

ОБРАЗОВАНИЕ ДЛЯ БИЗНЕСА

Международный научно-практический журнал «Вестник МИРБИС» ISSN 2411-5703 <http://journal-mirbis.ru/>
№ 3 (19) 2019, DOI: 10.25634/MIRBIS.2019.3

Ссылка для цитирования: Милешина О. Ю. Качество услуг в системе повышения квалификации персонала [Электронный ресурс] // Вестник МИРБИС. 2019. № 3 (19). С. 170–173. DOI: 10.25634/MIRBIS.2019.3.20

Дата поступления 07.07.2019 г.

УДК 338.46, 378.046.4

Ольга Милешина¹

КАЧЕСТВО УСЛУГ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Аннотация. Цель настоящего исследования — на основе анализа литературных источников, а также международного опыта рассмотреть способы и механизмы развития качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации работников (персонала) современных организаций.

Методической основой данной статьи являются исследования в сфере формирования качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации работников (персонала) современных организаций. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.

Результаты. В данной статье рассмотрены основные формы обучения персонала, проведен анализ показателей для оценки качества услуг в системе повышения квалификации, приведена матрица оценки эффективности любого метода развития персонала, предложена матрица распределения ответственности среди подразделений организации за повышение квалификации персонала.

Выводы. Для повышения качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации работников (персонала) современных организаций необходимо создать систему мониторинга качества профессионального образования и обучения, а также специализированный государственный координационный центр по управлению учебных заведений занимающихся профессиональной подготовкой и переподготовкой.

Необходимо разработать модель формирования и функционирования компетенций и созданных на их основе профессиональных и государственных стандартов профессионально-технического образования, типовых учебных планов и программ.

Применение. Полученные в результате исследования научные выводы могут быть использованы при формировании профессиональных компетенций у современных работников и при разработке программ повышения квалификации персонала.

Ключевые слова: профессиональные компетенции, образование, повышение квалификации, качество услуг.

JEL: M53

¹ Милешина Ольга Юрьевна — соискатель, Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (Институт ИТКОР). Москва, Россия. E-mail: senin@ranepa.ru.

Введение

Центральное место в обеспечении необходимого качества образования занимает качество организации образовательного процесса и качество преподавания. Поэтому растут требования к подготовке и постоянному повышению квалификации учителей и руководящих кадров образования, а также к преподавателям высших учебных заведений. Непрерывное повышение квалификации становится обязательным для этих профессий [Климбей, 2017, с. 509].

Знания — очевидная, неоспоримая и мощная движущая сила дальнейшего развития человеческой цивилизации, а отношение каждого человека к вопросу собственного образования определяет как ее личный жизненный успех и карьерную

траекторию, так и формирование интегрального интеллектуального капитала любой социально-экономической общности людей, к которой она принадлежит. При этом в эпоху экономики знаний конкурентоспособность таких сообществ критическим образом зависит от осознания этой связи как их руководством и функционерами систем управления, так и всеми другими категориями человеческих ресурсов этих сообществ [Алиев, Адуева, 2017, с. 13–19].

В перечне исследований [Блюм, Коробова, Уляхин, 2016; Жукова, Никулина, 2017; Репичев, Вепринцева, 2015; Решетов, 2014] зафиксированы как положительные оценки, так и проблемные аспекты подготовки, постоянного развития, наращивания и эффективного использования, а

также сформулированы рекомендации по приоритетам, целям и задачам деятельности в этом направлении. Следует указать, что руководство отечественных компаний и современных организаций такого отношения к человеческим ресурсам и их человеческого капитала еще не выработало даже при наличии уверенности в необходимости таких шагов. Также отсутствуют документы, программы и отраслевые стратегии по вопросам организации непрерывного образования и развития человеческих ресурсов. Обеспечение непрерывного научно-технического, технологического и социально-экономического прогресса современного глобализированного, интеллектуального и компьютеризированного общества требует не столько определенных изменений в организации непрерывного образования, сколько изменений: в менталитете кадрового наполнения отраслей экономики, начиная от ее руководства и заканчивая рядовыми работниками.

Под организацией непрерывного образования традиционно подразумевается периодическое «повышение квалификации» и «переподготовка» кадров.

Существуют следующие формы обучения при прохождении курсов повышения квалификации: очные курсы, очно-заочные (очно и дистанционно одновременно), дистанционные. Каждой форме обучения свойственны достоинства и недостатки, представленные в таблице 1.

Таблица 1. Достоинства и недостатки форм обучения персонала

Форма обучения	Преимущества	Недостатки
Очные курсы повышения квалификации	Для полного понимания сложных блоков программы открыта прямая дискуссия с преподавателем, а также существует возможность налаживания дальнейших научных взаимоотношений. Обмен опытом с коллегами. Самодисциплинированность и систематическое получение знаний. Завершение курса в запланированное время.	Более высокая стоимость Затраты времени на дорогу. Строгое посещение занятий и как следствие негативное влияние на рабочий график. Большая вероятность того, что часто придется отлучаться от работы.

Форма обучения	Преимущества	Недостатки
Очно-заочные курсы повышения квалификации	Основную часть обучения до очного выезда можно выстроить в комфортном интенсиве. Возможность пройти самостоятельный блок к определённому времени и обсудить не совсем понятные вопросы появляющиеся в процессе обучения с преподавателем и коллегами при встрече. Обмен опытом с участниками. Меньшая трата времени на дорогу по сравнению с очной формой. Возможность наладить профессиональные связи. Необходимость меньше отлучаться от работы, чем при полном очном обучении. Наиболее оптимальный вариант, учитывающий преимущества очного и дистанционного обучения.	Проблема совместимости рабочего времени и время занятий.
Дистанционные курсы повышения квалификации	Более низкая стоимость обучения, свободный график посещения и возможность применения цифровых технологий при обучении, которые позволяют находиться на рабочем месте в процессе обучения. Выгодно для тех, кому проще разобраться в материалах самостоятельно, чем слушать лекции	Самоорганизация. Самодисциплина. Существует риск, что окончание курса отложится на более длительный срок (из-за недостатка самодисциплины). Отсутствует возможность прямой дискуссии по темам обучения с коллегами.

Источник: таблица составлена автором по данным: Как выбрать курсы повышения квалификации для персонала // HR по-русски, 05.05.2017. [WWW документ]. URL <http://hr-elearning.ru/kak-vybrat-kursy-povysheniya-kvalifikacii-personala/>

Далее рассмотрим методы оценки количественных показателей и выделим модель Кирпатрика, как наиболее используемую в данном процессе, но внесем изменение в нее и добавим этап — окупаемость обучения (ROI).

ROI рассчитывается так:

$$(выгоды - затраты) / затраты * 100 \%, \quad (1)$$

Интерпретировать показатели ROI достаточно просто, если результат получился больше 100 %, то вложения окупаются.

Каждый руководитель определяет для себя самостоятельно, какую окупаемость и за какой промежуток времени считает приемлемой. Для более точных расчетов в расходы можно добавить стоимость упущенной выгоды за время обучения и оплату труда за этот же период.

Дополнительные критерии оценки эффективности обучения персонала включают:

- анализ количества бракованного продукта и ротации кадров. В конечном итоге данные показатели ведут к анализу снижения затрат на данные процессы;
- продолжительность применения знаний — немаловажный параметр оценки эффективности развития персонала. Чем дольше коллектив использует новинки в работе, тем дольше держится положительный эффект;
- трансформация процесса поставленных коррективов;
- оценка влияния компетентности персонала на обслуживание оборудования и увеличение срока его службы.

Для обеспечения высокого качества процесса повышения квалификации персонала следует распределить ответственность между подразделениями. Руководство предприятия, как правило берет на себя функции относящиеся к стратегическим проектам и бюджетам обучения. Отдел кадров призванный отвечать за развитие персонала следит за общей стратегией развития, формирует план обучения и смотрит за адаптацией обучаемых. Руководители подразделений на

местах проводят необходимые консультации при этом выделяют основные потребности и акцентируют внимание существующие проблемы. Отдел качества и администрация призваны отвечать за оптимизацию бизнес-процессов развития персонала, координацию и контроль. По документационному обеспечению отвечают все участники процесса обучения в рамках своих компетенций.

Выводы

Для повышения качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации работников (персонала) современных организаций необходимо создать систему мониторинга качества профессионального образования и обучения. Особенно это касается системы образования взрослых, поддержка которой наравне государственной политики является недостаточной, что вызывает трудности в процессе ее практической деятельности и анализа ее результатов.

Необходимо разработать модель формирования и функционирования компетенций и созданных на их основе профессиональных и государственных стандартов профессионально-технического образования, типовых учебных планов и программ. Создание независимых структур по оценке качества образования улучшит уровень доверия к системе профессионально-технического образования и обучения. Поэтому нужно внедрить независимую систему оценки и присвоения квалификаций, в том числе по результатам неформального обучения и обеспечить финансирование, необходимое для формирования и ее эффективной работы — за счет государственных средств, средств работодателей, работников и других заинтересованных сторон.

Список источников

Алиев О. М., Адуева А. Ш. Требования к человеческому ресурсу в современных условиях экономики // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. 2017. Т. 32. № 1. С. 13–19.

Блюм М. А., Коробова О. В., Уляхин Т. М. HR-менеджмент в системе управления коммерческим предприятием. Тамбов: Консалтинговая компания Юком, 2016. 95 с.

Жукова О. О., Никулина Ю. Н. Обучение как один из основных элементов развития персонала организации // Интерактивная наука. 2017. № 2 (12). С. 189–192

Климбей Л. В. Непрерывное образование в системе повышения квалификации педагогических работников // Молодой ученый. 2017. №12. С. 509–511. URL <https://moluch.ru/archive/146/40807/> (дата обращения: 28.07.2019).

Репичев А. И., Вепринцева М. В. Повышение квалификации персонала // Экономика и социум. 2015. № 2–4 (15). С. 28.

Решетов К. Ю. Стратегические альтернативы повышения конкурентоспособности отечественных малых инновационных предприятий // Бизнес в законе: Экономико-юридический журнал. 2014. № 4. С. 144–147.

Olga Mileshina¹

QUALITY OF SERVICES IN THE STAFF DEVELOPMENT SYSTEM

Abstract. The purpose of this study is to consider, based on an analysis of literary sources, as well as international experience, ways and mechanisms to develop the quality of services in a system of continuous training for workers (personnel) of modern organizations.

The methodological basis of this article is research in the field of formation of the quality of services in the system of continuous training of workers (personnel) of modern organizations. In the presented article, methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison are applied.

Results. This article discusses the main forms of personnel training, analyzes indicators to assess the quality of services in a continuing education system, provides a matrix for evaluating the effectiveness of any method of personnel development, and proposes a matrix for the distribution of responsibility among organizational units for staff development.

Findings. To improve the quality of services in the system of continuous training of workers (personnel) of modern organizations, it is necessary to create a system for monitoring the quality of vocational education and training, as well as a specialized state coordination center for managing educational institutions involved in vocational training and retraining.

It is necessary to develop a model for the formation and functioning of competencies and professional and state standards of vocational education and standard curricula and programs created on their basis.

Key words: professional competencies, education, advanced training, service quality.

JEL: M53

¹ **Mileshina Olga Yuryevna** – degree seeker, Institute for Product Distribution and Wholesale Market Research (ITKOR Institute). Moscow, Russia.
E-mail: senin@ranepa.ru

References

Aliyev O. M., Aduyeva A. Sh. Trebovaniya k chelovecheskomu resursu v sovremennykh usloviyakh ekonomiki [Requirements for the human resource in modern economic conditions]. *Vestnik Dagestanskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 3: Obshchestvennyye nauki = Herald of Dagestan State University. Series 3. Social Sciences*. 2017. Vol. 32. No. 1. P. 13–19.

Blyum M. A., Korobova O. V., Ulyakhin T. M. *HR-menedzhment v sisteme upravleniya kommercheskim predpriyatiem* [HR-management in a business enterprise management system]. Tambov: Konsaltingovaya kompaniya Yukom Publ., 2016. 95 p.

Zhukova O. O., Nikulina YU. N. Obucheniye kak odin iz osnovnykh elementov razvitiya personala organizatsii [Education as one of the main elements of the development of the organization's personnel]. *Interaktivnaya nauka = Interactive Science*. 2017. No. 2 (12). P. 189–192

Klimbey L. V. Nepreryvnoye obrazovaniye v sisteme povysheniya kvalifikatsii pedagogicheskikh rabotnikov [Continuing education in the system of advanced training of teachers]. *Molodoy uchenyy* [Young scientist]. 2017. No. 12. S. 509–511. Available at <https://moluch.ru/archive/146/40807/> (accessed: 07/28/2019).

Repichev A. I., Veprintseva M. V. Povysheniye kvalifikatsii personala [Staff development]. *Ekonomika i sotsium* [Economy and society]. 2015. No. 2–4 (15). P. 28.

Reshetov K. Yu. Strategicheskiye al'ternativy povysheniya konkurentosposobnosti otechestvennykh malykh innovatsionnykh predpriyatiy [Strategic alternatives to increase the competitiveness of domestic small innovative enterprises]. *Biznes v zakone: ekonomiko-yuridicheskiy zhurnal* [Business in Law: Economics and Law Journal]. 2014. No 4. P. 14