

УДК 331.108.45

## КОЛИЧЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Мухина М.Г., Тимашов Е.П.

*АНО ВПО «Белгородский университет кооперации, экономики и права», Белгород,  
e-mail: marishok111@mail.ru*

Автором сформирован комплексный подход к оценке внутрифирменного обучения сервисных организаций. Выявлены критерии, по которым произведена оценка сотрудников сервисной организации. Проведена оценка сотрудников сервисной организации, которая позволяет определить степень выраженности профессионально выраженных качеств, необходимых для трудовой деятельности, а также возможность определить сильные и слабые стороны сотрудников.

**Ключевые слова:** обучение, оценка, трудовая деятельность

## QUANTITATIVE ASSESSMENT OF INTERNAL TRAINING OF PERSONNEL IN THE SERVICE ORGANIZATIONS

Mukhina M.G., Timashov E.P.

*ANO VPO «Belgorod Cooperative University, Economics and Law», Belgorod,  
e-mail: marishok111@mail.ru*

The author created a comprehensive approach to the assessment of internal training service organizations. The criteria on which the estimation of personnel in the service of the organization. Evaluation of employees service organization, which allows to determine the severity of professionally Express the qualities needed to work, and the ability to identify the strengths and weaknesses of employees.

**Keywords:** training, evaluation, work

В современных условиях нестабильного развития экономических процессов, обучение становится одним из главных факторов определяющих уровень подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров, необходимого для решения современных задач сервисной организации.

В условиях, когда качество сервисных услуг непосредственно зависит от профессионализма сотрудников, а развитие современных технологий требует от специалистов, занятых в этой отрасли, новых умений и знаний, а также создает новые, ранее не существовавшие рабочие позиции, важным фактором эффективности функционирования сферы обслуживания является наличие профессионально подготовленных работников. В связи с этим, сегодня на первый план выходит необходимость учитывать особенности и новые тенденции функционирования сферы обслуживания при определении набора профессиональных компетенций специалистов и формирование целостных программ их подготовки и обучения [3].

Как отмечает М.Ю. Сафонова обучение – это систематическое развитие знаний, навыков и подходов к профессиональной деятельности, необходимых работнику организации для обеспечения должного уровня выполнения его служебных обязанностей и решения проблем, возникающих в процессе его профессиональной деятельности [7].

Обучение сотрудников сервисной организации призвано решать основные задачи: оценка готовности сотрудника к продвижению на новую должность; выявление сильных и слабых сторон сотрудников; оценка совместимости сотрудников; оценка интеллектуального потенциала сотрудников; выявление причин не эффективной работы коллектива сервисной организации.

В ходе обучения сотрудников сервисной организации акцент делался на индивидуальном подходе к каждому сотруднику, а также зависел от направленности профессиональной деятельности и графика работы. В первую очередь оказывалось воздействие на активизацию познавательных процессов, а также на приобретение новых методов реагирования в стрессовых ситуациях [5].

Сотрудники, имеющие позитивный профессиональный и жизненный опыт и желание получать и применять полученные знания и умения, оказываются наиболее успешными в обучении и показывают наилучшие результаты на выходе.

Процесс анализа и синтеза информации позволяет сотрудникам определять приемлемые решения в нестандартных ситуациях, а процесс обучения закрепляет и приумножает данные умения [6].

В этих условиях важное значение приобретает необходимость обоснования и разработки методики комплексной оценки внутрифирменного обучения сотрудников

сервисной организации, которая позволит с высокой степенью надежности определить насколько тот или иной сотрудник соответствует требованиям занимаемой должности.

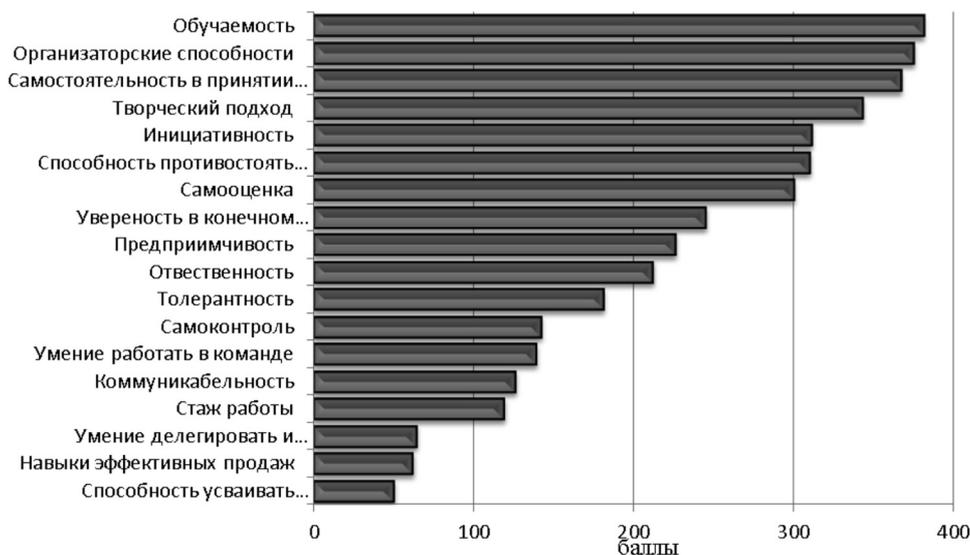


Рис. 1. Значимость критериев для оценки внутрифирменного обучения персонала сервисной организации

В качестве методического аппарата оценки внутрифирменного обучения сотрудников, позволяющего снизить ее субъективность, автором было предложено использование количественной оценки на основе условных величин (баллов) [1, 2].

На первом этапе определяются критерии, по которым будет осуществляться оценка сотрудников сервисной организации.

На данном этапе исследования на основе проведенного анкетирования нами были выявлены основные критерии, по которым производится оценка внутрифирменного

обучения персонала. В опросе приняли участие руководители сервисных организаций.

Основными критериями, выделенными руководителями сервисных организаций для оценки внутрифирменного обучения сотрудников являются: обучаемость (381 балл); организаторские способности (375 баллов); самостоятельность в принятии решений (367 баллов); творческий подход (343 балла); инициативность (311 баллов); способность противостоять стрессам (310 баллов); самооценка (300 баллов); уверенность в конечном результате (245 баллов) (рис. 1).

Таблица 1

Критерии оценки внутрифирменного обучения сервисной организации

Номер критерия	Наименования критерия	Содержательная характеристика
1	Обучаемость	способность сотрудников овладеть знаниями, умениями и навыками и способами общения в связи с ростом профессиональных требований
2	Организаторские способности	способность брать на себя роль организатора
3	Самостоятельность в принятии решений	способность сотрудников выполнять возложенные на них обязанности самостоятельно
4	Творческий подход	способность обдумывать вопросы и проблемы и находить креативные решения поставленных задач
5	Инициативность	способность предлагать и предпринимать инициативы для достижения профессиональных задач
6	Способность противостоять стрессам	способность преодолевать трудности и держать под контролем свои эмоции
7	Самооценка	способность оценивать самого себя, свои возможности, достоинства и недостатки
8	Уверенность в конечном результате	способность оценивать определенный личный и жизненный опыт

При проведении опроса среди руководителей сервисных организаций возникла необходимость оценки согласованности их мнений. С нашей точки зрения, это позволит выявить различные подходы экспертов к оценке выбранных нами критериев, что, в свою очередь, даст возможность провести углубленный анализ ситуации и принять обоснованные решения.

При проведении опросов нами был использован метод оценки согласования мнений

респондентов с соответствии с коэффициентом конкордации.

В данном случае коэффициент конкордации между названными критериями равен 0,867379, что свидетельствует о высокой согласованности мнений экспертов. Коэффициент конкордации достаточно определен по критерию Пирсона для уровня значимости  $\alpha = 0,01$  и числу степеней свободы равному 17. Коэффициент конкордации значительно отличается от нуля и согласованность экспертов не является случайной.

Таблица 2

Результаты расчетов средних значений оценки внутрифирменного обучения персонала сервисных организаций

Критерий (i)	Единица измерения	Номер кандидата					$\sum x_{ij}$	$\sum x_{ij} / n$
		1	2	3	4	5		
Обучаемость	баллы	4	3	2	3	4	16	3,2
Организаторские способности	баллы	4	2	4	4	3	17	3,4
Самостоятельность в принятии решений	баллы	3	4	3	5	4	19	3,8
Творческий подход	баллы	4	4	2	3	3	16	3,2
Инициативность	баллы	3	3	3	2	4	15	3
Способность противостоять стрессам	баллы	4	4	3	3	2	16	3,2
Самооценка	баллы	4	3	4	2	4	17	3,4
Уверенность в конечном результате	баллы	4	4	3	3	4	18	3,6



Рис. 2. Графическое представление компетентностного профиля сотрудника сервисной организации

Для апробации предложенного подхода были выбраны 8 критериев, по которым произведена оценка пяти сотрудников сервисной организации. Все сотрудники имеют высшее профессиональное образование в сфере коммерческой деятельности.

Оценка сотрудников производилась по каждому критерию в пределах максимально установленного, где 4 балла соответствует наивысшей оценке. Результаты представлены в табл. 2.

Проведенная оценка сотрудников в рамках внутрифирменного обучения показала, что наиболее конкурентоспособным сотрудником сервисной организации является кандидат 1, имеющий наиболее высокий ранг оценочного показателя; за ним следует кандидат 5; минимальный ранг имеет сотрудник под номером 3.

Графическое представление проведенных расчетов отражено на рис. 2.

Таким образом, использование предлагаемой методики позволяет выявить, проанализировать и оценить степень выраженности профессионально важных качеств сотрудников, необходимых для эффективной деятельности, а также описать лич-

ностные особенности сотрудника и сформировать задачи для профессионального роста и дальнейшего обучения.

#### Список литературы

1. Макринова Е.И. Методический подход к оценке персонала организаций потребительской кооперации с использованием экспертных и количественных методов [Текст] / Е.И. Макринова, М.Г. Мухина // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2010 г. – № 2. – С. 41–46.
2. Макринова Е.И. Методика комплексной оценки управленческого персонала в организациях потребительской кооперации [Текст] / Е.И. Макринова, М.Г. Мухина // Фундаментальные исследования. – 2012 г. – №3. – С. 696–701.
3. Макринова Е.И. Взаимосвязь рынка профессионального образования и качества человеческих ресурсов в сфере обслуживания [Текст] / Е.И. Макринова, М.Г. Мухина // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2014 г. – № 1. – С. 67–73.
4. Макринова Е.И. Формирование и регулирование рынка труда специалистов потребительской кооперации: диссертация / Макринова Е.И. – Белгород: [s. n.], 1999. – 202 с.
5. Попов А.И., Плотников В.А. Инновационно-креативный потенциал – основанаучекоемкой экономики // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2011. – № 4. – С. 134–136.
6. Прокушев Е.Ф., Прокушев Я.Е. Методики комплексной оценки свойств личности менеджеров и специалистов [Текст] / Е.Ф. Прокушев, Я.Е. Прокушев // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2011 г. – №3. – С. 196–204.
7. Сафонова М.Ю. Оценка эффективности внутрифирменного обучения: диссертация / Сафонова М.Ю. – М.: – 2003 г.