

Савцова Д.Е.,

*Студент бакалавриата 4 курс,
факультет «Экономика и управление»
кафедра «Управление Персоналом»*

*Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал
ФГБОУ ВПО «Иркутский государственный университет путей сообщения»*

Россия, г. Красноярск

Кутузова А.В.,

*кандидат педагогических наук,
доцент кафедры «управление персоналом»*

*Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал
ФГБОУ ВПО «Иркутский государственный университет путей сообщения»*

Россия, г. Красноярск

ОЦЕНКА И АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА НА ПРИМЕРЕ ООО «АТЛАС»

Аннотация: В данной статье анализируется важность обучения и переобучения персонала в условиях развития организации. Раскрываются понятия «обучение», методы анализа систем обучения.

Ключевые слова: обучение персонала, система оценки эффективности обучения, персонал организации, повышение квалификации.

Annotation: This article analyzes the importance of staff training and retraining in an organization's development. The concept of "learning", methods of analysis of learning systems.

Keywords: personnel training, system for evaluating the effectiveness of training, staff of the organization, advanced training.

Обучение персонала организаций становится все более актуальной проблемой. Многие руководители фирм готовы оплачивать работникам не только профильное, но и дополнительное образование. То, что это не затраты, а инвестиции понимают не только менеджеры и директора по персоналу, но и сами работники. Поэтому важно подойти к организации обучения с позиций системного подхода.

Обучение кадров в настоящее время является необходимым процессом их подготовки к трудовой, общественной деятельности и карьерного роста. Научный и технический прогрессы охватывают все сферы производства, которые в свою очередь постоянно требуют повышения профессионализма, квалификации и систематического изменения содержания и технологии труда.

По мнению А.Я. Кибанова: «обучение персонала - это целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных преподавателей, наставников, специалистов и руководителей».

Систему обучения персонала рассмотрим на примере предприятия занимающегося транспортными грузоперевозками в городе Красноярске.

Исходя из анализа динамики основных средств хозяйственной деятельности организации, наблюдается, что в 2017 году снижение выручки на 3,5 %, но в 2018 году увеличение на 3,4%. При данной ситуации среднесписочная численностью организации стабильна, где показатели изменяются лишь на 1 человека. Резкий спад, а потом возрастание наблюдается в материальных затратах, организация в 2017 году по сравнению с предыдущим сэкономила на 16,9 %, а уже в 2018 году затраты выросли на 28,2 %, что не является положительным фактором и говорит о значительном снижении интенсивности использования ресурсов. Далее в организации наблюдается небольшой темп роста среднемесячной заработной платы в 2017 году , мы наблюдаем увеличение всего на 0,4 %, а в 2018 году уже снижение

на 1,2 % или 300 рублей, что говорит о слабой мотивационной функции в компании и нехватке денежных средств и клиентской базы. Такой уровень заработных плат не соответствует среднемесячной заработной плате по Красноярскому краю в 2018 году на 16,6 тыс. рублей.

Проанализировав динамику основных хозяйственных средств необходимо обратить внимание на перерасход затрат, и задуматься об увеличении выручки.

В организации преобладает количество рабочих и составляет 79%, специалистов в организации 15% человек, а должности руководителей занимает 6% человек от общей численности персонала организации. А так же анализируя ООО «Атлас» наблюдается рабочий персонал в возрасте от 25 до 45 лет. При этом не малую часть работников составляют люди в возрасте менее 25 лет, и это 26% от общего состава персонала. Штат в основном со среднетехническим и средним образованием и составляет 65% или 22 человека. Далее персонал с высшим образованием в количестве 8 человек или 23 % и персонал с неоконченным высшим в составе 4 человек или 12%.

Проанализировав трудовые и экономические показатели организации транспортных грузоперевозок можно сделать следующий вывод: основной персонал ООО «Атлас» с среднетехническим или средним образованием, данная ситуация связанная с преобладанием рабочих в организации, а так же большее количество мужчин, но при этом рабочий персонал находится в возрасте от 25 до 45 лет, то есть легко обучаемый.

Далее перейдем к исследованию существующей системы обучения персонала ООО «Атлас», с помощью анкетирования, четырехуровневой модели Д.Крикпатрика, Методики Джека Филипса, Модели оценки Блума.

Таблица 1 – Оценка системы обучения персонала ООО «Атлас» с помощью модели Блума

Уровень оценки	Сущность	Система обучения персонала в ООО «Атлас»
1	2	3

Знание	Эта категория обозначает запоминание и воспроизведение изученного материала - от конкретных фактов до целостной теории	воспроизводит термины, конкретные факты, методы и процедуры, основные понятия, правила и принципы техники продаж и правилах общения с клиентами в лекционной форме и онлайн видео-уроков.
Понимание	Показателем понимания может быть преобразование материала из одной формы выражения - в другую интерпретацию материала, предположение о дальнейшем ходе явлений, событий.	Данный этап в системе упущен. В организации не преобразуют словесный материал в математические выражения и предположительно не описывают будущие последствия, вытекающие из имеющихся данных.
Применение	Эта категория обозначает умение использовать изученный материал в конкретных условиях и новых ситуациях.	Изученные теории, понятия и принципы в конкретных практических ситуациях используется не всем персоналом изучившим материал по каким-либо причинам.
Анализ	Эта категория обозначает умение разбить материал на составляющие так, чтобы ясно выступала структура.	Проведя анализ, можно наблюдать ошибки и упущения в логике предоставления материала и проведения обучения, различия между фактами и следствиями обучения, низкую значимость данных представленных материалов персоналу в период обучения.
Синтез	Эта категория обозначает умение комбинировать элементы, чтобы получить целое, обладающее новизной	При проведении обучения персонала, руководитель организации не пишет выступление, доклад, реферат для сотрудников, не разрабатывает и никому не поручает разработать план проведения обучения, а так же не составляются схемы задач.
Оценка	Эта категория обозначает умение оценивать значение того или иного материала.	В существующей системе обучения не проводится аттестация персонала, или проверка знаний после обучения.

Оценив систему обучения персонала с помощью модели Блума, можно выявить проблему высокой степени потребности персонала в обучении, она

подкреплена упущением в логике предоставления материала персоналу, отсутствием аттестации, и проведения анализа.

Таблица 2 - Оценка системы обучения персонала с помощью методика Дональда Киркпатрика.

Уровень оценки	Вопросы	Ответы на вопросы
Реакция	1.Как участники реагируют на обучающее событие? 2.Нравится ли участникам процесс обучения? 3.Что они планируют делать с новыми знаниями и навыками?	1.Участники готовы обучаться. 2. Не нравится. 3. Применять изученный материал на практике
Усвоение	1.Насколько участники усвоили знания и навыки? 2. Какие навыки, знания или установки изменились после обучения?	1. Большинство участников усвоили на 50%. 2. Операторы колл - центра получили четкие правила поддержания диалога с клиентом.
Поведение	1.Как участники применяют на рабочем месте, то что узнали во время обучения? 2.Изменили ли участники свое поведение на рабочем месте после обучения?	1. 2-х участников из 5-х применяют полученные знания. 2. Изменили.
Результаты	1.Оказывают ли изменения в поведении участников положительное влияние на организацию?	1. Нет, выручка и прибыль в организации не меняется.

Оценив систему обучения персонала с помощью методики Дональда Киркпатрика можно выявить проблему уязвимость позиции компании перед действиями конкурентов, так как выручка и прибыль в организации не меняется, операторы колл - центра не умеют представлять свою компанию, продавать услуги и не применяют полученные знания по причине не усвоения предоставленного материала.

На основе проведенного анализа организации были сформированы рекомендации по устранению недостатков и проблем:

1. Создание положения по проведению обучения персонала организации.

2. Обучение технике продаж (посещение обучающих тренингов - техники продаж).

3. Обучение управления стратегией развития (посещение обучающих курсов формирования и управления стратегией развития).

4. Оценка сотрудников (проверка знаний сотрудников после обучения).

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. Грачев М.В. Суперкадры: управление персоналом. 2011, -29с.

2. Кибанова А.Я., Митрофанова Е.А., Эсаулова И.А. Экономика управления персоналом: Учебник.-М.:НИЦИНФРА-М, 2016 [Электронный ресурс] - Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=537868>

3. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : под ред. А.Я. Кибанова - М. : ИНФРА-М, 2017. [Электронный ресурс] - Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=739576>

4. Знаниум [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система.- [Электронный ресурс] - Режим доступа М.<http://znanium.com/>

5. Электронная библиотека КрИЖТ ИрГУПС. [Электронный ресурс] - Режим доступа <http://irbis.krsk.irgups.ru>