

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование обучения как основа развития персонала в
сфере услуг современных систем обеспечения безопасности
(на примере контакт-центра ООО «Цифрал-Сервис»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 Сервис

Института истории и международных отношений

Жирновой Александры Дмитриевны

Научный руководитель

Доцент, к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

Заведующий кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2025

ВВЕДЕНИЕ. Обучение персонала приобретает особенное значение для большинства предприятий в настоящее время. Это обусловлено тем, что условия рынка предъявляют высокие требования к уровню квалификации, знаниям и навыкам сотрудников. Те знания и навыки, которые были актуальными вчера, теряют свою эффективность сегодня и могут стать неактуальными завтра. С учетом постоянных изменений внешних и внутренних условий функционирования организации возрастает необходимость регулярного обучения сотрудников для адаптации к переменам и внедрения новшеств. В данных условиях компании стали развивать на базе своего предприятия обучение сотрудников без помощи сторонних организаций.

В современной экономике повышение квалификации, обучение и подготовка новых работников становятся приоритетными задачами. Сегодня в области управления персоналом как в России, так и за рубежом активно изучаются человеческие ресурсы организации и возможности их долгосрочного развития. Развитие персонала стало ключевой задачей современных компаний, различные тренинги, курсы, вебинары стали неотъемлемой частью развития персонала. Неоспоримо, что наличие не только квалифицированных, но и развитых во всех направлениях сотрудников, ориентированных на решение внутрифирменных задач, является ключевым фактором эффективности экономических систем в условиях современной конкуренции.

В современной практике профессиональное обучение представляет собой непрерывный комплексный процесс, включающий несколько этапов. Управление этим процессом начинается с определения потребностей, которые формируются на основе развития персонала и необходимости выполнения текущих производственных обязанностей сотрудниками организации. В постоянно меняющихся условиях обучение внутри компании все больше нуждается в постоянном совершенствовании.

Тема бакалаврской работы остается актуальной в свете возрастающей потребности в системном, качественном и актуальном подходе к профессиональному обучению и развитию персонала в различных сферах

обслуживания в том числе и контакт-центрах. Контакт-центры, как связующее звено между клиентами и предоставляемыми услугами, играют ключевую роль в обеспечении быстрого реагирования, точного информирования и качественного сопровождения пользователей. Совершенствование обучения персонала контакт-центра становится важным фактором, влияющим на общую эффективность работы организации и уровень доверия клиентов.

Цель выпускной квалификационной работы – на базе изучения теоретических аспектов исследования обучения персонала в сфере услуг современных систем обеспечения безопасности проанализировать обучение как основу развития персонала контакт-центра в ООО «Цифрал-Сервис» и разработать программу по его совершенствованию.

Для достижения поставленной цели предполагается выполнение следующих задач:

1. Раскрыть содержание развития персонала предприятий сферы сервиса;
2. Исследовать понятие, виды и методы обучения персонала в сфере услуг;
3. Проанализировать современный рынок обеспечения систем безопасности, в том числе выявить место обучения в развитии сотрудников контакт-центра;
4. Дать характеристику хозяйственной деятельности ООО «Цифрал-Сервис»;
5. Подтвердить обусловленность развития персонала особенностями обучения сотрудников в контакт-центре ООО «Цифрал-Сервис»;
6. Разработать программу обучения сотрудников контакт-центра ООО «Цифрал-Сервис» как инструмента развития персонала и оценить её эффективность.

Такой комплексный подход позволит не только улучшить систему обучения, соответствующую потребностям организации, но и оценить возможные экономические выгоды от внедрения предложенных улучшений. Основные подходы к содержанию развития персонала разделяются на процессный, функциональный и процессно-функциональный, их рассматривали

такие авторы как Л. И. Лукичева¹, Д. Джой-Меттьюз², Д. Меггинсон³, М. Сюрте⁴, С. В. Шекшня⁵, В. Р. Веснин⁶, И. Хентце⁷ и т. д. Вне зависимости от подхода, все авторы сходятся на мысли, что развитие персонала является многогранным процессом, который наиболее полно раскрывает потенциал работника. Определение развития персонала в сфере услуг исследовалось на примере понятий М. И. Магуры⁸, С. К. Мордовина⁹, С. И. Сотниковой¹⁰, М. Армстронга¹¹, А. П. Егорошина¹², которые уделяли особое внимание выгоде сотрудника и работодателя от этого процесса. А.В. Дейнека и В.А. Беспалько¹³ определили цель развития персонала, в которой подчёркивали важность развития сотрудников для эффективности компании. На основе трудов отечественных специалистов М.Б. Курбатовой¹⁴, А.К. Куатпековой¹⁵, П.П. Новикова¹⁶, М.Ю.

¹ Лукичева, Л.И. Управление персоналом: учебное пособие по специальности «Менеджмент» / Под ред. Ю.П.Анискина. – М.: МИЭТ, 2000. – С. 9

² Джой-Меттьюз, Д. Развитие человеческих ресурсов / Дженнифер Джой-Меттьюз, Дэвид Меггинсон, Марк Сюрте; [пер. с англ. Р. Л. Ткачука]. – 3-е изд. – М.: Эксмо, 2019. – С. 428

³ Там же

⁴ Там же

⁵ Шекшня, С. В. Управление персоналом современной организации: учебно-практ. пособие / С. В. Шекшня. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Бизнес-школа «Интел Синтез», 2020. – С. 145

⁶ Веснин, В.Н. Менеджмент: учебник / В. Н. Веснин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2018. – С. 420

⁷ Хентце, И. Теория управления кадрами в рыночной экономике / И. Хентце. – М.: Междунар. отношения, 1997. – С. 243

⁸ Магура, М.И. Организация обучения персонала компании / М.И. Магура, М.Б. Курбатова – М.: ЗАО «Бизнес-школа Интел-Синтез», 2013. – С. 11

⁹ Мордовин С. К. Управление персоналом: современная российская практика. – М.: Дело, 2012. – С. 78

¹⁰ Сотникова С. И. Управление карьерой: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М. 2010. – С. 98

¹¹ Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами: пер. с англ. изд. 10-е. - СПб: Питер, 2012. – С. 824

¹² Егорошин, А.П. Управление персоналом: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. / Егорошин А.П. – Н. Новгород: НИМБ, 2003. – С. 720

¹³ Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник для бакалавров / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. – 2-е изд., стер. – М.: Дашков и К, 2020. – С. 388

¹⁴ Магура, М. И., Курбатова, М. Б. Организация обучения персонала компании / М. И. Магура, М. Б. Курбатова — 2-е изд., перераб. и доп. // М.: Интел-Синтез, 2003. — С.7-9;

¹⁵ Куатпекова, А. К. Планирование, обучение и развитие персонала / А. К. Куатпекова // Казань: Молодой учёный, 2016. — №1. — С. 389-392;

¹⁶ Новиков, П. П. Российский опыт организации профессионального внутрифирменного обучения персонала / П. П. Новиков// Махачкала: Региональные проблемы преобразования экономики, 2011. — №1(27) — С. 416-426;

Карпухина¹, И.С. Григорьевой², С.П. Дырина³, С.А. Ильницкого⁴ и Т.О. Соломанидиной⁵ мы выделили виды и методы обучения персонала в сфере услуг. Данные работы содержат большое количество теоретической информации, которая была использована в работе: основные понятия, преимущества и недостатки обучения персонала, различные методы и концепции обучения. Для более подробного изучения проблемы обучения персонала в современности использовались специализированные периодические издания.

Новизна работы заключается в разработке комплексного подхода к совершенствованию обучения персонала контакт-центра, основанного на анализе специфики работы в сфере безопасности и применении современных методов обучения. В исследовании предложены конкретные решения по интеграции обучения с системой наставничества, которая позволит не только развивать персонал, но и управлять его результативностью в режиме реального времени.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования, состоит из введения, двух глав, содержащих шесть параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений.

В первой главе «Теоретические аспекты исследования обучения персонала в сфере услуг современных систем обеспечения безопасности» рассмотрено содержание развития персонала предприятий сферы сервиса; изучены понятия, виды и методы обучения персонала в сфере услуг; представлен анализ современного рынка обеспечения систем безопасности: место обучения в

¹ Карпухин, М. Ю. Обучение персонала организации: сущность, виды / М. Ю. Карпухин // Екатеринбург: Аграрный вестник Урала, 2017. — № 1 (155). — С. 17.;

² Григорьева, И. С. Роль руководителя в развитии сотрудников компании / И. С. Григорьева // М.: Управление развитием персонала, 2008. — №4. — С. 61-62;

³ Дырин, С. П. Состояние подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров на современных предприятиях / С. П. Дырин // Саранск: Интеграция образования. — 2014. — № - с. 61-65

⁴ Ильницкий С. А. Обучение персонала как стратегический фактор в системе управления персоналом организации / С.А. Ильницкий // Казань: Молодой учёный, 2018. — №3. — С. 418-423.;

⁵ Соломанидина, Т. О., Соломанидин, В. Г. Кадровая безопасность компании / Т. О. Соломанидина, В. Г. Соломанидин // М.: Альфа-Пресс, 2011. — С. 688.

развитии сотрудников контакт-центра.

Во второй главе «Анализ обучения как основы развития персонала контакт-центра в ООО «Цифрал-Сервис»» рассмотрена общая характеристика и основные показатели хозяйственно-финансовой деятельности исследуемой организации, изучена обусловленность развития персонала особенностям обучения сотрудников в контакт-центре ООО «Цифрал-Сервис», в результате проведенного анализа были разработаны рекомендации по обучению сотрудников контакт-центра исследуемой организации.

В заключении подведены общие итоги, изложены основные выводы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. Проведенный теоретический обзор по теме исследования позволил сделать выводы о том, что:

Развитие персонала - это многогранное и междисциплинарное понятие, которое включает в себя социальные, психологические, педагогические и экономические аспекты. Поэтому его можно рассматривать одновременно как явление, состояние и процесс.

В рамках данного исследования развитием персонала считаем многогранный процесс, включающий усовершенствование личностных, деловых и профессиональных качеств работников, а также точную оценку результатов обучения и содействие карьерному росту. Основная цель развития персонала — устранение разрыва между требованиями к работнику и его реальными качествами, с учетом социального и экономического прогресса организации, а также удовлетворение как коллективных, так и индивидуальных потребностей сотрудников. Этот процесс реализуется через комплекс мероприятий, проводимых соответствующими службами компании в рамках принятой стратегии, кадровой политики и с учетом доступных ресурсов.

Развитие персонала является ключевым компонентом системы образования и формирования человеческого потенциала наравне с обучением и воспитанием. Оно должно быть ориентировано на повышение эффективности трудовой деятельности сотрудников, при этом необходимо создавать условия,

способствующие оптимизации этого процесса и максимизации результатов для организации и ее работников.

Концепция развития персонала необходима организациям сферы сервиса для повышения их эффективности и конкурентоспособности в условиях современной рыночной среды.

При стратегическом развитии персонала организация решает две ключевые задачи:

- повышает вероятность максимально эффективного использования трудового потенциала сотрудников;
- предоставляет работникам возможности для полноценной самоактуализации.

Основными направлениями развития персонала выступают:

- сохранение или повышение работоспособности и трудовых навыков сотрудников;
- подготовка ключевых сотрудников для выполнения более важных функций на более высоком уровне управления;
- организация методологического повышения квалификации персонала¹.

Основным нормативным актом, регулирующим обучение и развитие персонала, является Трудовой кодекс РФ. В соответствии со статьей 1 ТК РФ «Основными задачами трудового законодательства являются ..., а также правовое регулирование трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений по ... подготовке и дополнительному профессиональному образованию работников непосредственно у данного работодателя...»².

Для развития персонала существует множество различных методов³:

¹ Лаврина, Т.В., Тютин, А.А., Богомолова, Н.В. Системный подход в обучении// Справочник по управлению персоналом. – 2017. – №6. – С. 41-60

² Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ / Глава 1. Основные начала трудового законодательства. – Ст. 1

³ Развитие персонала: 3 кита системы обучения сотрудников [Электронный ресурс] / AIF.RU. – URL: <https://aif.ru/boostbook/razvitie-personala.html> (дата обращения: 15.02.2025) – Загл. с экрана. – Яз. рус.

- Обучающие программы и тренинги.
- Коучинг и менторство.
- Развитие через проектную деятельность.
- Оценка и обратная связь.
- Ротация рабочих мест.
- Программы карьерного роста.

Сфера услуг является ключевым элементом современной экономики, требующим высококвалифицированных кадров. Подготовка персонала в данной области предполагает системный и тщательный подход к обучению.

Обучение персонала – это систематический процесс передачи знаний, навыков и умений работнику с целью удовлетворения и сотрудников в профессиональном обучении, и организации в обученных сотрудниках.

Развитие персонала – это комплекс мероприятий, направленных на повышение профессиональной и управленческой компетентности сотрудников организации для более эффективного достижения целей и задач самого предприятия.

Цель развития персонала – обеспечение организации хорошо подготовленными работниками для эффективной работы и реализации стратегического развития компании¹. В условиях благоприятных обстоятельств обучение и профессиональное развитие сотрудников играют ключевую роль в максимальном использовании их потенциала и стимулировании мотивации.

Потребность в непрерывном образовании объясняется несколькими факторами:

- Внедрение новых технологий и техники в производство. Современные товары и коммуникационные возможности требуют постоянного обновления навыков. Это создает сценарии изменения или устаревания определенных видов

¹Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник для бакалавров / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. – 2-е изд., стер. – М.: Дашков и К, 2020. – С. 388

работ, что требует поддержки соответствующего уровня образования у работников.

- Постоянные изменения во всех сферах жизни. Современный мир характеризуется быстрыми темпами изменений в технологиях и информатике, что подчеркивает необходимость непрерывного обучения персонала.

- Высокий уровень конкуренции на глобальном рынке. Страны с современной системой инженерного труда и программами непрерывного образования занимают лидирующие позиции. Эффективное обучение становится стратегическим преимуществом, позволяющим быстро адаптироваться к изменениям и повышать производительность труда.

- Экономическая эффективность. Повышение квалификации текущего персонала через непрерывное обучение часто является более эффективным и экономичным способом, чем поиск и привлечение новых сотрудников.

- Повышение ценности человеческих ресурсов. Обучение персонала существенно увеличивает ценность человеческих ресурсов компании, предоставляя сотрудникам необходимые навыки и знания для эффективного выполнения своих обязанностей.

- Достижение стратегических целей компании. Обучение сотрудников является неотъемлемым элементом достижения стратегических целей компании. Эффективность работы предприятия в условиях усиливающейся конкуренции невозможна без постоянного повышения эффективности на всех уровнях организации. Старые методы работы могут стать барьером для достижения высоких результатов, и только новые подходы, включая непрерывное обучение, могут обеспечить успешное преодоление вызовов современного бизнеса.

Выделяют следующие виды обучения в сфере услуг:

- Формальное обучение.
- Неформальное обучение.
- Самообразование.

Методами обучения в сфере услуг являются:

- Ролевые игры и симуляции.

- Менторинг и коучинг
- Электронное обучение

В исследовании был проведен анализ современного рынка обеспечения систем безопасности.

Российский рынок систем безопасности представляет собой относительно молодой рынок, находящийся в стадии постоянного развития. В отличие от российского рынка мировой рынок систем безопасности представляет собой сложившийся рынок с объемом в миллиарды долларов. По итогам 2024 года выручка в сегменте умного видеонаблюдения с функциями ИИ оценивается в \$13,59 млрд. Аналитики Market Research Future полагают, что в дальнейшем среднегодовой темп роста в сложных процентах (показатель CAGR) составит 10,63%. В результате, к 2032 году затраты в глобальном масштабе могут увеличиться до \$30,49 млрд. Тенденции на мировом рынке включают уход от аналоговых технологий в пользу цифровых, активное развитие интегрированных систем, увеличение внимания к антитеррористическому оборудованию и рост интереса к глобальным базам данных для идентификации личностей.

В практической части был проведен анализ обучения как основы развития персонала контакт-центра в ООО «Цифрал-Сервис».

ООО «Цифрал-Сервис» появилась на рынке в 2007 году и действует уже 17 лет. Руководитель организации – Тиханович Андрей Юрьевич. Зарегистрирована организация в Санкт-Петербурге, но при этом имеет несколько филиалов в других городах, среди которых и Саратов.

Основным видом деятельности организации по ОКВЭД является 80.20 Деятельность систем обеспечения безопасности. Дополнительных видов деятельности всего 6, среди них: 33.14 Ремонт электрического оборудования; 43.21 Производство электромонтажных работ; 43.29 Производство прочих строительно-монтажных работ; 43.32.1 Установка дверей (кроме автоматических и вращающихся), окон, дверных и оконных рам из дерева или прочих материалов; 46.90 Торговля оптовая неспециализированная; 62.01 Разработка компьютерного программного обеспечения.

Организационная структура у предприятия линейно-функциональная.

В организации на данный момент сотрудниками являются 163 человека, основная часть сотрудников приходится на клиентский департамент – это 133 человека, на КЦ приходится 110 человек. Такое распределение работников объясняется тем фактом, что мастера, установщики домофонов и т. д. являются подрядными рабочими, которые оформлены на другое юридическое лицо.

Для того чтобы определить текущую позицию компании на рынке, выявить направления для развития и учесть потенциальные риски был проведен SWOT-анализ ООО «Цифрал-Сервис» в результате которого было выяснено, что: ключевыми сильными сторонами организации являются хорошая репутация на рынке и качественное оборудование, а также существуют возможности для расширения рынка и развития партнёрства. В то же время анализ помог определить угрозы, предлагая стратегии для их нивелирования. В конечном итоге, можно сказать, что слабые стороны и угрозы могут быть минимизированы с помощью сильных сторон и возможностей.

Контакт-центр организации представляет собой важную составную часть её операционной структуры, обеспечивающую взаимодействие с клиентами и решение различных вопросов в режиме реального времени. Эффективность работы контакт-центра во многом зависит от квалификации и профессионализма его сотрудников, что, в свою очередь, обуславливает необходимость постоянного и систематического обучения.

Для оценки эффективности обучения сотрудников контакт-центра мы проанализировали отзывы клиентов о работе организации с сайта Plaso, Яндекс Карты и 2ГИС. Общее количество отзывов составило 786, из которых 122 касались работы операторов контакт-центра. Из 122 отзывов о работе операторов только 27 отзывов были положительными, в то время как 95 отзывов были негативными. Основные претензии клиентов заключались в следующем:

- разная информация от разных сотрудников: клиенты отмечали несогласованность информации, предоставленной разными сотрудниками контакт-центра, что приводило к путанице и недовольству;

- непрофессионализм: было высказано множество жалоб на непрофессиональное поведение операторов, недостаточное знание информации и непонимание специфики услуг, что создавало негативное впечатление у клиентов.

- неумение решать проблемы: отзывы также указывали на то, что сотрудники контакт-центра часто не умели эффективно решать проблемы клиентов или не обладали достаточной компетенцией для этого.

Для определения текущего уровня удовлетворённости сотрудников обучением мы провели опрос среди персонала, опрос прошли 95 сотрудников контакт-центра.

На основе результатов были сделаны следующие выводы:

- Большинство сотрудников (60 из 95) недовольны текущей системой обучения, что указывает на необходимость пересмотра её структуры и содержания.

- Значительная часть сотрудников (73 из 95) считает, что в обучении нужно больше внимания уделять техническим аспектам.

- 64 сотрудника считают важным внедрение дополнительной программы повышения квалификации, что демонстрирует готовность к развитию.

- Больше половины сотрудников (58 из 95) недовольны уровнем обратной связи, что указывает на необходимость работы над системой наставничества и разбором ошибок.

Эти результаты подтверждают необходимость улучшения обучения, и показывают, что развитие персонала является приоритетным направлением для повышения эффективности работы контакт-центра.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Согласно результатам исследования обучения сотрудников, в контакт-центре ООО «Цифрал-Сервис» предлагаются следующие мероприятия:

Для решения выявленных проблем была разработана комплексная программа по совершенствованию обучения персонала. Она включает три взаимосвязанных направления: внешнее обучение через сотрудничество с

Научным центром профессионального образования (НЦПО), внедрение системы наставничества на базе опытных сотрудников или с привлечением внешних специалистов, а также проведение внутренних тренингов. Последние направлены на развитие ключевых навыков — эффективных продаж и стрессоустойчивости — и прошли апробацию среди сотрудников.

Тренинг обучения и повышения навыков продаж.

Цель тренинга – обучить владению телефонными переговорами и техникой продаж.

Данный тренинг направлен на помощь сотрудникам контакт-центра проработать основные этапы работы с клиентом по предложению услуг и товаров, а также разобрать возможные возражения и способы работы с ними.

Тренинг на развитие стрессоустойчивости.

Цель тренинга: научиться выбирать правильную линию поведения в стрессовых ситуациях, умение справляться с негативом и стрессом.

Тренинг по стрессоустойчивости необходим для понимания природы и механизма стресса у сотрудников компании, которые находятся в постоянном общении с клиентами и друг с другом. Тренинг позволит расставить приоритеты в многозадачности своей деятельности, повысить эффективность и мотивацию сотрудников.

Оценка эффективности показала положительные результаты: сотрудники высоко оценили, как содержание, так и практическую пользу обучающих мероприятий.

Отдельное внимание было уделено оценке ресурсов, необходимых для внедрения предложенной программы. Был рассчитан бюджет на реализацию мероприятий в течение 6 месяцев, который составил 862 049 рублей. Учитывая, что ежемесячная прибыль компании составляет 47 472 333 рубля, можно сделать вывод о высокой окупаемости инвестиций в обучение (менее одного месяца). Таким образом, ООО «Цифрал-Сервис» располагает не только организационными, но и финансовыми ресурсами для реализации предложенных мероприятий. Это делает внедрение программы не просто

возможным, но и целесообразным с экономической точки зрения. Инвестиции в обучение приведут к снижению текучести кадров, развитию персонала, повышению удовлетворённости клиентов и улучшению репутации компании, что в долгосрочной перспективе обеспечит устойчивое развитие организации на рынке систем безопасности.

Предложенные мероприятия, позволят обеспечить качественную работу сотрудников контакт-центра, повысить лояльность клиентов, имидж и прибыльность компании.