

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

Кафедра менеджмента и маркетинга

**ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ (НА ПРИМЕРЕ  
ООО «АКТИОН-ГАЗ ПРОЕКТ»)**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ  
МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 391 группы

направления 38.04.01 Экономика

Экономического факультета

Килодченко Анны Сергеевны

Научный руководитель

д.э.н., проф.

\_\_\_\_\_   
подпись, дата

Землянухина Н.С.

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_   
подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Саратов 2022

**ВВЕДЕНИЕ.** В современном мире существуют различные тенденции по развитию информационного общества и производства, что обусловлено в свою очередь научно-техническим прогрессом и инновационными формами деятельности. Акценты современной экономики постепенно смещаются к экономической системе, построенной, прежде всего, на высококвалифицированных специалистах. Таким образом, наибольшая востребованность присуща компетентности специалистов, отличающихся своим высоким и эффективным качеством выучки, что делает процесс повышения квалификации очень важным и актуальным для нас. Это наблюдается во всех сферах человеческой деятельности и по сей день.

Для организации особое значение имеет персонал, именно профессионалы способствуют достижению целей, которые ставит перед собой компания. Достойная организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на рабочем месте и для интенсивного развития их потенциала. Это обуславливает необходимость в качественном обучении и повышении квалификации, что наполнит обучающихся новыми знаниями и умениями, и что в последствие пригодятся им для выполнения поставленных задач на своем рабочем месте, а также поможет приобрести навыки, свойственные высококлассному специалисту. Повышение квалификации персонала обеспечит эффективное функционирование организации, повышение производительности труда на основе формирования у работников умения работать в команде, современного экономического мышления, поддержание и формирование кадрового потенциала, повышения профессионального мастерства работников.

В современных организациях повышение квалификации работников используется для их развития и развития организации в целом, выступает как инструмент преобразований, позволяющий повысить общую эффективность использования трудовых ресурсов, внедрить инновационные методы организации труда — улучшить результаты экономической деятельности

предприятия, повысить тем самым его конкурентоспособность в рыночных условиях.

Таким образом, актуальность темы магистерской работы определяется необходимостью фундаментального анализа повышения квалификации кадровых работников и определением ее эффективности в развитии организации.

Степень разработанности проблемы. Вопросу повышения квалификации уделяется должное внимание в научной, методической и специальной литературе, а также в законодательных и нормативных документах, действующих в РФ.

Теоретическая база изучения вопросов повышения квалификации достаточно широка. Теме повышения квалификации работников посвящены работы как зарубежных (М. Альберт, Дж. Иванцевич, М.Х. Мескон, Ф. Хедоури) так и отечественных авторов (В. Бавыкин, А.Я. Кибанов, А.А. Лобанов, З.П. Румянцева, Н.А. Соломатина, А.К. Саакян, А.И. Турчинова, В.А. Ядов). Отдельные аспекты исследования данной проблематики нашли отражение в работах авторов: Дж. Биллсбери, В. Везера, М. Вудкока, Г. Десслера, Д. Фрэнсиса и др.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование повышения квалификации работников ООО «Аktion-Газ Проект» и разработка практических рекомендаций по совершенствованию.

Для достижения данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- изучить понятие «повышение квалификации» ;
- рассмотреть принципы и формы проведения повышения квалификации, а также классификацию методов повышения квалификации;
- рассмотреть организацию повышения квалификации работников;
- охарактеризовать деятельность ООО «Аktion-Газ Проект»;
- проанализировать повышение квалификации работников ООО «Аktion-Газ Проект»;

– разработать направления совершенствования повышения квалификации работников ООО «Акцион-Газ Проект»;

- посчитать социально-экономическую эффективность предложенных мероприятий.

Объектом изучения выпускной квалификационной работы являются работники ООО «Акцион-Газ Проект».

Предметом исследования выпускной квалификационной работы являются социально-трудовые отношения по поводу повышения квалификации.

Информационной базой исследования выпускной квалификационной работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых. Кроме того, в качестве информационной базы послужили финансовые и организационно-нормативные документы ООО «Акцион-Газ Проект».

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников.

В первой главе рассматриваются теоретические основы повышения квалификации персонала.

Во второй главе описывается характеристика организации, деятельность ООО «Акцион-Газ Проект» в области повышения квалификации сотрудников.

В третьей главе разработаны рекомендации по совершенствованию системы повышения квалификации на предприятии.

В заключении представлены выводы по выпускной квалификационной работе.

**ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ.** В главе 1 «Теоретические основы повышения квалификации работников» раскрывается: понятие повышения квалификации, принципы, формы и методы повышения квалификации, а также рассматривается организация повышения квалификации работников.

В обобщенном виде «повышение квалификации» - это обучение, характеризующиеся изменением характера и содержания труда специалистов

на занимаемой должности, моральным старением знаний. Повышение квалификации способствует внутриорганизационному планированию, которое:

- разрабатывает необходимые планы и программы на основе целей и направлений развития фирмы;
- способствует осуществлению планирования конкретных мероприятий по повышению квалификации. Для многих сотрудников профессиональный рост, а также повышение является основным аргументом деятельности.

Преимущества, которые получает предприятие вследствие повышения квалификации кадров:

1. Поддержание высокого уровня конкурентоспособности на рынке, работа с нововведениями.
2. Повышение сплоченности организации, улучшение социально-психологического климата организации, снижение уровня текучести кадров.
3. Возможность предприятия адаптироваться к быстро изменяющимся внешним условиям.

Преимущества, получаемые работником предприятия.

1. Развитие универсальных навыков повышает ценность сотрудника.
2. Рабочий потенциал. Персонал, желающий повысить свою квалификацию, может брать дополнительные обязанности.
3. Уменьшение стресса и тревожности.

Выделены следующие принципы повышения квалификации работников:

- общедоступность, всеобщность и обязательность повышения квалификации: повышение квалификации следует проводить по мере необходимости, но не реже одного раза в 5 лет;
- многообразие форм повышения квалификации с использованием очной, очно-заочной (вечерней), заочной форм обучения, дистанционного образования и др.;

– эффективность повышения квалификации, которая ориентирует на получение максимальных результатов повышения квалификации кадров, достижение необходимой (общей), а также индивидуальной эффективности за счет применения знаний и опыта, полученных в процессе обучения.

Описаны методы повышения квалификации на рабочем месте: секондмент, шэдуинг, баддинг, наставничество, коучинг, тьюторство, инструктаж.

Внешние методы повышения квалификации: семинары; лекции; тренинги; компьютерное обучение; деловые игры; поведенческое моделирование; разбор практических ситуаций, баскет-метод.

В главе 2 «Анализ повышения квалификации сотрудников ООО «Актон-Газ Проект» изучена организационно-экономическая деятельность ООО «Актон-Газ Проект», включая количественный и качественный состав организации.

Проанализированы принципы, формы, а также методы повышения квалификации работников. Проведен анализ повышения квалификации работников.

Объем выручки за 2021 год составил 31 400 000 руб. Прибыль за 2021 год составила 6 400 000 рублей.

На конец 2021 года численность сотрудников составила 28 человек. В 2021 году число уволенных человек составило 5, 4 человека из числа уволенных были из отдела продаж. Коэффициент текучести достаточно высокий и составляет 20%.

Для того чтобы определить слабые стороны процесса повышения квалификации работников было проведено анкетирование среди сотрудников отдела продаж.

Так 75% опрошенных считают, что им необходимо повышение квалификации. Остальные опрошенные считают, что им повышение квалификации не нужно. 87,5% опрошенных думают, что обучение на рабочем месте без отрыва от основной деятельности для них будет намного

эффективнее. И только 1 сотрудник уверен, что повышение квалификации вне рабочего места принесет больший эффект. 50% опрошенных отметили, что им не хватает практических навыков для работы с возражениями клиента, у 25% наблюдаются проблемы со знанием товара и рынка, у 25% респондентов затруднений в работе нет (данные сотрудники работают в организации более 3-ех лет.

Проанализировав систему повышения квалификации персонала в ООО «Аktion-Газ Проект», можно заключить следующее:

1. В ООО «Аktion-Газ Проект» курсы по повышению квалификации проходят только руководителей отделом. Чаще всего курсы по повышению квалификации посещает главный бухгалтер, после чего ему выдается документ государственного образца.

2. Система повышения квалификации персонала включает в себя следующие виды: дистанционное обучение, внешние семинары, самостоятельное обучение, курсы, организованные на базе учебного заведения.

3. Система кадрового резерва ООО «Аktion-Газ Проект» имеет формализованный, не практикоориентированный характер.

4. На предприятии выявлен высокий уровень текучести кадров (20%).

5. HR-менеджер не выполняет свои задачи в плане повышения квалификации сотрудников.

С учетом вышесказанного, были выделены основные проблемы системы повышения квалификации персонала в ООО «Аktion-Газ Проект»:

-отсутствие четкого плана по повышению квалификации сотрудников ООО «Аktion-Газ Проект»;

-система кадрового резерва ООО «Аktion-Газ Проект» имеет формализованный, не практикоориентированный характер;

-отсутствие системы расчета эффективности повышения квалификации персонала.

В главе 3 «Направление совершенствования повышения квалификации работников ООО «Аktion-Газ Проект» обосновываются основные направления совершенствования повышения квалификации работников, в качестве которых целесообразно разработать программу повышения квалификации сотрудников отдела продаж, а также заняться созданием кадрового резерва и повышением квалификации вошедших в него работников.

На первом этапе программы повышения квалификации сотрудников отдела продаж предлагается отправить на курсы по повышению квалификации начальника отдела продаж, после повышения квалификации начальник отдела продаж проводит обучение сотрудников своего отдела.

Также разработана программа по повышению квалификации сотрудников отдела продаж на 2022 год. Рекомендуется провести повышение квалификации сотрудников по следующим направлениям: обучение технологиям продаж, развитие коммуникативных способностей, изучение товарного рынка, изучение корпоративных стандартов работы.

Предложены этапы реализации программы по повышению квалификации, а также распределены функциональные обязанности.

Этап №1 – Аттестация работников. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №2 – Оценка трудового потенциала специалиста. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №3 – Определение направлений, в которых необходимо повышение квалификации менеджеров по продажам. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №4 – Составление плана мероприятий по повышению квалификации сотрудников отдела продаж. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №5 – Определение целей и задач отдела по продажам на квартал/год. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №6 – Планирование мероприятий по повышению квалификации сотрудников отдела продаж. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №7 – Расчет затрат на проведение мероприятий по повышению квалификации. Ответственный – Руководитель отдела продаж, Главный бухгалтер.

Этап №8 – Реализация мероприятий по повышению квалификации сотрудников. Ответственный – Руководитель отдела продаж.

Этап №9 – Расчет экономического эффекта от повышения квалификации сотрудников отдела продаж. Ответственный – Руководитель отдела продаж, Главный бухгалтер.

Был проанализирован качественный и количественный состав персонала ООО «Аktion-Газ Проект». Был выявлен большой коэффициент текучести кадров – 20%. Одной из основных причин увольнения является недостаточная квалифицированность кадров.

Для того, чтобы ООО «Аktion-Газ Проект» удержать конкурентные позиции, нужна определенная гибкость.

Возникает необходимость сделать выбор: подобрать сотрудников извне, после чего заниматься их обучением и повышением квалификации, или задействовать внутренние источники, создавая тем самым систему повышения квалификации на основе накопленного опыта организации. анализируя негативный опыт в привлечении новых сотрудников, который связан с большими временными затратами и низкими финансовыми результатами. Анализ уровня текучести кадров, и выявление причин текучести показывает, что чаще всего новые сотрудники не прорабатывают и двух месяцев. Именно поэтому руководству компании рекомендуется заниматься повышением квалификации собственных работников.

При подсчете социально-экономического эффекта при реализации предложенных мероприятий будет учитывать то, что повышение квалификации сотрудников отдела продаж поможет сократить производственные затраты рабочего времени, что приведет к увеличению

производительности труда, а также приведет к высокому уровню теоретической подготовки сотрудников.

Затраты на проведение предложенных мероприятий составляют – 85 900 рублей.

К возможным рискам можно отнести:

1. Недостаточность финансирования проекта;
2. Большой поток людей на одну вакантную должность.

В результате реализации мероприятий произойдет прирост прибыли предприятия. Позитивный опыт работы аналогичных организаций показывает, что в результате осуществления предложенных мероприятий прирост прибыли составит от 2%. В 2020 году прибыль ООО «Акцион-Газ Проект» составила 7 850 тыс.руб. прирост прибыли составит 2% и будет равен  $7850 * 2\% = 157$  тыс.руб.

Экономический эффект внедрения предложенных мероприятий составляет 71,1 тыс.руб., а эффективность – 82,7%. При этом затраты на внедрение мероприятий окупятся через 1,2 лет.

Результатом реализации мероприятий станет новая система повышения квалификации персонала, отвечающая современным стандартам развития организации. Мотивация к повышению квалификации и сложными и интересными заданиями повысит интерес работников к собственной профессии. Появится стремление к служебно-профессиональному продвижению. Наличие средств у организации для стимулирования профессионального роста и готовность руководства вкладывать эти средства в конкретных людей свидетельствует о гуманистическом подходе к персоналу. Выделяя средства на развитие персонала, руководство повышает лояльность сотрудников к организации.

**В заключении** магистерской работы содержатся основные выводы и рекомендации по теме исследования.

В анализируемой организации ООО «Аktion-Газ Проект» отсутствует регламентированная система повышения квалификации, а также отсутствует кадровый резерв.

В ООО «Аktion-Газ Проект» необходимо заняться проведением следующих мероприятий:

1. Повышение квалификации сотрудников отдела продаж.
2. Создание кадрового резерва и повышение квалификации вошедших в него работников.

В рамках первого мероприятия составлен план по совершенствованию повышения квалификации сотрудников отдела продаж. Предложены программы обучения, посчитаны затраты.

В рамках второго мероприятия рекомендуется организовать работу по созданию кадрового резерва на предприятии, также повышение квалификации вошедших в кадровый резерв сотрудников.

Регламентацию работы с кадровым резервом необходимо провести в Положении о системе подготовки, переподготовки и повышении квалификации работников ООО «Аktion-Газ Проект»,

Предложенные мероприятия будут нести не только экономическую эффективность, но и социальную. К социальным результатам можно отнести:

1. Обеспечение предприятия квалифицированными кадрами;
2. Обеспечение сотрудников необходимой, обоснованной и достоверной информацией;
3. Формирование хороших взаимоотношений между подчиненными и руководством компании;
4. Повышение мотивации сотрудников, что приведет к повышению производительности труда;
5. Создание благоприятного социально-психологического климата.

#### **Публикации автора по теме исследования**

1. Килодченко А.С. Проблемы повышения квалификации работников на малых предприятиях// Экономика и управление: проблемы, тенденции, перспективы: сборник

научных статей студентов и магистрантов / Под ред. К. В. Фенина. – Саратов: Издательский центр «Наука», 2021. –С. 128-131.

2. Килодченко А.С. Современные методы повышения квалификации работников// Экономика и управление: проблемы, тенденции, перспективы: сборник научных статей студентов и магистрантов / Под ред. К. В. Фенина. – Саратов: Издательский центр «Наука», 2021. –С. 110-113.

3. Килодченко А.С. Маркетинг персонала как важнейший компонент управления персоналом организации// Гуманитарный научный журнал. 2020. №1. с.138-143