

Научно-исследовательская работа студентов

УДК 337.4
ББК 4432.4

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

И.О. Котлярова, В.А. Варламова

Для решения проблемы повышения качества обслуживания населения на базе ООО «ХоумСервис» проведено исследование дополнительного профессионального образования сотрудников и его результатов. Выявлена потребность в создании корпоративного учебного центра. Разработаны: модель управления дополнительным образованием сотрудников организации и регламент введения в структуру организации корпоративного учебного центра. Предложена программа апробации теоретических материалов.

Ключевые слова: дополнительное профессиональное образование, организация, культура обслуживания, управление, модель, регламент, апробация.

Дополнительное профессиональное образование (ДПО) постепенно приобретает зрелые черты качественно нового явления. ДПО становится все менее формальным и все более направленным на удовлетворение потребностей организаций в профессиональном росте сотрудников [1–3, 6, 9]. Тем не менее, до сих пор в большинстве организаций повышение квалификации и переподготовка происходят периодически, а чаще всего и эпизодически. Однако очевидно, что качество образования персонала для любой организации или предприятия связано с эффективностью их работы, являясь важным фактором достижения качества ее результатов. Руководители, придерживающиеся инновационной политики в области кадрового роста, уделяют внимание созданию у себя системы корпоративного дополнительного профессионального образования персонала, чаще всего, на базе собственных учебных центров, особенно это касается организаций, обслуживающих население. В частности, ДПО сотрудников организаций общественного питания в настоящее время характеризуется обострением противоречий:

– между необходимостью в ДПО персонала и отсутствием систематичности и целенаправленности данной деятельности на предприятии;

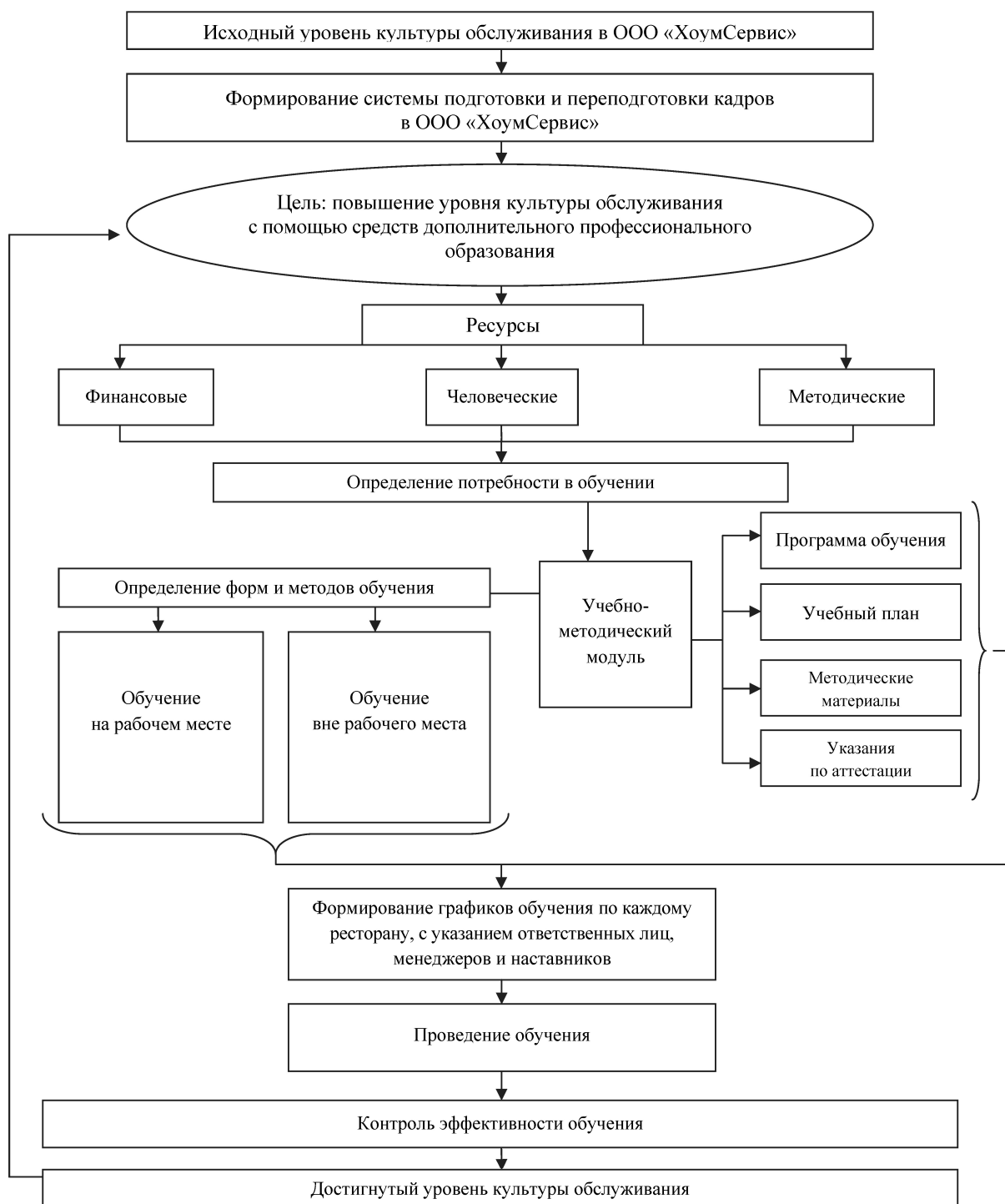
– потребностью в повышении культуры обслуживания и отсутствием в структуре

предприятия специального подразделения для подготовки кадров.

Нами была поставлена задача разработать модель управления дополнительным профессиональным образованием персонала в ООО «ХоумСервис» с целью повышения культуры обслуживания населения, с учетом необходимости разрешения обострившихся противоречий. Для этого была обоснована необходимость организации учебного центра, в котором образовательная деятельность будет осуществляться систематически и целенаправленно. Также было предусмотрено осуществить организационно-управленческую, нормативную, методическую поддержку развертывания деятельности данного учебного центра.

Основными теоретическими и методологическими основаниями при выполнении исследования послужили российские и зарубежные источники, посвященные разрешению проблем ДПО, повышению квалификации и переподготовке [5, 9, 10], а также работы, в которых изучалось явление культуры обслуживания [1, 4, 7, 8, 14].

База исследования – общество с ограниченной ответственностью «ХоумСервис». Использовались следующие методы исследования: метод исторического анализа; изучение и обобщение зарубежного и отечественного опыта организации и осуществления дополнительного профессионального образования; метод экспертных оценок.



Модель управления дополнительным образованием сотрудников организации

Для данной организации нами разработана модель управления ДПО сотрудников в целях повышения культуры обслуживания населения (см. рисунок).

В структуру организации введен корпоративный учебный центр, который представляет собой закрытую образовательную систему, ориентированную на потребности кадрового

обеспечения нашей организации. Нами определен следующий порядок создания корпоративного учебного центра.

1. Определение миссии, цели и задач корпоративного учебного центра.

Миссия – стать по-настоящему «сервисной» организацией. Цель создания корпоративного учебного центра – обеспечение под-

готовки, переподготовки кадров с учетом актуальных и перспективных потребностей ООО «ХоумСервис». Задачи:

- повышение культуры обслуживания (приоритетная задача);
- развитие необходимых организации компетенций;
- поддержание конкурентоспособности организации;
- разработка и реализация программ по увеличению уровня вовлеченности персонала;
- удержание ценных сотрудников;
- укрепление и развитие корпоративной культуры;
- работа над созданием благоприятного психологического климата внутри организации;
- повышение личной эффективности каждого работника и организации в целом.

2. Выбор организационно правовой формы учебного центра.

Учебные центры профессиональной квалификации могут создаваться в различных организационно-правовых формах юридических лиц. Образовательную деятельность могут осуществлять образовательные организации, либо организации, осуществляющие обучение. Для первых она является основным видом деятельности, для вторых дополнительным. В нашем случае в организационной структуре ООО «ХоумСервис» необходимо создать специализированное структурное образовательное подразделение, с соответствующим внесением изменений в устав организации.

3. Разработка нормативно-методического обеспечения работы учебного центра.

Все документы, которые должны регламентировать деятельность работы корпоративного учебного центра, делятся на внешние и внутренние документы. К внешним документам относятся:

– Закон «Об образовании РФ». В законе говорится о сути дополнительного образования и его месте в образовательной системе России;

– Требования к содержанию дополнительных профессиональных образовательных программ. Данные Требования способствуют унификации дополнительных профессиональных образовательных программ с сохранением возможности самостоятельного создания вариативных учебных программ, отражающих запросы в соответствующих образовательных услугах, в том числе с уче-

том отраслевых и региональных особенностей;

– Положение о порядке и условиях профессиональной переподготовки специалистов. Данное положение регламентирует порядок организации и содержание профессиональной переподготовки;

– Положение о лицензировании образовательной деятельности. Это положение устанавливает порядок лицензирования образовательной деятельности дополнительных образовательных учреждений, к которым относится учебный центр [11–13].

К внутренним документам относятся:

– Устав ООО «ХоумСервис». Определяет работу всей организации. Положение о структурном подразделении. В нем определяются порядок создания (образования) подразделения, правовое положение подразделения в структуре организации, структура подразделения, задачи, функции, права и ответственность подразделения, порядок взаимодействия подразделения с иными структурными единицами организации.

– Должностные инструкции работников отдела. В них отражаются должностные обязанности, права и ответственность сотрудников данного отдела.

– Регламент о дополнительном профессиональном образовании в ООО «ХоумСервис». Данный Регламент устанавливает формы и методы профессиональной переподготовки и повышения квалификации, формирование у них высокого профессионализма, современного экономического мышления, умения работать в новых экономических условиях.

– Рабочие, учебные и учебно-методические программы. Содержат цель, темы, методические рекомендации, разделы и дисциплины по которым будет проходить повышение квалификации и переподготовка персонала в ООО «ХоумСервис».

Главным внутренним документом, на основании которого на предприятии осуществляется переподготовка и повышение квалификации, является Регламент о дополнительном профессиональном образовании в ООО «ХоумСервис». Регламент распространяется на весь персонал предприятия. Он подлежит исполнению руководителями всех уровней и во всех подразделениях организации. Одной из задач исследования является разработка соответствующего пакета документов.

После определения видов документов, которые необходимы для обеспечения рабо-

Научно-исследовательская работа студентов

ты учебного центра, определяется его место в структуре предприятия и его кадровый состав.

4. Определение кадрового состава корпоративного учебного центра.

В кадровой структуре отдела ДПО персонала организации выделяется три части:

– штатный персонал (руководитель учебного центра, менеджеры по подготовке кадров);

– опытные сотрудники предприятия (наставники);

– привлекаемые на договорной основе преподаватели (преподаватели ведущих специализированных вузов, специалисты-практики).

Требования к наставникам и приглашаемым на договорной основе преподавателям описаны в Регламенте о дополнительном профессиональном образовании в ООО «ХоумСервис». Финансовыми вопросами отдела дополнительного профессионального образования персонала занимается финансовый отдел ООО «ХоумСервис». Контроль над деятельностью отдела дополнительного профессионального образования персонала осуществляет директор по развитию сети ООО «ХоумСервис».

5. Разработка материально-технического обеспечения работы корпоративного учебного центра.

Материально-техническое обеспечение должно соответствовать:

– формируемым компетенциям;

– содержанию учебного материала;

– общим дидактическим принципам к организации обучения;

– нормам СанПинов.

Нами разработана модель управления ДПО посредством организации учебного центра, дано ее теоретическое обоснование. Также разработаны все упомянутые документы для ООО «ХоумСервис». Однако этого недостаточно для внедрения в практику работы. Требуется провести апробацию. Разработана программа апробации теоретически обоснованных материалов. Цель апробации – практическая проверка того, может ли предложенная модель управления дополнительным образованием обеспечить повышение культуры обслуживания в ООО «ХоумСервис».

Задачи апробации: оценка модели управления ДПО с помощью метода экспертных оценок; анализ и интерпретация результатов исследования модели управления ДПО.

Апробация включает в себя шесть этапов.

Первый этап. Создание экспертной группы. Экспертная группа состоит из учредителей; исполнительного директора; финансового директора; директора по развитию сети; технического директора; руководителя отдела кадров; руководителя отдела маркетинга; юриста; региональных управляющих.

Второй этап. Презентация модели экспертной группе. Этот этап включает: предоставление экспертной группе информации о ДПО в повышение культуры обслуживания, укреплении и развитии корпоративной культуры; демонстрацию экспертной группе модели управления дополнительным профессиональным образованием, внедрение которой в ООО «ХоумСервис» поможет обеспечить высокий уровень обслуживания.

Третий этап. Оценка предложенной модели. Оценка модели экспертами осуществляется с помощью метода рейтинговых оценок по следующим критериям: уровень культуры обслуживания; развитие корпоративной культуры; развитие управленческого потенциала; сохранение ценных кадров; увеличение объемов продаж; повышение прибыли организации; рост уровня конкурентоспособности предприятия. Каждому из критериев присваивается коэффициент весомости, затем ранг значимости. Нашей первостепенной задачей является разработка модели управления дополнительным профессиональным образованием с целью повышения культуры обслуживания. Поэтому коэффициент критерия «уровень культуры обслуживания» самый большой – 0,25. Ранги значимости присваиваются от 1 до 10, в зависимости от того, как, по мнению экспертов, дополнительное профессиональное образование может повлиять на повышение культуры обслуживания. После этого коэффициенты весомости умножаются на ранги значимости по каждому из критериев, складываются между собой и умножаются на 100 %. Результаты заносятся в специальную таблицу (см. таблицу). Если полученный результат меньше 50 % – модель управления ДПО сотрудников не эффективна в ООО «ХоумСервис», если больше 50 % – предложенная модель эффективна.

Четвертый этап. Анализ и интерпретация результатов апробации модели. Результатами апробации могут быть: положительная оценка модели экспертами, т. е. внедрение предложенной модели управления ДПО в ООО «ХоумСервис», будет обеспечивать повыше-

Значения критериев

Критерий	Коэффициент весомости	Ранг значимости	Уточненное значение
Уровень культуры обслуживания	0,25		
Развитие корпоративной культуры	0,20		
Сохранение ценных кадров	0,20		
Развитие управленческого потенциала	0,15		
Уровень конкурентоспособности предприятия	0,1		
Прибыль организации	0,05		
Объемы продаж	0,01		
Промежуточный итог			
Итого			

ние культуры обслуживания; отрицательная оценка модели экспертами, т. е. внедрение предложенной модели управления ДПО в ООО «ХоумСервис», не будет обеспечивать повышение культуры обслуживания.

Пятый этап. Коррекция модели в соответствии с выявленными недостатками.

Далее, если необходимо, можно неоднократно проводить апробацию и коррекцию модели.

Шестой этап. Внедрение в практику работы организации.

Внедрение корпоративного учебного центра в структуру предприятия позволит: повысить качество предоставляемых услуг, эффективность деятельности рабочих команд, снизить текучесть кадров, создать благоприятный психологический климат в коллективе.

Проведенное исследование имеет практическую значимость, которая состоит в возможности применения полученных выводов и рекомендаций в практике управления дополнительным профессиональным образованием сотрудников с целью повышения качества обслуживания.

Литература

1. Аванесова, Г.А. *Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов* / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Батяев, А.А. *Идеальный персонал: профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации* / А.А. Батяев. – М.: Альфа Пресс, 2007. – 172 с.
3. Блеер, А.Н. *Концептуальные основы развития дополнительного профессионального образования* / А.Н. Блеер // *Теория и практика физической культуры*. – 2001. – № 12. – С. 23–27.
4. Бурменко, Т.Д. *Сфера услуг: менеджмент* / Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
5. Вербицкий, В.В. *Психолого-педагогические основы образования взрослых: контекстный подход. Ст. 1* / В.В. Вербицкий // *Новые знания*. – 2001. – № 3. – С. 13–17.
6. Дятлов, В.А. *Основы кадрового менеджмента* / В.А. Дятлов, В.В. Травин. – М.: Дело, 2001. – 205 с.
7. Кабушкин, Н.И. *Менеджмент гостиниц и ресторанов* / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – СПб.: Питер, 2007. – 340 с.
8. *Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия*. – Харьков: ХНЭУ, 2004. – 256 с.
9. Магура, М.И. *Обучение персонала как конкурентное преимущество* / М.И. Магура, М.Б. Курбатова. – М.: Интел-Синтез, 2004. – 289 с.
10. *Подготовка, переподготовка и обучение кадров: практ. рук.* / В.В. Семених, Ю.В. Емельянов, И.Н. Маканов и др.; под общ. ред. Ю.Л. Фадеева. – М.: ЭКСМО, 2001. – 121 с.
11. Российская Федерация. *Законы. Об образовании РФ*. – <http://edugid.ru/zakon-ob-obrazovanii-v-rf> (дата обращения: 21.04.2014).
12. Российская Федерация. *Законы. О дополнительном профессиональном образовании. Проект – Портал Урал – Бизнес – Образование*. – <http://www.uo.ru/education/add/index.html> (дата обращения: 19.04.2014).
13. Российская Федерация. *Законы. Трудовой Кодекс Российской Федерации: федер. закон принят Гос. Думой 21 дек. 2001 г.* – М.: ГроссМедиа, 2007. – 192 с.
14. Шоуэл, Дж. *Достижение превосходства через обслуживание клиента* / Дж. Шоуэл. – М.: Альпина Паблишерз, 2009. – 184 с.

Котлярова Ирина Олеговна, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры безопасности жизнедеятельности, Южно-Уральский государственный университет (Челябинск), kio_ppo@mail.ru.

Варламова Вера Александровна, студент, Южно-Уральский государственный университет (Челябинск), marihiman@mail.ru.

Поступила в редакцию 13 мая 2014 г.

**Bulletin of the South Ural State University
Series "Education. Educational Sciences"
2014, vol. 6, no. 3, pp. 115–121**

MODEL OF ADDITIONAL EDUCATION MANAGEMENT OF ORGANIZATION STAFF TO IMPROVE THE CULTURE OF PUBLIC SERVICE

*I.O. Kotlyarova, South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation,
kio_ppo@mail.ru,*

V.A. Varlamova, South Ural State University, marihiman@mail.ru

To solve the problem of improving the quality of public service on the basis of "Home-service" LLC the study of additional professional education of employees have been carried out. The need to create the corporate education center has been discovered. A model of additional education management has been developed and the regulations of the introduction of the corporate training center into the organization have been worked out. The program of theoretical materials testing has been offered.

Keywords: additional professional education, organization, culture of service, management, regulations, testing.

References

1. Avanesova G.A. *Servisnaya deyatel'nost'* [Service Activities]. Moscow, Aspekt Press Publ., 2006. 320 p.
2. Batyaev A.A. *Ideal'nyy personal: professional'naya podgotovka, perepodgotovka, povyshenie kvalifikatsii* [Perfect Staff: Training, Retraining, Advanced Training]. Moscow, Al'fa Press Publ., 2007. 172 p.
3. Bleer A.N. [Conceptual Basis for the Development of Additional Vocational Training]. *Theory and Practice of Physical Culture*, 2001, no. 12. pp. 23–27. (in Russ.)
4. Burmenko T.D. *Sfera uslug: menedzhment* [Scope of Services: Management]. Moscow, Knorus Publ., 2007. 416 p.
5. Verbitskiy V.V. [Psychological and Pedagogical Foundations of Adult Education: Contextual Approach]. *New Knowledge*, 2001, no. 3, pp. 13–17. (in Russ.)
6. Dyatlov V.A. *Osnovy kadrovogo menedzhmenta* [Fundamentals of Personnel Management]. Moscow, Delo Publ., 2001. 205 p.
7. Kabushkin N.I., Bondarenko G.A. *Menedzhment gostinits i restoranov* [Management of Hotels and Restaurants]. St. Petersburg, Piter Publ., 2007. 340 p.
8. *Konkurentosposobnost' predpriyatiya: otsenka, diagnostika, strategiya* [Competitiveness Enterprise: Assessment, Diagnosis, Strategy]. Kharkov, KhNEU Publ., 2004. 256 p.
9. Magura M.I. *Obuchenie personala kak konkurentnoye preimushchestvo* [Teaching of Staff as a Competitive Advantage]. Moscow, Intel-Sintez Publ., 2004. 289 p.

10. Semenikh V.V., Emel'yanov Yu.V., Makanov I.N. *Podgotovka, perepodgotovka i obuchenie kadrov* [Training, Retraining and Teaching of Staff]. Moscow, EKSMO Publ., 2001. 121 p.

11. *Rossiyskaya Federatsiya. Zakony. Ob obrazovanii Russian Federation* [The Russian Federation. Laws. On Education of the Russian Federation]. Available at: <http://edugid.ru/zakon-ob-obrazovanii-v-rf> (accessed 21.04.2014).

12. *Rossiyskaya Federatsiya. Zakony. O dopolnitel'nom professional'nom obrazovanii* [The Russian Federation. Laws. About Additional Vocational Training]. Available at: <http://www.ubo.ru/education/add/index.html> (accessed 19.04.2014).

13. *Rossiyskaya Federatsiya. Zakony. Trudovoy Kodeks Rossiyskoy Federatsii* [The Russian Federation. Laws. Labor Code of the Russian Federation]. Moscow, GrossMedia Publ., 2007. 192 p.

14. Shouel Dzh. *Dostizhenie prevoskhodstva cherez obsluzhivanie klienta* [Achieving Excellence through Customer Service]. Moscow, Al'pina Publ., 2009. 184 p.

Received 13 May 2014