке плана обучения работников ГКУ СО УСПН Ершовского района, учитывающего разносторонний характер их деятельности и прогрессивную ориентацию на достижение максимального результата от предоставления социальных услуг. Разработанный план развития навыков и его отдельные составляющие могут послужить основой для повышения качества организации процесса повышения квалификации персонала социальных учреждений.

## **Основное содержание работы.**

Развитие персонала, посредством его обучения представляет собой одно из важнейших условий высокоэффективного функционирования любого предприятия. Кадровая политика всех современных предприятий характеризуется разнонаправленностью в плане профессиональной подготовки и повышения квалификации сотрудников. Однако любая кадровая политика преследует достижение своей главной цели – качественно оценить потенциальные возможности предприятия, необходимые для обеспечения соответствующего уровня профессионализма и подготовки персонала, при низких показателях которого, позволяет найти наиболее оптимальный, рациональный и эффективный со всех точек зрения метод решения выявленных проблем, посредством использования различных методов обучения персонала за пределами субъекта хозяйствования. Не менее важной задачей является формирование системы организации профессиональной подготовки и повышения квалификации сотрудников, а также определение количества персонала, нуждающегося в обучении. При этом стоит понимать, что начальный уровень профессионализма и теоретических знаний у каждого отдельно взятого сотрудника различен. В связи со стремительно изменяющимися условиями рынка, а также с постоянно возрастающими потребностями общества, требования к уровню профессиональной подготовки персонала современных предприятий становятся все выше. Практика современного организационного развития свидетельствует о том, что руководство субъектов хозяйствования, в процессе выбора направленности видов, форм и методов обучения сотрудников, ориентируется на нужды самого предприятия и коллектива в целом, нежели на личные потребности каждого отдельно взятого сотрудника. Так, выбор форм, видов и методов обучения во многом зависит от того, чему на данный момент времени уделяется наибольшее внимание на предприятии. Виды, формы, методы профессионального обучения для различных категорий персонала определяются не только стратегией и целями предприятия, но и результатами

анализа профессиональной деятельности сотрудников, в процессе которого выявляется уровень их знаний и ведущие рабочие функции, а также профессиональные навыки и умения. Цель профессионального обучения и повышения квалификации сотрудников заключается в том, чтобы повысить возможности персонала и возможности самого предприятия в плане дальнейшего развития и совершенствования хозяйственной деятельности. Когда предприятие инвестирует капитал в повышение качества профессиональных знаний и навыков сотрудников, эти затраты постепенно возвращаются, повышая эффективность и продуктивность деятельности сотрудников. От рассмотрения существующих сегодня видов обучения персонала предприятий перейдем к рассмотрению основных форм обучения. На данный момент времени существуют две формы обучения: обучение на рабочем месте (внутрипроизводственное обучение) и обучение вне рабочего места (внепроизводственное обучение). Внепроизводственное обучение персонала сопровождается значительными и изменяющимися расходами, внутрипроизводственное обучение сопровождается значительными, но при этом фиксированными расходами. Это обуславливается тем, что в сфере профессионального обучения всегда занято определенное количество человек, а также наличием у него. После проведения анализа полученных данных делаются выводы о качестве обучения сотрудников организации с дальнейшим расчетом эффективности обучения. Под качеством обучения персонала понимается благоприятное воздействие обучения на уровень знаний сотрудников; эффективность обучения персонала – это то, как отражаются полученные знания на итоговых финансовых показателях организации. Качество обучения сотрудников определяется с помощью критериев результативности обучения.

Государственное казенное учреждение Саратовской области «Управление социальной поддержки населения Ершовского района» (далее по тексту ГКУ СО УСПН Ершовского района) является одним из элементов совокупной системы социального обслуживания населения Свердловской

области. Исследуемое учреждение является собой некоммерческую организацию, основным видом деятельности которого является комплексное обслуживание граждан города Ершова по всем вопросам социального характера, что направлено на предоставление социальной поддержки, расширение возможностей жизнедеятельности, а также на оказание помощи, необходимой для самостоятельного обеспечения гражданами города своих жизненных потребностей. В ГКУ СО УСПН Ершовского района, большое внимание уделяется организации профессиональной подготовке и повышению квалификации сотрудников учреждения. Основаниями для направления на повышение квалификации сотрудников ГКУ СО УСПН Ершовского района являются:

- рекомендации руководителей структурных подразделений организации; – продвижение по карьерной лестнице;
- изменение характера работы в связи с изменениями в организационной структуре учреждения;
- личное желание работника.

На основании проведенного исследования организации, были выявлены сильные и слабые стороны.



Для организации обучения социальных работников ГКУ СО УСПН Ершовского района выбрана технология TWI, являющаяся лучшей

технологией наставничества, которая существует в мире на сегодняшний день. TWI – это, прежде всего, система, обеспечивающая предприятие сотрудниками, способными выполнять конкретные виды работ самостоятельно, качественно и в нужном темпе

**Заключение.** В заключение проделанной работы сделаем выводы в соответствии с поставленными в исследовании задачами.

Анализ теории по проблеме, поставленной в исследовании показал, что методы профессиональной подготовки и повышения квалификации для различных категорий персонала определяются не только стратегией и целями предприятия, но и результатами анализа профессиональной деятельности сотрудников, в процессе которого выявляется уровень знаний и ведущие рабочие функции персонала, а также их профессиональные навыки и умения. При этом главная цель профессиональной подготовки и повышения квалификации сотрудников заключается в том, чтобы повысить возможности персонала и возможности самого предприятия.

Анализ деятельности исследуемого субъекта хозяйствования показал, что ГКУ СО УСПН Ершовского района – это некоммерческая организация, основным видом деятельности которого является комплексное обслуживание граждан города, направленное на предоставление социальной поддержки, расширение возможностей жизнедеятельности, а также на оказание помощи, необходимой для самостоятельного обеспечения гражданами города своих жизненных потребностей.

В соответствии с проведенным анализом организации обучения в ГКУ СО УСПН Ершовского района, а также в соответствии с оценкой потребности в обучении персонала исследуемого субъекта хозяйствования, были выявлены следующие проблемы, требующие решения:

а) организация обучения в ГКУ СО УСПН Ершовского района характеризуется наличием ряда недостатков, в том числе:

– в организации отсутствует система оценки потребности в обучении и система формирования плана развития сотрудников;

– характеризуется узкой направленностью обучения, не учитывающей потребности персонала в знаниях (в основном на совершенствование системы долговременного ухода за пожилыми людьми);

– относительно малое количество сотрудников, которые проходят обучение в рамках функционирования ГКУ СО УСПН Ершовского района;

– в целом отметим, что система организации обучения как таковая отсутствует, нет упорядоченности действий по развитию основного персонала.

Для решения вышеуказанных проблем был разработан проект организации профессиональной подготовки и повышения квалификации персонала ГКУ СО УСПН Ершовского района который включает в себя следующие основные положения:

– сотрудников ГКУ СО УСПН Ершовского района необходимо обучить самостоятельному предоставлению социально-бытовых, социально-психологических и услуг для повышения коммуникативных качеств лиц с ограниченными возможностями и детей-инвалидов;

– обучению подлежат социальные работники учреждения в количестве 7 человек;

– обучение осуществляется силами опытных социальных сотрудников ГКУ СО УСПН Ершовского района, необходимость в привлечении сторонних преподавателей отсутствует;

– в качестве основной технологии обучения социальных работников ГКУ СО УСПН Ершовского района была выбрана технология TWI (training within industry – обучение на производстве). Выбор был обоснован тем, что TWI – это технология, обеспечивающая предприятие сотрудниками, способными выполнять конкретные виды работ самостоятельно и в нужном темпе.

На основании результатов исследования, нами был составлен план развития профессиональных навыков социальных работников ГКУ СО УСПН Ершовского района, срок реализации которого рассчитан вплоть до



30.09.2022г. План повышения профессиональных социальных работников ГКУ СО УСПН Ершовского района был сформирован с использованием технологии TWI. Обучение, прежде всего, направлено на формирование навыков самостоятельного предоставления следующего перечня услуг: социально-бытовых услуг лицам с ограниченными возможностями и детям-инвалидам; социально-психологических услуг лицам с ограниченными возможностями и детям-инвалидам; услуг с целью повышения коммуникативного потенциала лиц с ограниченными возможностями и детей-инвалидов.

Данные сравнительного анализа стоимости профессиональной подготовки и повышения квалификации социальных работников в ГКУ СО УСПН Ершовского района по различным технологиям свидетельствуют о том, что использование технологии TWI при обучении персонала исследуемого учреждения является максимально выгодным, поскольку не требует осуществления затрат, что является решением проблемы нехватки финансовых ресурсов для обучения персонала исследуемого субъекта хозяйствования. Помимо безусловной привлекательности обучения на рабочем месте с использованием технологии TWI с точки зрения затрат, ранее проведенный анализ также подтвердил его эффективность с точки зрения усвоения обучаемыми социальными работниками необходимых знаний и применения их в практике своей профессиональной деятельности.

Таким образом, последовательная реализация разработанного в рамках написания представленной дипломной работы плана развития навыков социальных работников является весьма эффективной, что было наглядно доказано результатами промежуточного мониторинга эффективности обучения социальных работников. Реализация предложенных мероприятий вывести уровень их профессионализма на качественно новый уровень, а также сократит количество негативных отзывов и жалоб в отношении качества предоставления социальных услуг работниками исследуемого субъекта хозяйствования.



