МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт экономики и управления	Кафедра «Социология и управление персоналом»
Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

«Совершенствование системы электронного обучения в торговой сфере (на примере ООО «СВ РИТЕЙЛ»)»

Студент 05.09.2022 (подпись, дата) Федорова Я.В. (фамилия, инициалы)

Руководитель 05.09.2022 (подпись, дата) Каримова Л.Ф. (фамилия, инициалы)

Нормоконтролер 15.09.2022 (подпись, дата) Данилова Е. А. (фамилия, инициалы)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____, № __)

Заведующий кафедрой _____ (подпись) Щанина Е.В.

Работа защищена с оценкой _____ (протокол ГЭК от _____, №____)

Секретарь ГЭК _____ (подпись) Мордишева Л.Н. (фамилия, инициалы)

ПЕНЗА 2022

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ..... 5

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА..... 7

1.1 Электронное обучение: понятие, цели, задачи и принципы 7

1.2 Система электронного обучения: LMS 14

ГЛАВА 2 ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА В ООО «СВ РИТЕЙЛ» 26

2.1 Анализ системы управления персоналом и кадрового состава ООО «СВ РИТЕЙЛ» 26

2.2 Система электронного обучения персонала и пути ее совершенствования в ООО « СВ РИТЕЙЛ» 35

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 47

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 50

ПРИЛОЖЕНИЯ 53

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы настоящего исследования обусловлена важностью и спецификой существования системы электронного обучения персонала в торговой сфере.

Современное общество под влиянием цифровых технологий довольно сильно изменилось. Созданная действительность такова, что в ней все виды информационного обмена стремительно оцифровываются — и образовательные процессы не исключение.

Простое общение между людьми зачастую происходит с помощью технологических инструментов (телефоны, гаджеты, интернет). Алгоритм такого обмена информацией также лежит и в основе электронного обучения.

Сущность электронного обучения на сегодняшний момент заключается в том, что оно представляет собой образовательный процесс с применением информационных и коммуникационных технологий.

В современном социуме электронное обучение проходит этап эволюции в образовательном процессе, довольно естественной направленности. Кроме того, быстрое развитие техники и технологий, изменения в нормативной базе, ставят перед руководством организаций задачи постоянного обучения персонала.

Принцип планового хозяйства в условиях рыночного управления в настоящее время уже не «работает». Требуется инициативный подход к выполняемой работе, для чего нужны хорошо подготовленные специалисты. В этой связи возникает проблема необходимости постоянного обучения персонала организации, повышения его квалификации.

Так как в каждой организации существует своя специфика производства, и опыт старых работников трудно восполнить, поэтому в современных условиях на первое место выходит система электронного обучения персонала.

Отсюда важность исследования системы электронного обучения персонала именно в торговой сфере, т.к. именно сфера торговли это область динамичных процессов, которая постоянно должна совершенствоваться.

Существенный вклад в изучение проблемы электронного обучения персонала внесли такие ученые как В.И. Агафонов, З.Д. Бабаев, А.С. Бажин, Т.Ю. Базаров, Н.Л. Вещунина, Л.Т. Гиляровская, А.П. Егоршин, А. А. Захватов, А.О. Зверева, А.Я. Кибанов, О.А. Петровская и др.

Объектом выпускной квалификационной работы является ООО «СВ РИТЕЙЛ».

Предметом выпускной квалификационной работы является система электронного обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» и пути ее совершенствования.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение системы электронного обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ «и разработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

1. Рассмотреть электронное обучение: понятие, цели, задачи и принципы.

2. Проанализировать систему электронного обучения: LMS.

3. Изучить анализ системы управления персоналом и кадрового состава ООО «СВ РИТЕЙЛ».

4. Рассмотреть систему электронного обучения персонала и предложить пути ее совершенствования в ООО « СВ РИТЕЙЛ».

При написании выпускной квалификационной работы были использованы такие логико-теоретические методы исследования, как классификация, анализ, обобщение. Также был проведен опрос 60 сотрудников и анализ документов ООО «СВ РИТЕЙЛ», с целью выявления недостатков и преимуществ системы электронного обучения персонала.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, библиографического списка, заключения и приложений.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

1.1 Электронное обучение: понятие, цели, задачи и принципы

В современном обществе к сотрудникам со стороны руководителя предъявляется требования довольно высокой оценки его качеств. Несколько лет назад уровень требований к персоналу был не настолько высок. Такое стремительное изменение можно объяснить непрерывно меняющимися аспектами существования общества. Так, активное распространение в современной жизни технических инноваций, как в образовании, науки, так и в производстве свидетельствует о необходимости наличия соответствующих знаний и умений у человека. Вот почему, в современном социуме особая ценность отводится высококвалифицированным специалистам. Жизненная установка для людей ранее получивших образование под лозунгом «образование на всю дальнейшую жизнь», в связи с такими изменениями меняется в сторону «образование через всю дальнейшую жизнь». В связи с чем, в современных условиях возникает ценность и важность электронного обучения.

Электронное обучение персонала представляет собой такой учебный процесс, который позволяет расширить возможности самообразования и образования по конкретному графику, который позволяет совместить образовательный процесс с выполнением трудовой функции [6, с. 12]. Электронное обучение ценно, так как образовательный процесс можно организовать вне зависимости от места проживания обучаемого специалиста. Кроме того, электронное обучение позволяет стремительно реагировать на изменение предметной образовательной области, которая достигается путём изменения всей образовательной программы.

Для изучения таких теоретических категорий как понятие, цели и задачи электронного обучения персонала целесообразно рассмотреть сущность обучения персонала в целом.

В научной литературе по управлению персоналом обучение персонала рассматривается как целостная система, с помощью которой работник получает профессиональное образование. Это целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных преподавателей, наставников, специалистов и руководителей [12, с. 15].

Понятие «обучение персонала» довольно многогранно, что подтверждается мнениями ряда ученых.

По мнению Кибанова А.Я., с одной стороны, обучение персонала является подсистемой всей системы управления персоналом, с другой стороны, частью подсистемы мотивации труда работников организации, которая также активно влияет на стабильность предприятия [21, с. 125].

Специалист в области управления персоналом Егоршин А.П. считает, что процесс обучения персонала довольно сложный и емкий процесс, целенаправленный на обеспечение соответствия профессиональных знаний и умений работников выдвигаемому современному уровню производства и управления [14, с. 18].

Так Дуракова И.Б. и Волкова Л.П. полагают, что обучение персонала – это структурный элемент всей системы обучения персонала, который представляет собой процесс передачи профессиональных навыков и знаний сотрудникам организации, ранее неизвестных для них [15, с. 15].

Ученый, Форсиф П. обучение персонала определил как процесс систематического характера, целью которого является изменение знаний, рабочих навыков, а также формирование мотивации, поведения и сознания работников [31, с. 98].

В последнее время отмечается особая важность и актуальность электронного обучения в современных организациях в торговой сфере.

Методологию электронного обучения персонала во многом определяют формы, виды, научные принципы, подходы и методы, применяемые для подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадровых работников предприятия средствами информационных и электронных технологий.

Цели и задачи электронного обучения персонала должны быть направлены на достижение главной цели предприятия – получение прибыли, но не менее важной задачей является укрепление кадров организации, как необходимого ей человеческого ресурса.

Тем самым, важно отметить, что цели и задачи электронного обучения должны быть общими как для руководителя, так и для сотрудника организации. Достижение единства целей важно для развития бизнес-процессов в организации.

Основными целями электронного обучения персонала являются:

- реализация теоретических и практических занятий в удаленном режиме;

- расширение возможности самообразования и образования по конкретному графику, который позволяет также совместить образовательный процесс с выполнением трудовой функции.

Стоит отметить, что задачи электронного обучения персонала необходимо ставить в зависимости от того, какие целевые группы существуют в организации. Это необходимо для того, чтобы качественно составить программы профессионального обучения для всех работников организации.

Главными задачами для молодых специалистов является теоретическая начальная подготовка в сочетании с практической подготовкой по специальности на рабочем месте.

Для специалистов с опытом работы главной задачей являются повышение квалификации для углубления специальных знаний по специальности, для руководителей с опытом работы – отработка поведения на случай возникновения конфликтных ситуаций, а также ведение переговоров и выработка сдержанности [18].

Базаров Т.Ю. считает, что непрерывные и быстрые изменения в технологии и информационном пространстве требуют постоянного обучения персонала. Необходимая квалификация не может быть гарантирована базовым образованием специалиста. Специалист в сфере HR Базаров Т.Ю. в своих трудах подчеркивал, что общие цели обучения с точек зрения непосредственно работодателя и самого специалиста существенно отличаются [7, с. 101].

На рисунке 1 представлены основные цели электронного обучения именно с позиции работодателя.

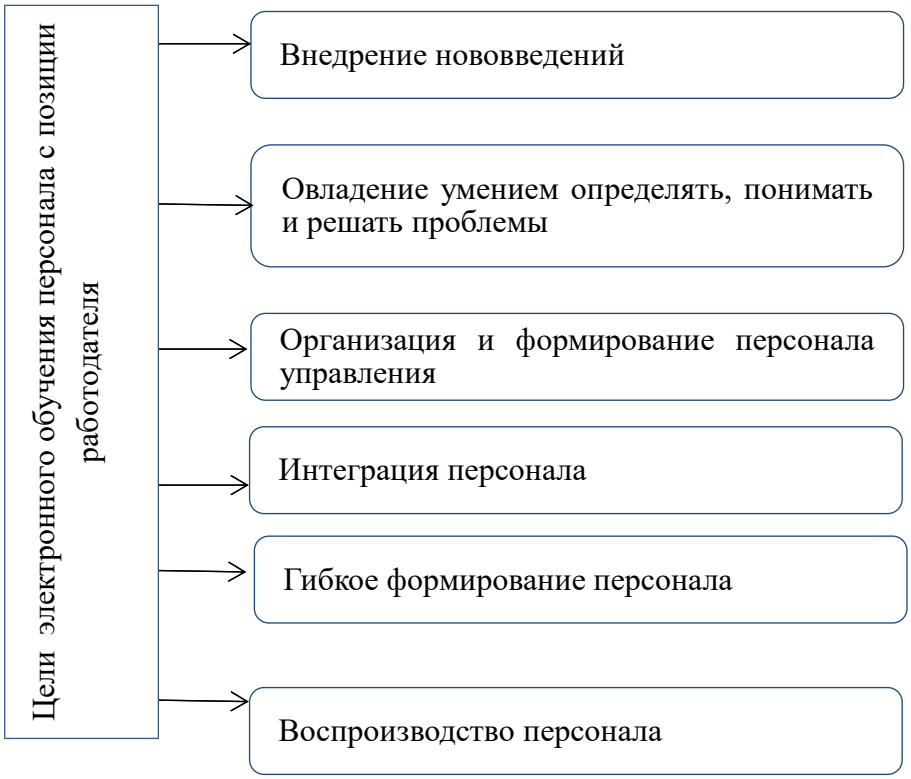

Рисунок 1 – Цели электронного обучения персонала с позиции работодателя

Источник: Ряковский, С.А. Обучение и развитие персонала на этапе стабилизации / С.Н. Ряковский // Справочник кадровика. – 2019. – №7. – С. 14.

С точки зрения наемного работника общими целями электронного обучения являются следующие цели, представленные на рисунке 2:

Рисунок 2 – Цели электронного обучения персонала с позиции работника

Источник: Ряковский, С.А. Обучение и развитие персонала на этапе стабилизации / С.Н. Ряковский // Справочник кадровика. – 2019. – №7. – С. 14-15.

При этом решаются такие общие задачи, которые относятся к электронному обучению (рисунок 3):

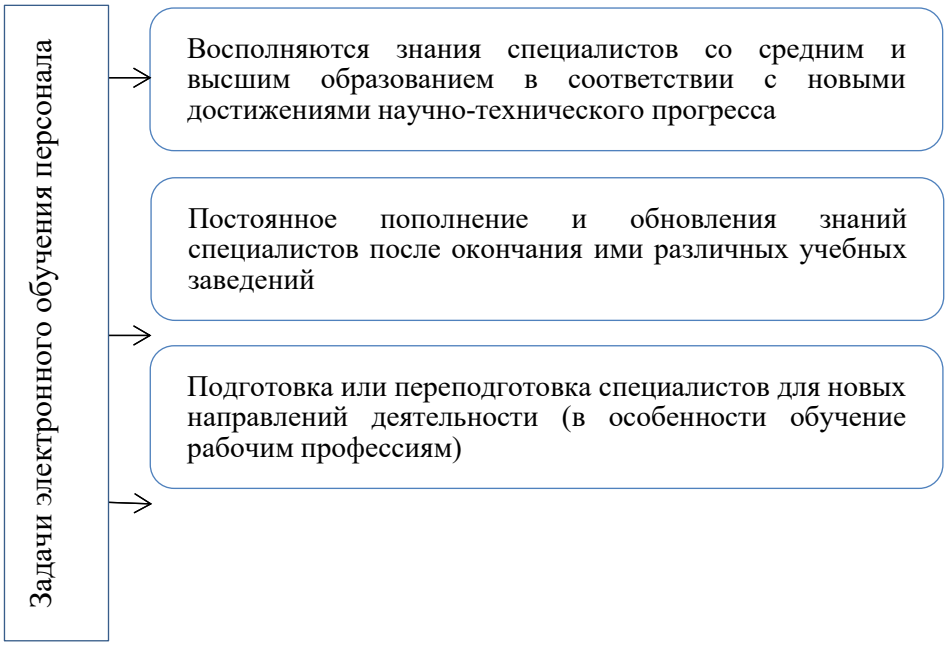

Рисунок 3 – Задачи электронного обучения персонала

Источник: Ряковский, С.А. Обучение и развитие персонала на этапе стабилизации / С.Н. Ряковский // Справочник кадровика. – 2019. – №7. – С. 15-16.

Петровская О.А. считает, что электронное обучение может реализовать краткосрочные и локальные задачи, например, совершенствование обратной связи между подразделениями, повышение способности к самоорганизации, укрепление отношений с клиентами [21, с. 14].

Обозначив цели и задачи электронного обучения персонала, стоит рассмотреть его основные принципы, которые выступают основополагающими началами и положениями, определяющими содержание, организационные формы и методы учебного процесса в соответствии с его целями и закономерностями.

Принципы электронного обучения представлены на рисунке 4 [24, с. 3].

Рисунок 4 – Принципы электронного обучения персонала

Источник: Ряковский, С.А. Обучение и развитие персонала на этапе стабилизации / С.Н. Ряковский // Справочник кадровика. – 2019. – №7. – С. 17.

1. Принцип интеграции учебной и практической деятельности. Как правило, данный принцип приносит пользу лучше в организации, чем в образовательных учреждениях, так как практическая деятельность человека является причиной его вовлечения в учебную деятельность.

2. Принцип оперативности и научности - соответствие программ обучения современным теориям управления персоналом предприятия и быстрому их внедрению в образовательный процесс [12, с. 65].

3. Принцип перспективности – при обучении и развитии следует учитывать возможность профессионального роста и самообучения.

4. Принцип оптимальности и достаточности – соответствие предложенных теоретических положений и практических навыков необходимому и обязательному уровню профессионализма.

5. Принцип специализации – при обучении персонала необходимо опираться на уже имеющиеся знания, умения и профессиональную специализацию обучающихся работников организации [31, с. 68].

Таким образом, электронное обучение персонала являет собой такой учебный процесс, который позволяет расширить возможности самообразования и образования по конкретному графику, который позволяет совместить образовательный процесс с выполнением трудовой функции.

Электронное обучение ценно, так как образовательный процесс можно организовать вне зависимости от места проживания обучаемого специалиста, кроме того позволяет стремительно реагировать на изменение предметной образовательной области, которая достигается путём изменения всей образовательной программы.

Теоретический анализ показал, что, цели и задачи электронного обучения персонала должны быть направлены на достижение главной цели предприятия - получение прибыли, а также, на укрепление кадров организации, как необходимого ей человеческого ресурса.

Что касается принципов электронного обучения, то они выступают как основополагающие начала, на которых базируется вся система электронного обучения в целом.

1.2 Система электронного обучения: LMS

На протяжении многих лет, в системе управления персоналом важным остается тот факт, что для успешного развития компании, вне зависимости от ее статуса, необходима оптимизация всех имеющихся ресурсов, а главным образом человеческих. Именно человеческий капитал является основным двигателем прогресса и с течением времени, в системе управления персонала меняются отношения между субъектами на всех уровнях. А также меняется отношение и, непосредственно, к персоналу организации [28].

Для успешного формирования системы управления персоналом, в конкретной организации, разрабатываются и внедряются специальные технологии, призванные упростить данный процесс.

Система электронного обучения персонала представляет собой сложный и многогранный процесс, который является частью профессионального образования и подсистемой всей системы управления персоналом, влияющая на стабильность предприятия и реализующаяся при помощи информационных и электронных технологий.

К разряду стандартных факторов, которые влияют на систему электронного обучения персонала организации относятся:

1. Стремление сотрудников сохранить работу, остаться в занимаемой должности.

2. Желание сотрудников получить повышение или занять другую должность.

3. Заинтересованность работников в повышении заработной платы.

4. Интерес персонала к самому процессу овладения новыми знаниями и навыками, желание установить контакты с другими участниками программы.

5. Стремление сотрудников понять пути решения существующих злободневных проблем собственной деятельности.

6. Несоответствие результатов работы сотрудников их потенциалу.

7. Отсутствие эффекта после проведения конкретных обучающих мероприятий.

8. Постоянный приток новых сотрудников, которых необходимо знакомить со спецификой компании.

9. Потребность организации создать для ценных сотрудников дополнительный стимул к продолжению работы в компании [14, с. 42].

К основным элементам системы электронного обучения относятся (рисунок 5):

Рисунок 5 – Основные элементы электронного обучения персонала

Источник: Ряковский, С.А. Обучение и развитие персонала на этапе стабилизации / С.Н. Ряковский // Справочник кадровика. – 2019. – №7. – С. 18-22.

Дополнительными элементами системы обучения персонала являются (рисунок 6):

Рисунок 6 – Дополнительные элементы системы обучения персонала

Источник: Петровская, О.А. Система обучения персонала как управленческий ресурс организации / О.А. Петровская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2020. – № 2. – С. 3-5.

Благодаря сформированной системе электронного обучения персонала в организации можно достигнуть ряда преимуществ:

1. Соответствие стандартам. Для прохождения сертификации международной системы качества, предприятие должно включать в свою структуру, наряду с другими обязательными условиями, и постоянно действующую электронную систему обучения персонала.

2. Международное сотрудничество. Наличие определенного количества дипломов и сертификатов у сотрудников может иметь существенное значение в некоторых видах бизнеса, что является обязательным условием для получения статуса партнера крупной международной корпорации.

3. Реализация стратегии компании. В некоторых фирмах электронное обучение персонала входит в производственную стратегию [13, с. 107].

К основным этапам построения системы электронного обучения персонала относятся:

1. Определение целей и задач электронного обучения. Цели и задачи электронного обучения тесно связаны с целями организации.

На этапе формирования политики электронного обучения выделяются основные направления и составляется положение системы развития. На данном этапе работа ведется на уровне топ-менеджмента организации [22, с. 78].

2. Детализация потребностей в обучении в целом. Детализация проводится на уровне каждого подразделения организации. На этом этапе выясняется количественная и качественная потребность в обучении с учетом целей организации и структурных единиц. После этого проводится диагностика качественного состояния имеющегося человеческого ресурса при помощи системы оценки персонала.

3. Составление заявок на электронное обучение для каждой структурной единицы. Разработка плана электронного обучения на конкретный период.

4. Определение форм и методов электронного обучения. На данном этапе составляется перечень форм и методов электронного обучения (таблица 1). Руководители подразделений в зависимости от особенностей сотрудников составляют кейсы и тесты для практической части обучения.

Таблица 1 – Характерные особенности методов обучения персонала организации

Название метода	Характерные особенности метода
Наставничество	В этом процессе между специалистом (наставником) и обучающимся образуется непрерывная, беспристрастная, обратная связь, прочность которой периодически проверяется уровнем исполнения работы наставляемого. Применение метода будет эффективно лишь в случаях, когда что-то идет неправильно и возникает необходимость в исправлении такого рода вещей
Тренинги	Тренинги представляют собой форму обучения с использованием практических упражнений. Тренинги призваны развивать определенные

Продолжение таблицы 1

Название метода	Характерные особенности метода
	управленческие и коммерческие навыки -- управление исполнением, планирование, делегирование, мотивирование, тайм-менеджмент, эффективные продажи, переговоры, презентацию. Благодаря тренингам можно повысить личную эффективность сотрудников, развить ориентацию на результат, способность управления конфликтами, коммуникативные навыки, лидерство. На тренингах большая часть времени посвящена деловым играм и их анализу, закреплению наиболее эффективных стратегий поведения в типичных деловых ситуациях. Эффективность усвоения новой информации на тренингах гораздо выше, чем на лекциях и семинарах, так как здесь не только приобретаются знания теоретического характера, но в различных ролевых играх и учебных ситуациях вырабатываются практические умения и навыки. Повышению действенности тренингов способствует применение видеоаппаратуры, когда участники могут анализировать видеозапись деловых игр.
Ротация	Позволяет получать знания и приобретать опыт в результате перемены рабочего места. В ходе ротации создается представление о многогранности деятельности и задач, решаемые организацией (специальные программы молодого поколения специалистов). Помимо чисто обучающего эффекта ротация оказывает положительное влияние на мотивацию сотрудника, помогает преодолевать стресс, вызываемый однообразными производственными функциями, расширяет социальные контакты на рабочем месте.
Деловые игры	Обучение манере вести себя в различных ситуациях, при ведении переговоров, причем обладатели ролей должны вырабатывать альтернативные точки зрения

Источник: Петровская О.А. Система обучения персонала как управленческий ресурс организации / О.А. Петровская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2020. – № 2. – С. 3-5.

5. Определение бюджета выделяемого на электронное обучение. На рассматриваемом этапе происходит согласование и дальнейшее выделение средств организации, которые обеспечат успешную реализацию электронного обучения.

6. Разработка программы электронного обучения. На данном этапе происходит рабочий процесс по формированию и подготовки образовательной и обучающей программы для сотрудников организации.

7. Решение организационных моментов. Данный этап предопределяет завершающий этап построения системы электронного обучения персонала и

заключается в осуществлении организационных мероприятий, необходимых для запуска электронного обучения в организации.

8. Оценка эффективности электронного обучения персонала. Данный этап подразумевает комплексную процедуру анализа полученных знаний, приобретенных навыков и общего развития работников.

Построение системы электронного обучения персонала можно изобразить схематически согласно рисунку 7.

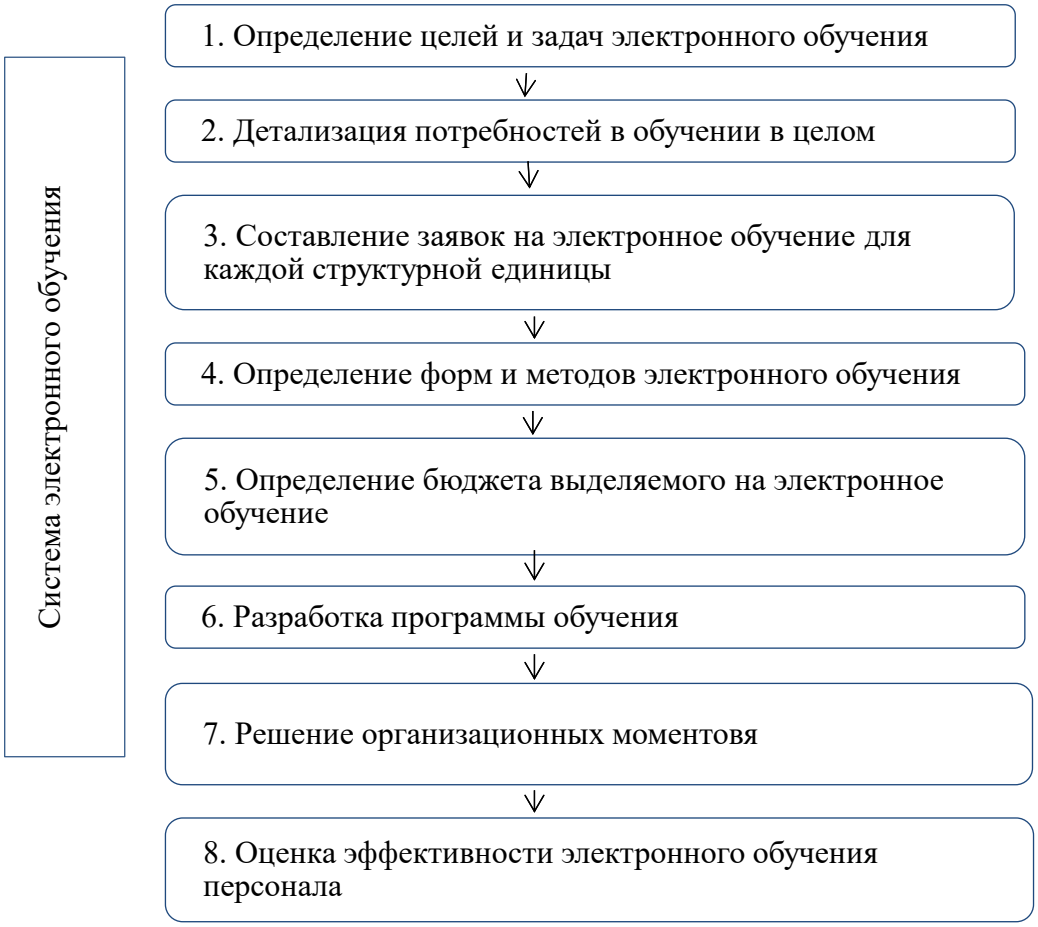

Рисунок 7 - Этапы построения системы электронного обучения персонала

Источник: Петровская О.А. Система обучения персонала как управленческий ресурс организации / О.А. Петровская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2020. – № 2. – С. 3-5.

С недавнего времени, вопрос внедрения цифровых технологий в сферу управления персоналом становится все более актуальным среди менеджеров,

так как постоянно движущийся технологический прогресс оказывает всесторонние влияние на современное общество.

Так, в современном мире существует система управления обучением под названием LMS-система. С использованием LMS можно разработать индивидуальный план развития сотрудников и провести их обучение, создать корпоративный мобильный портал и единую внутреннюю базу знаний.

Большинство современных LMS позволяют организовать обучение в кратчайшие сроки, и для работы с ними не требуются особые технические навыки.

LMS (от англ. «Learning Management System» система управления обучением) представляет собой определенную платформу для организации онлайн-обучения, позволяющая пользователям получить доступ к базе знаний, упражнениям и тестам.

В России в качестве синонима LMS часто употребляется термин СДО (система дистанционного обучения).

Разница лишь одна: LMS позволяет совмещать онлайн-уроки и классические занятия в классе (смешанный тип обучения).

Важно отметить, что в состав любой LMS входят реестры, средства регистрационного контроля, управления документами и доступа к различным устройствам, распределенные базы слушателей и преподавателей, календарные расписания курсов, инструменты оценки знаний.

Основная цель LMS — организация процесса обучения полного цикла от отслеживания прогресса учеников, планирования обучения и до управления базой знаний. Такие системы призваны избавить администраторов от рутинной работы и сделать автоматическим процесс создания курсов на платформе.

При работе с LMS используется ряд инструментов, которые особенно необходимо в работе. В настоящее время можно выделить основные инструменты, представленные на рисунке 8.

Рисунок 8 – Инструменты LMS

Источник: Петровская, О.А. Система обучения персонала как управленческий ресурс организации / О.А. Петровская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2020. – № 2. – С. 3-5.

У подобных систем есть несколько главных достоинств:

- простой и быстрый запуск обучения;

- полная автоматизация всех рутинных процессов, кроме проверки домашних заданий;

- сокращение расходов;

- возможность создания единых стандартов обучения;

- тонкие настройки под каждого сотрудника;

- использование различного контента (видео, тесты, интерактивные игры);

- возможность геймификации процесса обучения;

- детальная аналитика.

На современном этапе существуют две группы систем LMS: Облачные платформы и так называемые «Коробочные» решения.

Облачные платформы (GetCourse, iSpring) представляют собой непосредственно веб-сайт, который содержит набор необходимых

инструментов для проведения обучения. Обычно такие системы обладают простым интерфейсом, что избавляет от необходимости наличия технических навыков, а также богатым функционалом, что позволяет запустить обучение в короткие сроки, и управлять им в дальнейшем.

Решения «из коробки» (Moodle, RedClass) популярны в корпоративном секторе и среди учебных заведений. Такие системы поставляются в виде программного обеспечения, устанавливаемого на сервера клиента. Использование этих решений предполагает участие технических специалистов, так как для установки и обслуживания серверов необходимы соответствующие навыки. Популярность этих систем обусловлена полным контролем за информацией, что минимизирует риск утечки информации.

Помимо платных облачных и «коробочных» решений также существуют системы с открытым исходным кодом, использование которых позволяет в любое время дополнять и модифицировать существующий функционал самостоятельно. Недостаток таких систем — необходимость наличие у пользователя опыта программирования.

В большинстве LMS-обучение может строиться как по классической, так и в свободной форме. Администраторы имеют возможность создания курсов, состоящих из отдельных уроков. Каждый урок может состоять как из теоретических, так и практических заданий.

Существует множество вариантов практических заданий: с простым ответом, с возможностью выбора варианта или нескольких вариантов ответов, сопоставление вариантов, а также творческие задания с возможностью загрузки файла. После прохождении урока учеником администратор/преподаватель может оценивать его результаты и активировать доступ к следующим урокам.

Ограничение доступа к урокам зависит от выбранной модели обучения. Например, частным онлайн-школам свойственно свободное обучение с возможностью доступа ко всем материалам в любое время. Для учебных заведений и корпоративного сектора, напротив, больше подходит

ступенчатая модель, предполагающая собой открытие доступа к материалам, урокам и тестам по мере прохождения обучения.

LMS-курсы можно разделить по нескольким классификациям в зависимости от следующих параметров:

- структура самого курса (уроки или модули плюс уроки);

- доступность контента (асинхронный — курс доступен сразу после оплаты, синхронный — курс стартует в определенную дату и все ученики получают контент постепенно и одновременно);

- количество участников (индивидуальный или групповой);

- наличие обратной связи с куратором (есть или нет);

- вид контента (видео, текст, комбинированный);

- способ оценки результатов прохождения курса (автоматически, вручную, комбинированно).

Организация LMS-курсов состоит из трех последовательных этапов, изображенных на рисунке 9.

Рисунок 9 – Этапы LMS-курсов

Источник: Петровская О.А. Система обучения персонала как управленческий ресурс организации / О.А. Петровская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2020. – № 2. – С. 6-7.

На первом этапе происходит процесс добавления обучающих материалов в LMS.

На втором этапе добавляются такие пользователи как обычный пользователь, автор, администратор. У каждого из пользователей имеется набор прав и обязанностей, в зависимости от функционала.

На третьем этапе осуществляется оценка результатов обучения, что является главным достоинством LMS. Используя аналитические данные, можно увидеть, сколько времени тратят учащиеся на изучение материалов, а также отследить их прогресс.

В рамках системы управления обучением используются диджитал инструменты, представляющие собой технологии, использующие электронные инструменты, для оптимизации деятельности орагнизации в различных областях, в том числе и в управлении

Особенно внимание целесообразно уделить диджитал инструментам электронного обучения персонала в торговой сфере. Несмотря на экономическую обстановку в России и сложности внедрения собственных и корпоративных учебных центров, большинство торговых организаций стараются уделять внимание системе обучения персонала и мотивируют своих сотрудников на постоянное обучение.

Диджитал или переход рекрутинга в цифровую среду — это закономерный итог развития системы управления персоналом. Digital-технологии (цифровые технологии) — технологии, использующие электронные инструменты, для оптимизации деятельности организации в различных областях, в том числе и в управлении [29, с. 104].

Таким образом, система электронного обучения персонала представляет собой сложный и многогранный процесс, который является частью профессионального образования и подсистемой всей системы управления персоналом, влияющая на стабильность предприятия и реализующаяся при помощи информационных и электронных технологий [17, с. 301].

Система электронного обучения персонала включает в себя: мотивацию сотрудников по отношению к обучению, формы организации обучения, программы и подбор преподавателей, результаты обучения и проведение систематической оценки обучения персонала.

Эффективная система электронного обучения персонала организации обеспечивает не только получение сотрудниками новых знаний и навыков и высокий уровень их профессионализма, но и помогает в ряде решений управленческих задач.

ГЛАВА 2 ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА В ООО «СВ РИТЕЙЛ»

2.1 Анализ системы управления персоналом и кадрового состава ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Одним из крупнейших предприятий отрасли по продаже ювелирных изделий является Общество с ограниченной ответственностью «СВ РИТЕЙЛ». Основным видом деятельности ООО «СВ РИТЕЙЛ» является розничная торговля часами и ювелирными изделиями в специализированных магазинах.

Реализацию своей деятельности ООО «СВ РИТЕЙЛ» ведет под логотипом SOKOLOV (рисунок 10).

SOKOLOV
JEWELRY

Рисунок 10 – Логотип ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: Официальный сайт ООО «СВ РИТЕЙЛ» // [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://sokolov.ru

Основателем ООО «СВ РИТЕЙЛ» является Алексей Соколов, который вырос в Красном-на-Волге, а его родители всю жизнь проработали на одном из местных ювелирных заводов. Семейная фирма Алексея и Елены Соколовых появилась в 1993 году. До 2014 года она называлась Diamant.

В год ООО «СВ РИТЕЙЛ» выпускает три сезонных коллекции: осень-зима, весна-лето и летний круиз. Продукция ООО «СВ РИТЕЙЛ» хорошо известна в Европе — собственно, выход на европейский рынок вынудил основателей переименовать предприятие в SOKOLOV (ООО «СВ РИТЕЙЛ») вместо Diamant. В Швейцарии с 2011 года работает офис ювелирной компании.

Изучение системы управления персоналом ООО «СВ РИТЕЙЛ» невозможно без анализа структуры организации. Структура ООО «СВ РИТЕЙЛ» — это состав и соотношение его внутренних звеньев: цехов, отделов и других компонентов, составляющих единый хозяйственный объект.

Факторами, определяющими структуру организации, являются: характер продукции и технологии ее изготовления, масштаб производства, степень специализации предприятия.

Организационная структура ООО «СВ РИТЕЙЛ» приведена на рисунке 11.

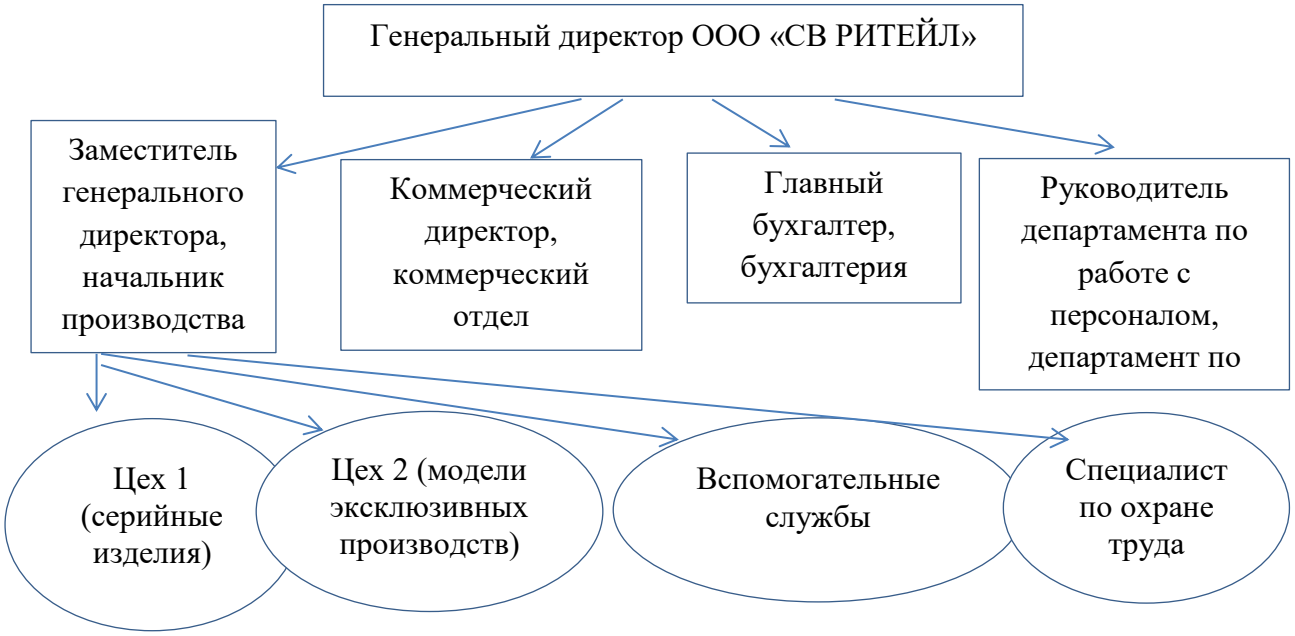

Рисунок 11 – Организационная структура ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: Сереброва, З. «Who is Mr SOKOLOV?» или что мы не знаем о лидере российского ювелирного производства / З. Сереброва // Ювелирный клуб. – 2021. – №3. – С. 11-14.

Все структурные подразделения ООО «СВ РИТЕЙЛ» осуществляют свою деятельность в соответствии с локальными актами организации, регламентирующими основные задачи и функции каждого подразделения [25, с. 18].

Заместитель генерального директора и начальник производства представляют собой штатную единицу в одном лице и осуществляют руководство производственной частью организации.

Коммерческий директор возглавляет коммерческий отдел, в которой входит:

- отдел продаж;
- отдел маркетинга;
- отдел материально-технического снабжения.

Особый интерес для нашего исследования представляет департамент по работе с персоналом в Обществе с ограниченной ответственностью «СВ РИТЕЙЛ», в связи с чем, целесообразно остановиться более подробнее на его характеристике.

Структура департамента по работе с персоналом представлена на рисунке 12.

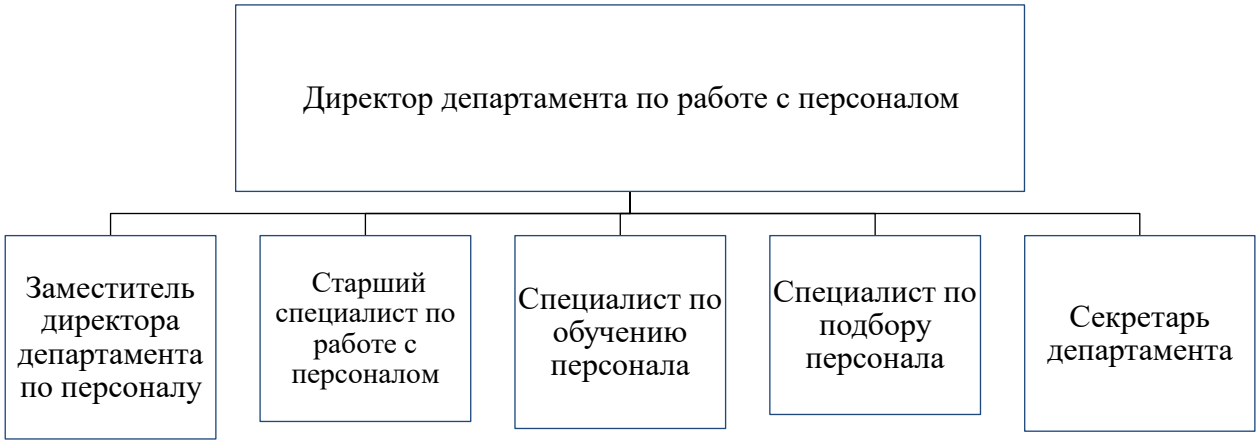

Рисунок 12 - Структура департамента по работе с персоналом в ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: Сереброва, З. «Who is Mr SOKOLOV?» или что мы не знаем о лидере российского ювелирного производства / З. Сереброва // Ювелирный клуб. – 2021. – №3. – С. 11-14.

В соответствии с основными задачами департамент по работе с персоналом ООО «СВ РИТЕЙЛ» выполняет следующие основные функции, которые изображены схематично на рисунке 13:

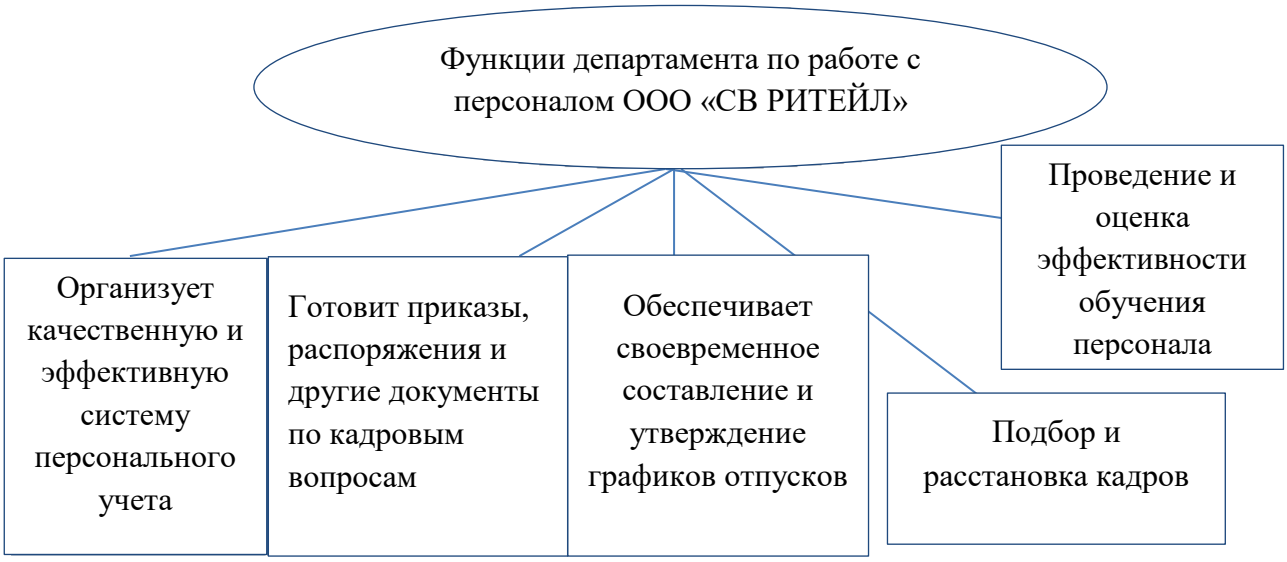

Рисунок 13 – Функции департамента по работе с персоналом ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: Положение о департаменте по работе с персоналом ООО «СВ РИТЕЙЛ»

ООО «СВ РИТЕЙЛ» - это самая динамично развивающаяся ювелирная компания в России. Во главе компании ООО «СВ РИТЕЙЛ» стоят профессионалы. Персонал ООО «СВ РИТЕЙЛ» - квалифицированные сотрудники, получившие специальное обучение.

Управление персоналом ООО «СВ РИТЕЙЛ» направлено на повышение производительности труда и качества трудовых ресурсов, рост взаимной ответственности работника и работодателя. Для этого проводится постоянный мониторинг кадровой ситуации по ряду показателей, внедряются технические и организационные инновации [19].

Наибольший процент мероприятий по развитию персонала приходится на оценку и обучение персонала. Это, с одной стороны говорит о том, что организация заинтересована в развитие персонала и проводит соответствующие мероприятия по повышению квалификации и опыта сотрудников, с другой – в организации наблюдается приток новых сотрудников, как правило, иногородних, которых нужно постоянно обучать [20, с. 171].

Анализ системы управления персоналом в ООО «СВ РИТЕЙЛ был проведен в совокупности с анализом кадрового состава:

1. Гендерная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» изображена на рисунке 14.

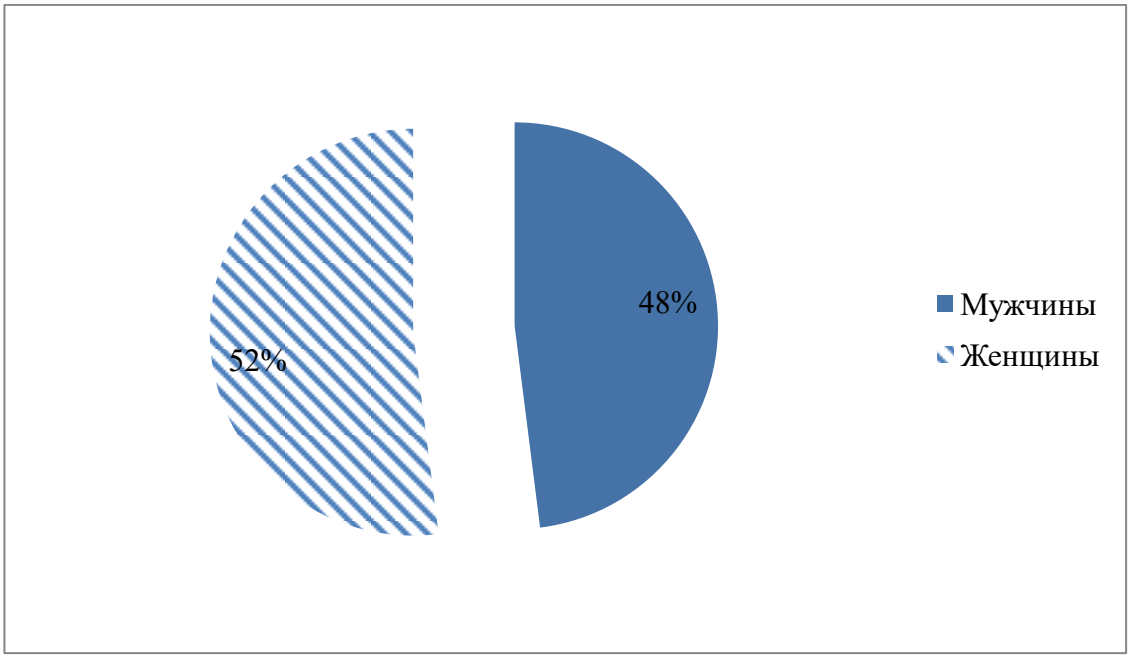

Рисунок 14 - Гендерная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Гендерная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» продемонстрировала следующие показатели: в ООО «СВ РИТЕЙЛ» работают 52% женщин и 48% мужчин. Всего в ООО «СВ РИТЕЙЛ» на территории Пензенской области работают 68 человек. Можно сделать вывод о том, что гендерная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» практически

равномерно распределена, незначительно на 4% преобладает количество женщин в структуре персонала организации.

2. Возрастная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» изображена на рисунке 15.

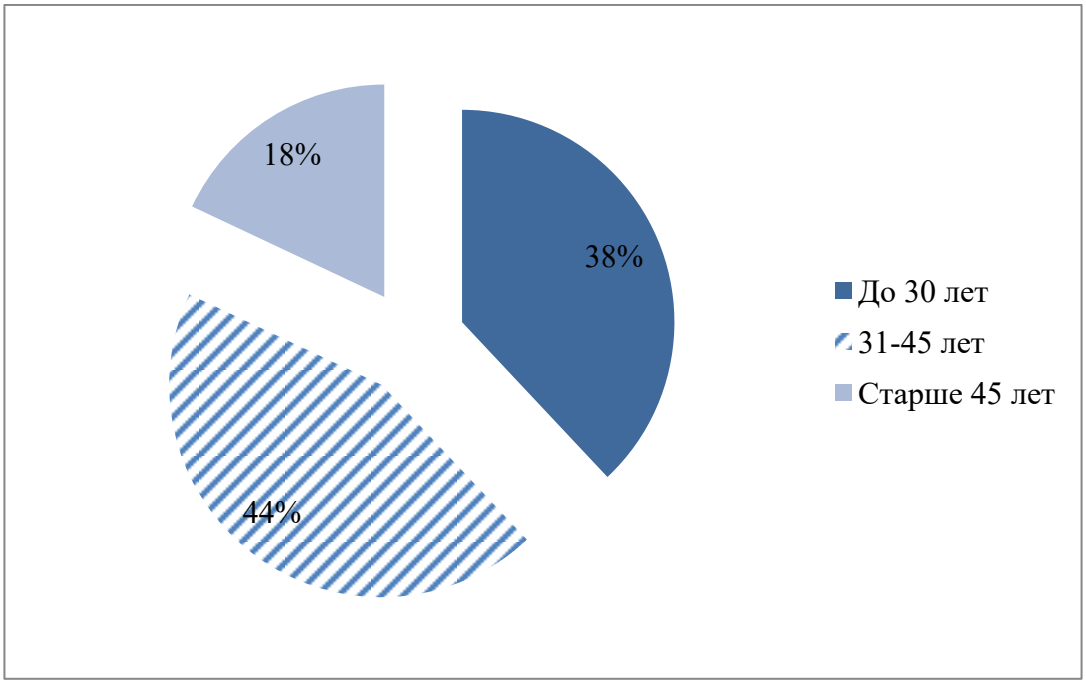

Рисунок 15 - Возрастная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Показатели возрастной структуры персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» распределились следующим образом:

– до 30 лет работают 38%;

- от 31 до 45 лет – 44%;

- и старше 45 лет – 18%.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что среди персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» преобладают лица в возрасте от 31 до 45 лет и до 30 лет включительно, что свидетельствует о положительном отношении руководства к молодым кадрам и отсутствия проблем при трудоустройстве сотрудников без опыта работы. Кроме того, возрастная структура ООО «СВ Ритейл» говорит о том, что коллектив организации достаточно молодой,

сотрудники имеют достаточный опыт и квалификацию, но еще далеки от пенсионного возраста.

3. Образовательная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» указана на рисунке 16:

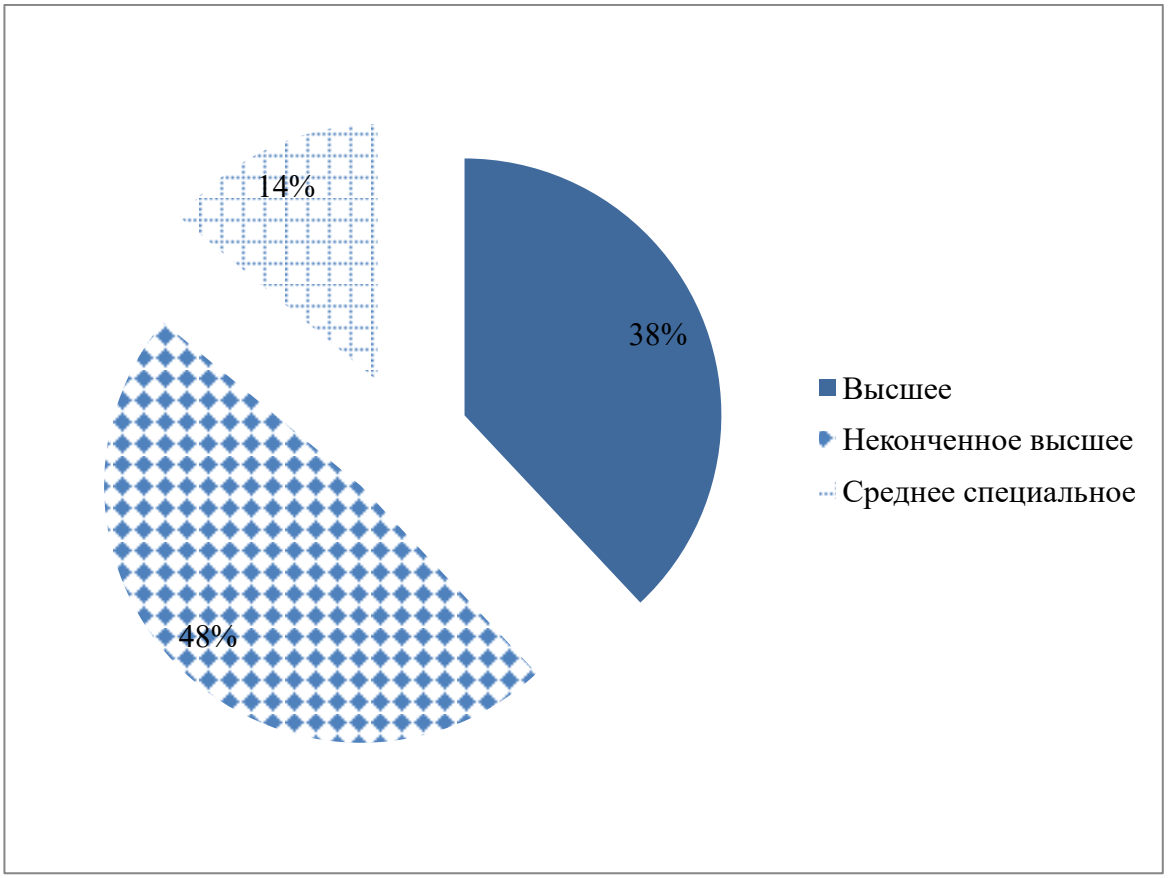

Рисунок 16 – Образовательная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Образовательная структура персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» представляет собой следующую картину:

- 38% имеют высшее образование;

- 48% имеют неоконченное высшее образование;

- 14% имеют среднее специальное образование.

Как мы видим, больший процент сотрудников имеют высшее и неоконченое высшее образование. Это обусловлено тем, что многие сотрудники повышают свой образовательный уровень, получая высшее образование.

4. Распределение персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» по стажу работы изображено на рисунке 17:

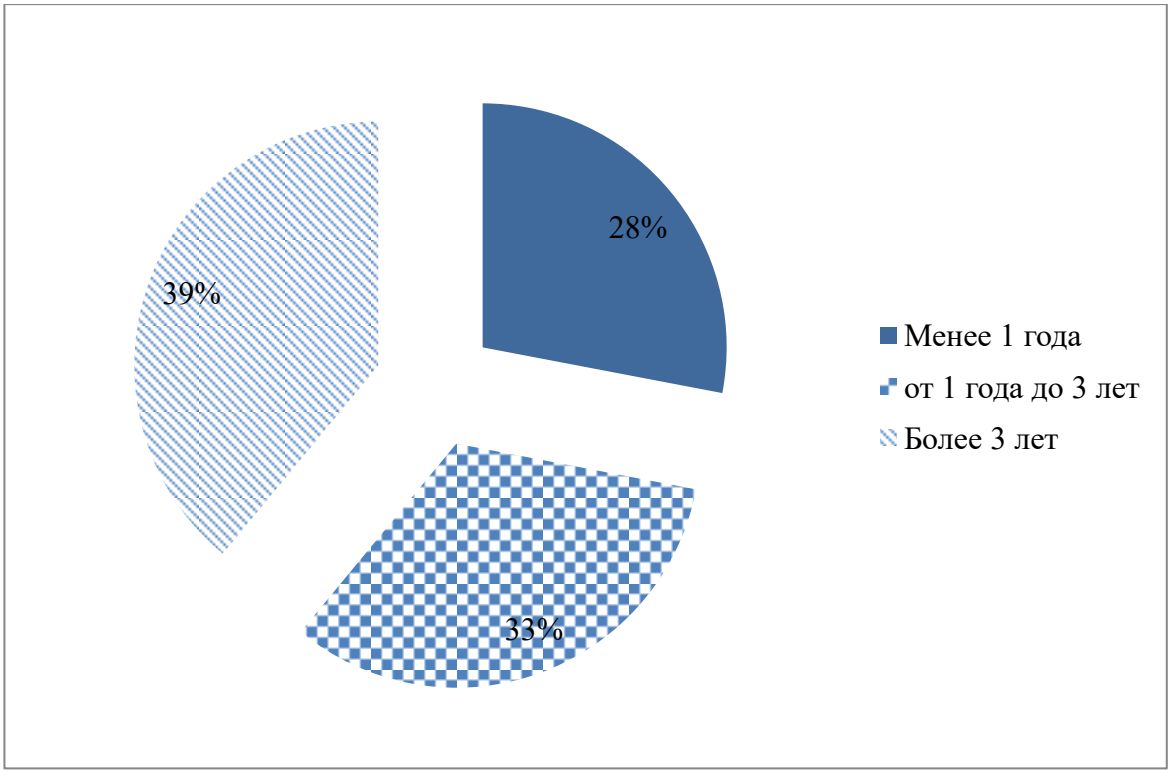

Рисунок 17 - Распределение персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» по стажу работы

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Распределение персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» по стажу работы позволило сделать следующие выводы:

– менее 1 года работает - 28%;

- от 1 года до 3 лет - 33%;

- более 3 лет - 39%.

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» на сегодняшний момент сократилась численность сотрудников со стажем работы на предприятии более 3 лет, что является достаточно негативной тенденцией, поскольку кадровый состав становится достаточно непостоянным. В то время как процент сотрудников со стажем работы до 1 года вырос до 28%. Причиной таких негативных изменений в структуре персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» послужила эпидемиологическая обстановка в стране, вызванная короновирусной

инфекцией Covid-19, в результате которой работа торговых центров и магазинов была приостановлена.

5. Распределение персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» по категориям отображено на рисунке 18:

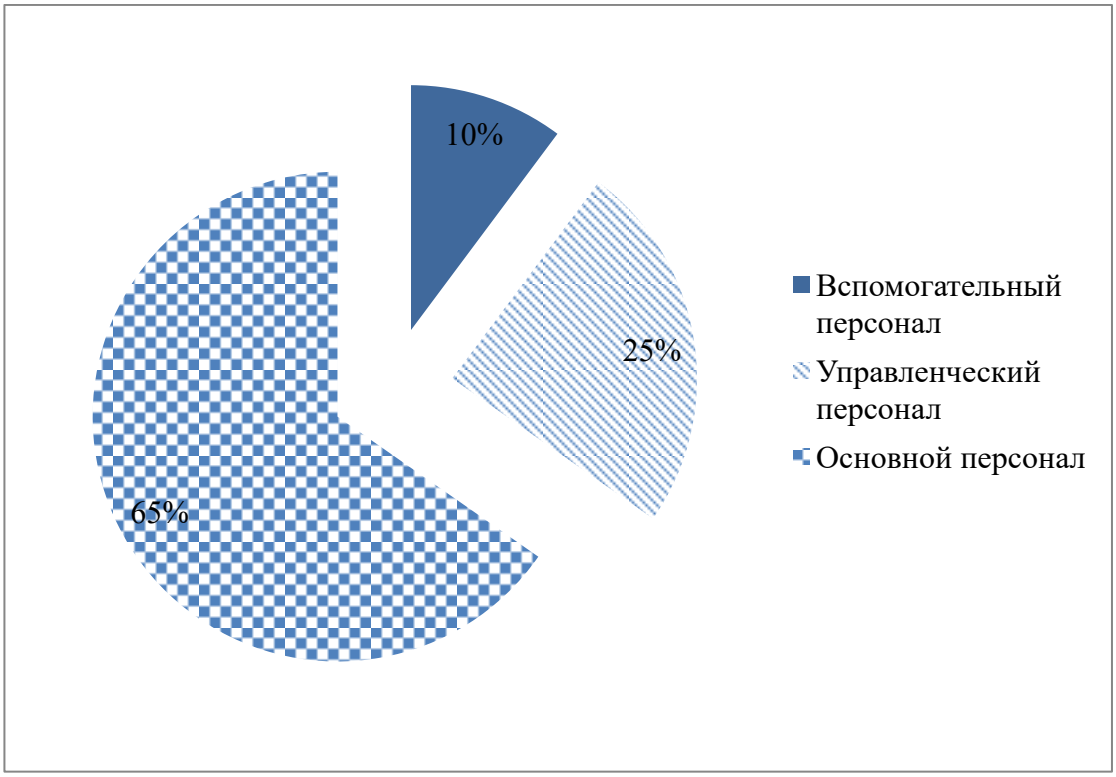

Рисунок 18 - Распределение персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» по категориям

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Распределение персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» по категориям позволило сделать вывод о том, что вспомогательный персонала составляет 10%, управленческий персонала – 24% и основной персонал – 64%. Основной персонала в структуре персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» по категориям имеет больший процент, что говорит о преобладании сотрудников относящихся к данной категории должностей. Связано это с тем, что преимущественно большая часть сотрудников представлена продавцами-консультантам в розничной сети ООО «СВ РИТЕЙЛ».

Таким образом, проанализировав систему управления персоналом ООО «СВ РИТЕЙЛ» необходимо выделить ее основные достоинства:

– важнейшими принципами управления персоналом в ООО «СВ РИТЕЙЛ» являются системность, информатизация, достижение поставленных целей перед организацией.

– руководители в практической деятельности руководствуются принципами управления персоналом.

– делопроизводственные функции находятся на высоком уровне, так как документация своевременно обрабатывается и передается вышестоящему руководству.

Таким образом, в организации существуют следующие подсистемы, функции которых выполняются департаментом по работе с персоналом: набор и отбор персонала, адаптация персонала, обучение и мотивация персонала, оценка и аттестацию кадров, организация деятельности работников.

2.2 Система электронного обучения персонала и пути ее совершенствования в ООО « СВ РИТЕЙЛ»

Обучение персонала - это целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способностями общения под руководством опытных преподавателей, наставников, специалистов и руководителей.

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» реализуются обязательное, целевое и периодическое обучение. Обязательное обучение – обучение для обеспечения необходимого уровня профессиональной подготовки работника, соответствующего требованиям и профилю компетенций определенной должности (профессии), выполнения требований государственных и нормативных актов, регламентирующих вопросы предоставления допуска к работе.

Целевое (опережающее) обучение – профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации работников в соответствии с возрастающими требованиями производства, совершенствованием бизнес

процессов, вводом новых производственных объектов, внедрением новой техники и технологий, а также в связи с предстоящим назначением на другую должность, изменением профиля деятельности.

Периодическое обучение – обучение персонала, осуществляемое в целях поддержания профессиональной квалификации работников, получения дополнительных профессиональных знаний, умений и навыков.

Из вышеперечисленного следует, что в ООО «СВ РИТЕЙЛ» перед работниками ставят следующие цели обучения, представленные на рисунке 19.

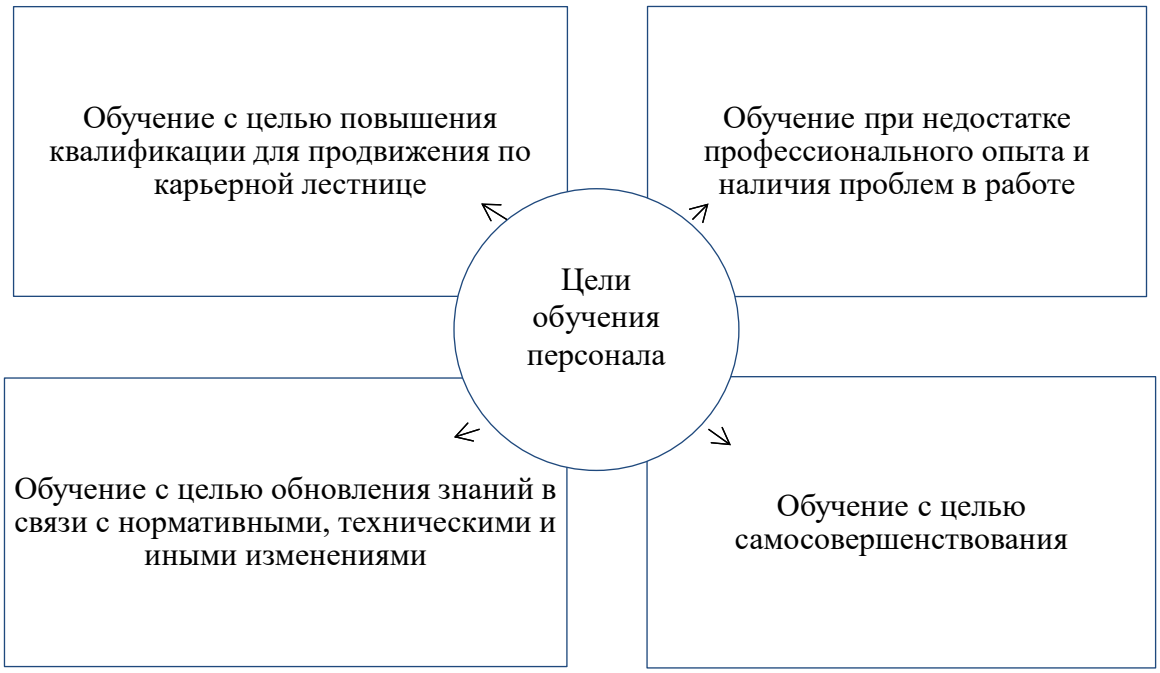

Рисунок 19 - Цели обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» постановка целей обучения осуществляется непосредственными руководителями для каждого работника индивидуально.

Определение потребности в обучении в ООО «СВ РИТЕЙЛ». Конкретные профессиональные образовательные программы для руководителей и специалистов, формы и сроки обучения определяются руководителем департамента по работе с персоналом, по согласованию с

работником и его непосредственным руководителем, исходя из потребности организации.

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» реализуется такой вид обучения как самообразование – самостоятельное обучение, являющееся результатом личной инициативы и действий работника, направленных на повышение образовательного уровня и профессиональных знаний посредством самостоятельного изучения предмета, теоретических основ специальности.

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» существует два вида определения потребности:

1. По инициативе руководителя и организации

2. По собственному желанию.

Серьезной проблемой является то, что в ООО «СВ РИТЕЙЛ» предстоящее обучение не обсуждаются с непосредственным начальником, что осложняет учебный процесс, так как не все работники понимают, с какой целью их отправляют на переподготовку или повышение квалификации.

Определение форм, видов, методов и содержания учебного процесса в ООО «СВ РИТЕЙЛ». В ООО «СВ РИТЕЙЛ» используются традиционные и активные методы обучения персонала.

К традиционным методам относятся: лекции, семинары, лабораторные работы, самостоятельное обучение. К активным методам: тренинги, мастер – классы, деловые игры, разбор конкретных практических ситуаций.

Программы профессионального обучения осваиваются в следующих формах: очной (с отрывом от работы), очно-заочной (вечерней – с частичным отрывом от работы) и заочной формах (без отрыва от работы), в форме самообразования и экстерната.

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» в большей мере реализуются активные методы обучения с отрывом от производства, то есть очная форма обучения.

Важно отметить, что в системе обучения персонала также имеются электронные формы, представленные двумя приложениями.

Первое приложение для электронного обучения в ООО «СВ РИТЕЙЛ» это приложение «SR Team». Данное приложение для сотрудников ООО «СВ

РИТЕЙЛ», позволяющее консультировать клиентов по ассортименту, проводить регистрации в акциях, узнавать общую информацию о регламентах компании.

Данное приложение несет в себе небольшую долю электронного обучения и больше направлено на осуществление рабочих операций в розничных магазинах.

Интерфейс SR Team приложения представлен в виде экосистемы, разделенной на 11 блоков как показано на рисунке 20.

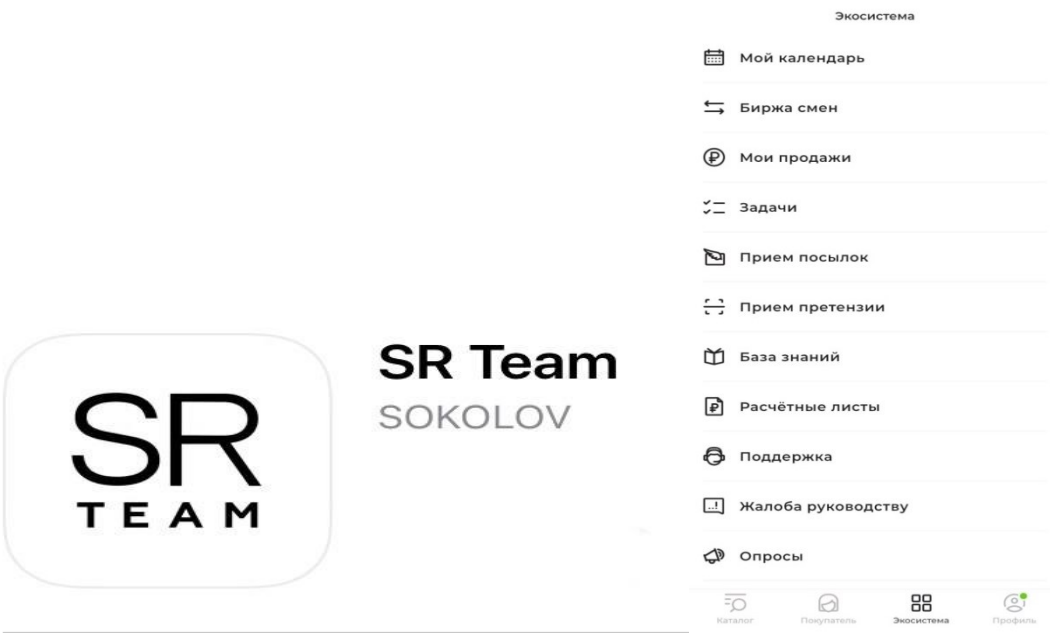

Рисунок 20 - Приложение SR Team

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Второе приложение электронного обучения в ООО «СВ РИТЕЙЛ» это приложение «iSpring Learn».

iSpring Learn - это система дистанционного обучения, которая включает в себя следующие блоки:

– Встроенный редактор статей.
– Автоматизация обучения.
– Детальная аналитика.
– Оценка «360»
– Смешанное обучение.

Данное приложение для системы электронного обучения довольно функционально, но ввиду специфики организационной структуры и особенностей работы в торговой сфере его одного не достаточно.

Интерфейс приложения iSpring Learn изображен на рисунке 21.

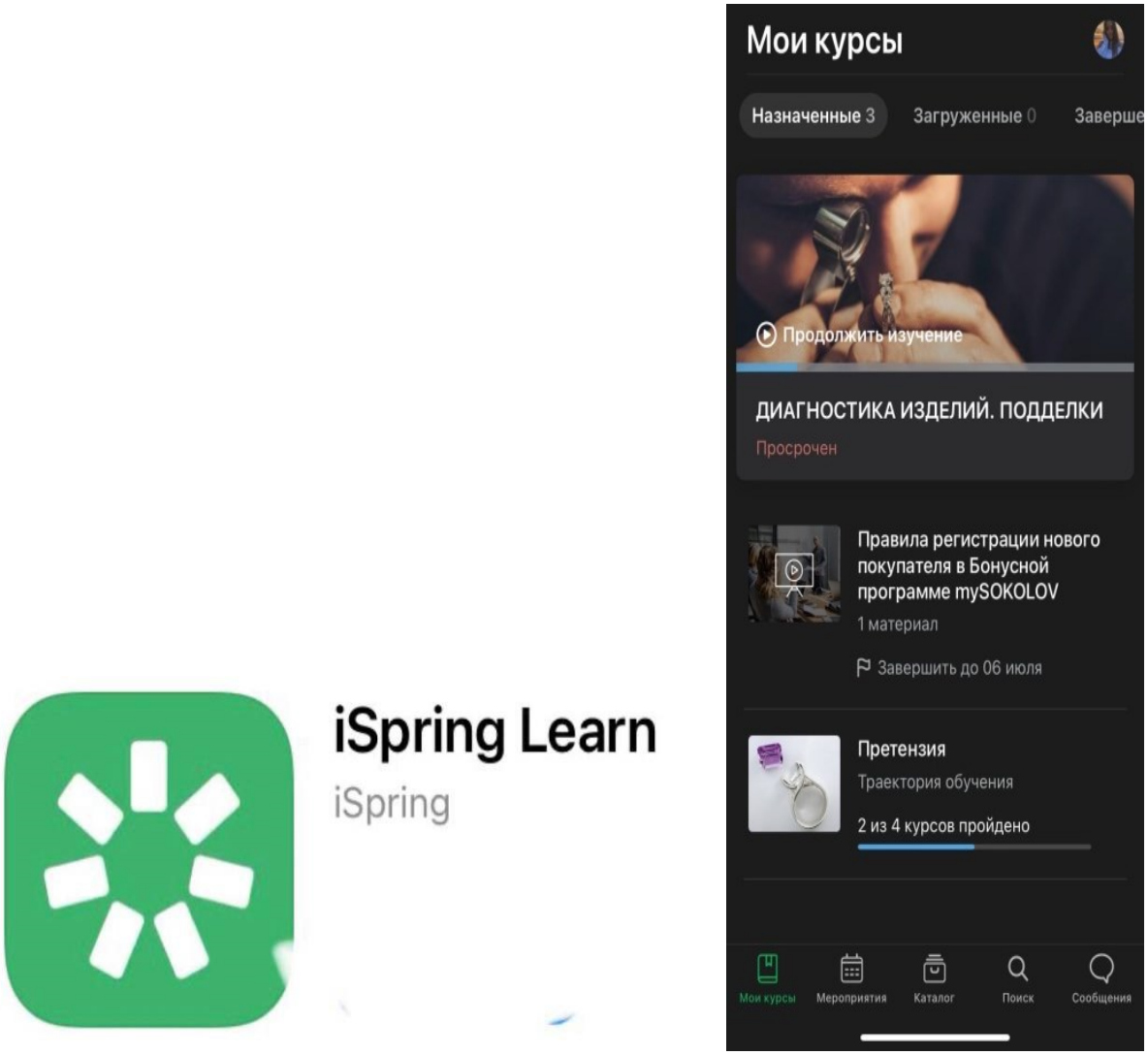

Рисунок 21 – Приложение iSpring Learn

Источник: составлено автором на основании кадровой документации ООО «СВ РИТЕЙЛ»

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» нами был проведен опрос среди 20 сотрудников организации.

Опрос сотрудников организации проводился на тему «Анализ системы обучения персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» (приложение А).

- на вопрос «Удовлетворены ли вы процессом обучения» ответы респондентов распределились следующим образом (рисунке 22).

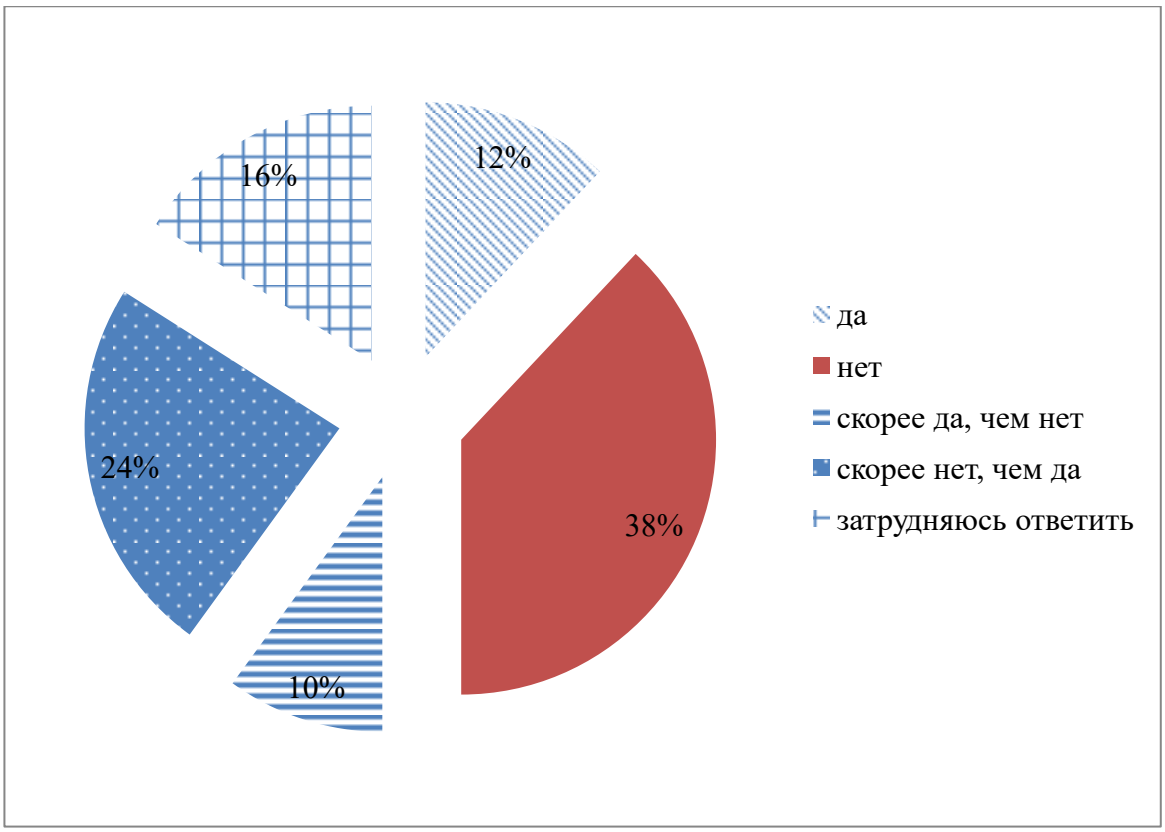

Рисунок 22 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли вы процессом электронного обучения?» (в процентах от числа опрошенных, n=60)

Ответы на данный вопрос показали, что 38% респондентов не удовлетворены процессом обучения в ООО «СВ РИТЕЙЛ».

Данные обстоятельства свидетельствует о желании сотрудников проходить повышение квалификации, совершенствовать свои навык и получать новые знания.

Это необходимо для того чтобы качественно выполнять трудовую функцию в организации.

- на вопрос «Какие бы методы обучения Вы бы исключили из действующей системы обучения» ответы респондентов распределились следующим образом (рисунок 23).

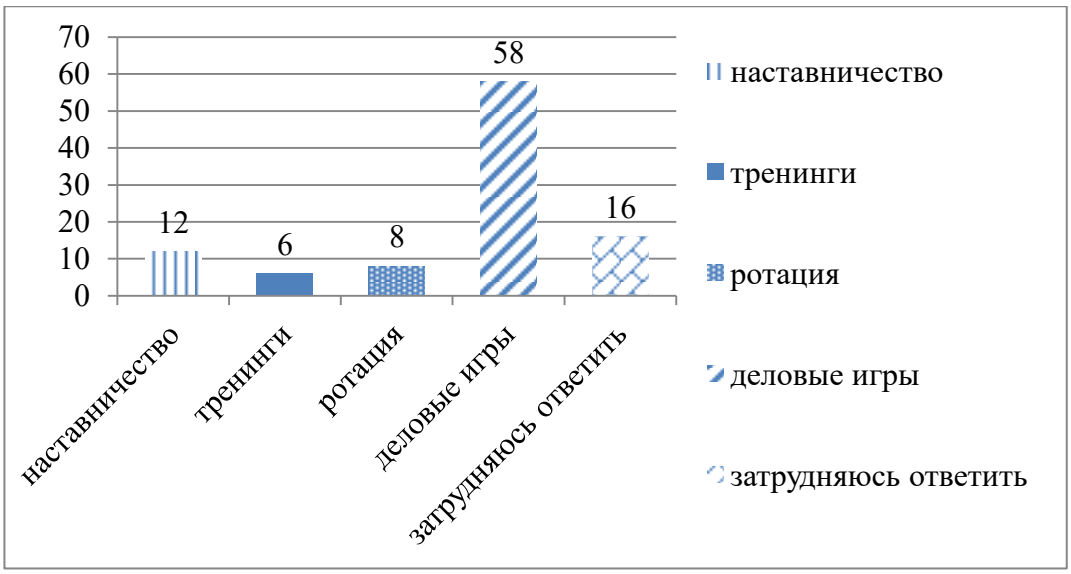

Рисунок 23 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие методы обучения Вы бы исключили из действующей системы обучения» (в процентах от числа опрошенных, n=60)

Ответы на данный вопрос показал, что большинство респондентом 58% исключили бы такой метод обучения как деловые игры, ввиду мало эффективности данного метода обучения.

- на вопрос «Используете ли Вы в полной мере знания, которые получаете во время обучения» ответы респондентов распределились следующим образом (рисунок 24).

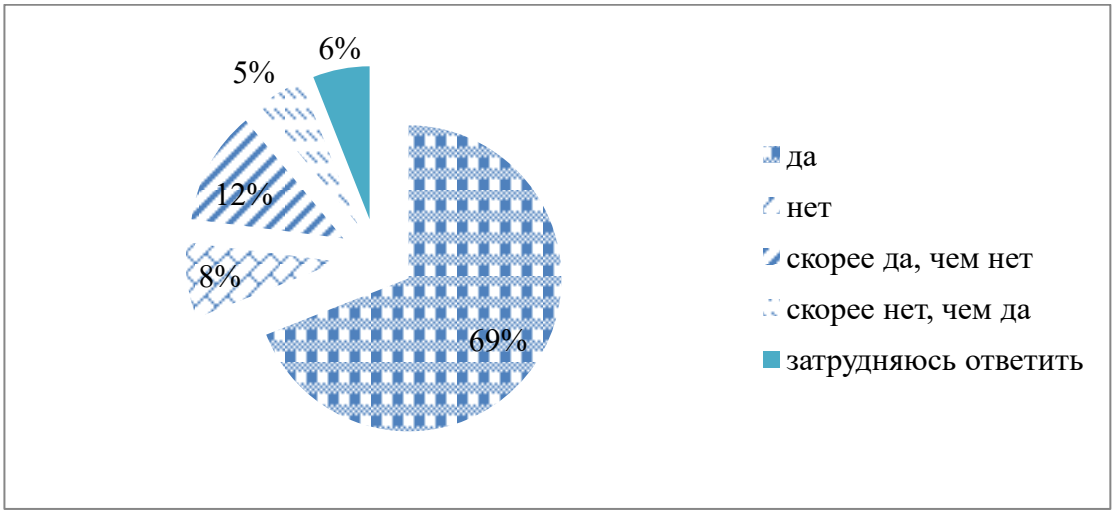

Рисунок 24 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Используете ли Вы в полной мере знания, которые получаете во время обучения» (в процентах от числа опрошенных, n=60)

Респонденты на данный вопрос ответили преимущественно положительно, 69% работников ООО «СВ РИТЕЙЛ используют в полной мере знания, которые получают во время обучения, что свидетельствует о положительном влиянии обучения на выполнение трудовой функции сотрудников ООО «СВ РИТЕЙЛ»

- на вопрос «Как Вы считаете, вы можете обойтись без постоянного повышения уровня квалификации» ответы респондентов распределились следующим образом (рисунок 25).

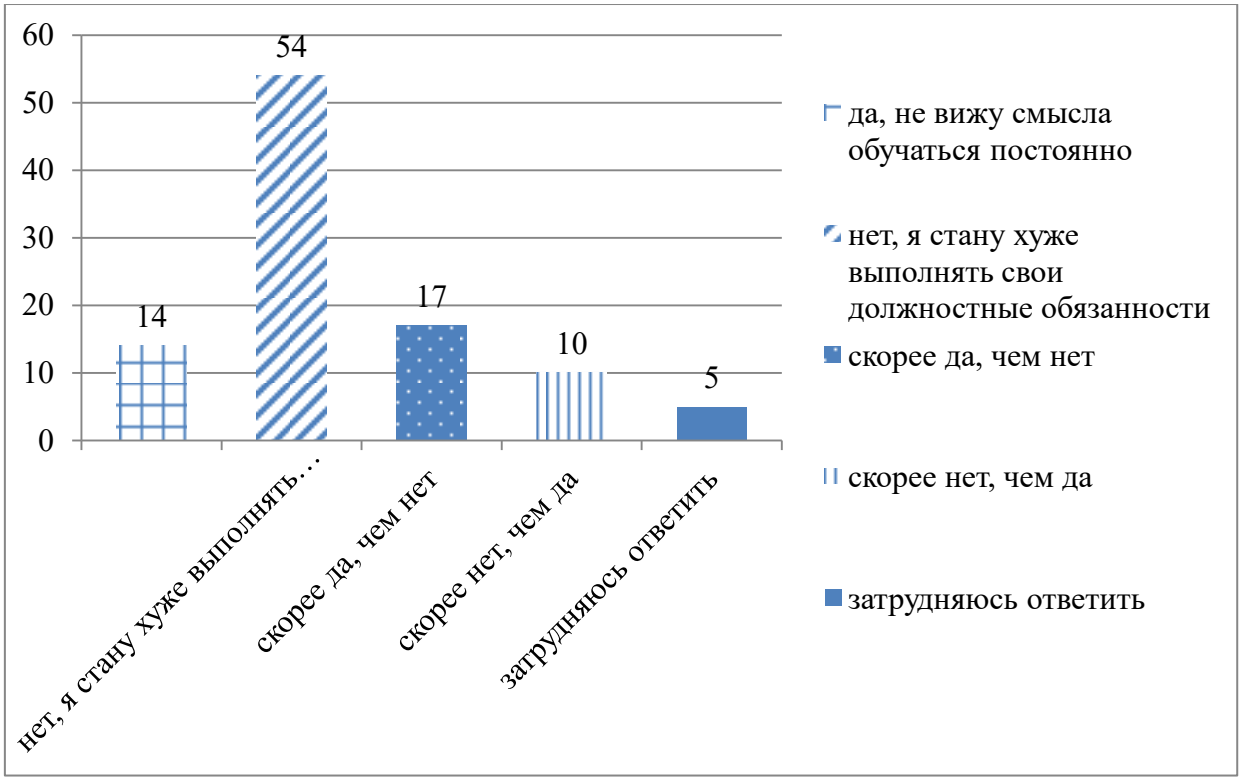

Рисунок 25 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы считаете, вы можете обойтись без постоянного повышения уровня квалификации» (в процентах от числа опрошенных, n=60)

Полученные результаты показали, что респонденты на данный вопрос ответили преимущественно отрицательно, ответы распределились следующим образом: 54% респондентов считают, что без постоянного повышения уровня квалификации они станут хуже выполнять свои

должностные обязанности. Данный аспект подтверждает актуальность и необходимость обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ».

- на вопрос «Воспринимаете ли Вы электронное обучение как средство достижение успеха» ответы респондентов распределились следующим образом (рисунок 26).

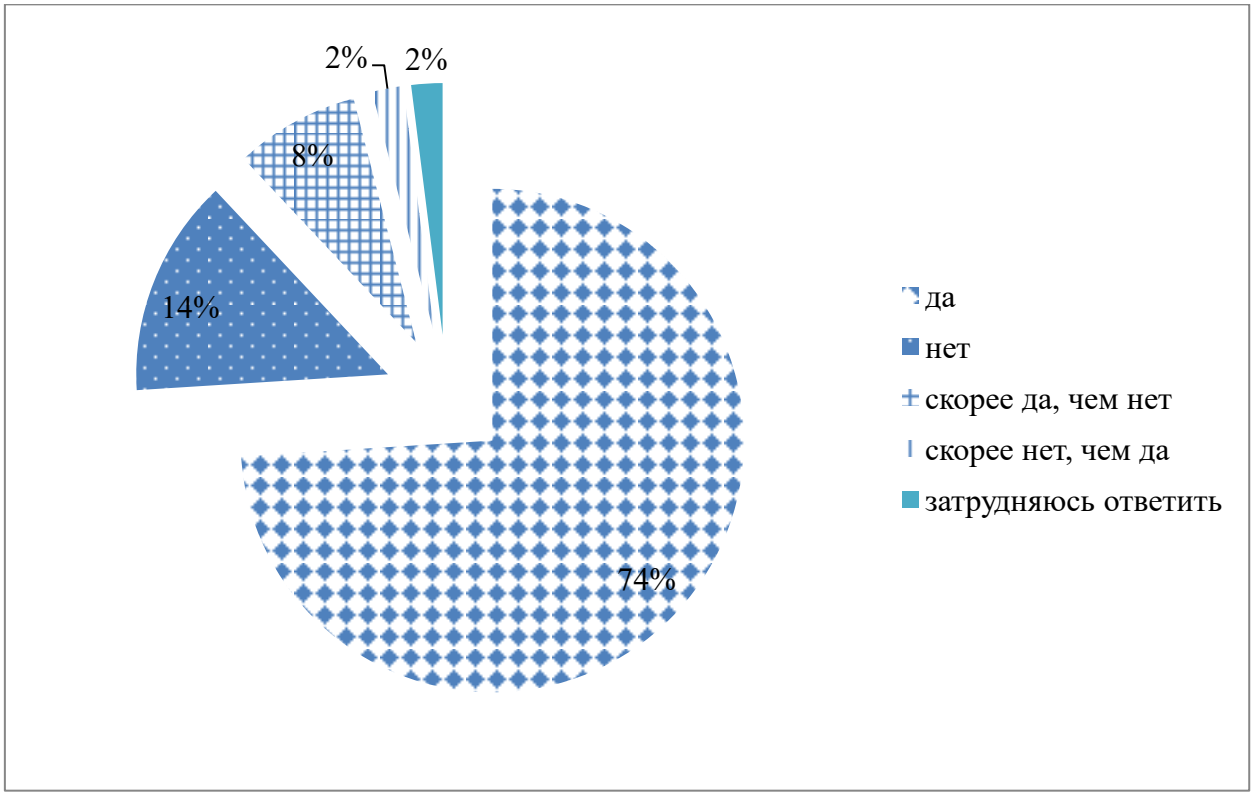

Рисунок 26 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Воспринимаете ли Вы электронное обучение как средство достижение успеха» (в процентах от числа опрошенных, n=60)

Респонденты на данный вопрос ответили положительно, около 74% анкетируемых считают, что электронное обучение является средством достижения успеха, и только 14% так не считают. Ответы на данный вопрос подтверждают эффективность и значимость электронного обучения для сотрудников ООО «СВ РИТЕЙЛ»

На основании анализа системы обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» и проведенного опроса сотрудников организации на тему «Анализ

системы обучения персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» позволил выявить следующие проблемы:

1. Отсутствует Положение об электронном обучении персонала в организации.

2. Малое количество практико-ориентированных методов обучения.

3. В автоматизированной системе обучения отсутствует оценка полученных знаний.

4. Недостаток средств на обучение, в связи с чем отсутствует возможность направить на обучение основной персонал.

Проведя анализ системы электронного обучения персонала предложены следующие пути совершенствования:

1. Разработать Положение об электронном обучении персонала организации (форма положение представлена в приложении Б). Разработанное нами Положение регламентирует процесс организации, а также цели, задачи, систему в ООО «СВ РИТЕЙЛ». Положение разработано в соответствии с действующим Трудовым кодексом РФ и локальными нормативными актами ООО «СВ РИТЕЙЛ».

2. Обучение без отрыва от производства должно осуществляться в обычной рабочей обстановке: обучаемый должен использовать настоящие рабочие инструменты и оборудование, документацию или материалы, которые он будет использовать и после завершения обучения. При этом обучаемый работник рассматривается как частично производительный работник, что говорит о минимальных потерях по выработке.

3. В ООО «СВ РИТЕЙЛ» предлагается внедрить в систему электронного обучения автоматизированную оценку методом тестирования на основе задач (также известные как тесты на основе навыков или оценка эффективности) для оценки пройденного обучения. Проводить такие тесты необходимо сразу после проведения обучения. Ответственным сотрудником назначить специалиста по обучению ООО «СВ РИТЕЙЛ».

4. Проблему охвата основного персонала пройти обучение необходимо решить внедрением дополнительных программ электронного обучения.

С расширением электронного обучения снижаются:

- стоимость обучения (отсутствуют расходы, связанные с командировками, питанием, учебными материалами, арендой помещений для учебы и тому подобное);

- временные издержки, что обусловлено доступностью обучающих курсов, свободным доступом с любого оборудованного компьютера; возможностью одновременного обучения больших групп сотрудников, возможностью остановки и возобновления процесса учебы в любой момент;

- организационные издержки (отпадает потребность в дополнительном согласовании, при изменении срока обучения нет необходимости бронировать места проживания, организовывать питание, заказывать пропуска, контролировать посещаемость, ведь большинство этих процедур автоматизированы).

Для того чтобы запустить в компании обновлённый проект по внедрению дополнительных программ в систему электронного обучения необходимо сформировать рабочую группу под руководством руководителя департамента. В составе команды должен входить менеджер по обучению и развитию персонала, программист и системный администратор.

В ходе проекта необходимо выстроить эффективную систему электронного обучения, отвечающую всем современным требованиям, к тому же не требующую непомерных финансовых инвестиций.

На реализацию проекта необходимо отвести временной отрезок от полугода до восьми месяцев.

В ходе реализации проекта электронного обучения персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» необходимо внедрить единый для головного офиса и региональных представительств интернет-портал на основе Microsoft Office Share Point.

В данном портале должна функционировать система электронного документооборота, хранения рабочей информации, деловой оценки (аттестации) методом «360 градусов», инструменты библиотек и базы знаний.

С точки зрения всех видов затрат, дополнительное расширение обучения на базе интернет-портала является наиболее приемлемой и целесообразной. Чтобы расширение системы было успешным, в его основе должен быть правильный выбор программного обеспечения, соответствующий конкретным требованиям.

Таким образом, при помощи портала обеспечивается прозрачность учебных процессов. Все данные сохраняет электронная память системы, и по первому требованию результаты обучения могут быть предоставлены как самому сотруднику, так и его руководителю, сотруднику департамента по работе с персоналом, а также лицам, ответственным за процесс электронного обучения персонала.

На основании изложенного можно прийти к выводу, что для устранения выявленных недостатков в системе электронного обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» важен комплексный подход и многоплановость в использовании программных продуктов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условия постоянного развития рыночной экономики и социальных процессов обучение персонала в целом приобретает особое значение, т.к. в данных условиях важно, чтобы сотрудники имели определенный уровень квалификации, набор знаний и умений в соответствии с выполняемой трудовой функцией

Достижение долгосрочных и краткосрочных целей, необходимость повышения конкурентоспособности и проведение организационных изменений осуществляются с помощью четкой, спланированной и организованной работы по обучению персонала.

Система электронного обучения персонала представляет собой сложный и многогранный процесс, который является частью профессионального образования и подсистемой всей системы управления персоналом, влияющая на стабильность предприятия и реализующаяся при помощи информационных и электронных технологий.

Кроме того, исследование показало, что, цели и задачи электронного обучения персонала должны быть направлены на достижение главной цели предприятия - получение прибыли, а также, на укрепление кадров организации, как необходимого ей человеческого ресурса.

Эффективная система электронного обучения персонала организации обеспечивает не только получение сотрудниками новых знаний и навыков и высокий уровень их профессионализма, но и помогает в ряде решений управленческих задач.

В ООО «СВ РИТЕЙЛ» существует два приложения в рамках системы электронного обучения персонала для сотрудников. В связи с чем, нами предложено расширение системы электронного обучения персонала для все сотрудников ООО «СВ РИТЕЙЛ» за счет использования LMS системы.

Данный программный продукт помогает разрабатывать курсы, онлайн-уроки и другие образовательные программы.

Кроме того, исследование показало, что в компании нет должной оценки пройденного обучения. Прослеживается явная нехватка бюджетных средств на обучение, поэтому нет возможности обучить всех нуждающихся. Данную проблему необходимо решить средствами внедрения электронного (дистанционного) обучения.

Ответственность за процесс обучения в компании необходимо возложить на представителя департамента по работе с персоналом.

С расширением электронного обучения снижаются: стоимость обучения, временные издержки, организационные издержки.

В ходе реализации проекта электронного обучения персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» необходимо внедрить единый для головного офиса и региональных представительств интернет-портал на основе Microsoft Office Share Point.

В данном портале функционируют системы электронного документооборота, хранения рабочей информации, деловой оценки (аттестации) методом «360 градусов», кроме того, по инициативе группы сотрудников необходимо собрать несколько разрозненных библиотек знаний.

В рамках проведенного исследования нами предложен целый спектр путей совершенствования системы электронного обучения персонала, реализация которого позволит вывести систему управления персоналом в ООО «СВ РИТЕЙЛ на качественно новый и совершенный уровень.

Нами предлагается разработать Положение об электронном обучении персонала организации (форма положение представлена в приложении Б).

Проблему малого количества практико-ориентированных методов обучения можно решить тем, что следует пересмотреть систему обучения вне рабочего места и по возможности сменить их на обучение без отрыва от производства. Таким образом, учебный процесс будет более практическим, что является эффективнее для получения знаний.

Для решения проблемы отсутствия оценки пройденного обучения необходимо внедрить тесты на основе задач (также известные как тесты на основе навыков или оценка эффективности) для оценки пройденного обучения. Проводить такие тесты необходимо сразу после проведения обучения. Ответственным сотрудником назначить специалиста по обучению ООО «СВ РИТЕЙЛ».

Для экономии бюджетных средств на обучение необходимо усовершенствовать систему электронного обучения.

Для устранения выявленных недостатков в системе электронного обучения персонала в ООО «СВ РИТЕЙЛ» важен комплексный подход и многоплановость в использовании программных продуктов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аскарова, В. В Обучение персонала как оно есть /В.В. Аскарова // Отдел кадров коммерческой организации. – 2019 – № 7. – С. 34-35.

2. Бабаев, З.Д., Терехова, В.А., Шеина, Т.Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности организации /З.Д. Бабаев, В.А. Терехова, Т.Н. Шеина. - Изд.: Финансы и статистика, 2018. – 452с.

3. Бажин, А.С Анализ социального капитала развивающихся организаций / А.С. Бажин // Менеджмент сегодня. –2021. – № 3. – С. 256- 264.

4. Бажин, А.С. Анализ методов развития персонала в практике менеджмента зарубежных стран / А.С. Бажин // Science Time. - 2019. – № 3. – С. 53-58.

5. Бажин, А.С. Исследование способностей профессиональных команд к самообучению в зависимости от их ролевого состава / А.С. Бажин, Р.В. Сягайло// Экономика и социум. – 2020. – № 4-1. – С. 571-574.

6. Базаров, Т.Ю. Психология управления персоналом / Т.Ю. Базаров. – М.: Юрайт, 2019. – 382 с.

7. Бычин, В.Б., Малинин, С.В. Нормирование труда. Учебник. / Ю.Г. Одегова. – М.: «Экзамен», 2019. – 389 с.

8. Вахрушева, И. Адаптация и обучение персонала в торговой сети (на примере сети «Радеж») / И. Вахрушева [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.hr-life.ru/article/adaptatsiya-iobuchenie-personala-v-torgovoi-seti-na-primere-seti-radezh/

9. Вещунина, Н.Л., Фомина, Л.Ф. Анализ системы оплаты труда / Н.Л. Вещунина, Л.Ф. Фомина. – М., 2019. – 543 с.

10. Герчиков, В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании. Учебное пособие / В.И. Герчиков. – М.: «ИНФРА-М», 2018. – 301 с.

11. Гиляровская, Л.Т. Оплата труда работников АПК / Л.Т. Гиляровская. - Изд.: Юнити, 2020. – 277с.

12. Глухенькая, Н.М. Обучение и развитие персонала: принципы, подходы, методы / Н.М. Глухенькая // Профессиональное образование. – 2020. – №1. – С. 42-44.

13. Дейнека, А.В. Современные тенденции в управлении персоналом / А.В. Дейнека, Б.М. Жуков. – М.: Академия естествознания, 2019. – 403 с.

14. Дмитриев, М. Е. Особенности обучения персонала организации / М. Е.Дмитриев, А. М.Сережкин // Вестник Казанского технологического университета. – 2019. – № 15. – С. 300-303.

15. Управление персоналом: учебник / И.Б. Дуракова, Л.П. Волкова, Е.Н. Кобцева; под ред. И.Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 570 с.

16. Егоршин, А. П. Мотивация трудовой деятельности: учеб. Пособие / А.П. Егоршин. -М.: Инфра-М, 2020. – 464 с.

17. Зверева, А.О. Перспективы развития торгового персонала в условиях введения в действие профессиональных стандартов/ О.А. Зверева// Российское предпринимательство. – 2019. – № 11. – С. 1711-1716.

18. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 695 с.

19. Кречетников, К. Г. Использование зарубежных методов обучения персонала в практике российских предприятий / К.Г Кречетников // Социально-экономические науки и гуманитарные исследования. – 2021. – № 7. – С. 78-82.

20. Кудрявцева, Е.И. Эффективные технологии обучения персонала для подготовки и проведения крупномасштабных мероприятий / Е.И. Кудрявцева // Современные технологии обучения персонала для сферы обслуживания крупномасштабных мероприятий. – 2019. – С. 176-193.

21. Официальный сайт ООО «СВ РИТЕЙЛ» [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://sokolov.ru/

22. Петровская, О.А. Система обучения персонала как управленческий ресурс организации / О.А. Петровская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2020. – № 2. – С. 3-5.

23. Ряковский, С.А. Обучение и развитие персонала на этапе стабилизации / С.Н. Ряковский // Справочник кадровика. – 2019. – №7. – С. 18-22.

24. Сереброва, З. «Who is Mr SOKOLOV?» или что мы не знаем о лидере российского ювелирного производства / З. Сереброва // Ювелирный клуб. – 2021. – №3. – С. 11-14.

25. Скаженик, Е. Специфика обучения взрослых / Е. Скаженик // Справочник кадровика. – 2019. – № 4. – С. 11-14.

26. Солодов, Н.Д. Обучение вне рабочего места / Н.Д. Солодов [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.finlabel.ru/lais-347-1.html/

27. Стрельников, А.В. Формы корпоративного обучения как элемента системы непрерывного обучения персонала / А.В Стрельников // Сервис в России и за рубежом. – 2021. – № 2 (21). – С. 104-110.

28. Сысолятин, А.В. Оценка эффективности обучения персонала / А.В. Сысолятин // Проблемы современной науки и образования.- 2020. – № 9 (39) – С. 41-44.

29. Трофимова, Л.А. Управление знаниями: учебное пособие / Л.А. Трофимова, В.В. Трофимов. – СПб.: СПбГУЭФ, 2019 – 77 с.

30. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197- ФЗ (с изм. от 14.07.2022) // «Российская газета» – 2021. – 24 ноября (Федеральный выпуск № 266 (8617)).

31. Форсиф П. Развитие и обучение персонала: Повысьте работоспособность коллектива. Добейтесь лучших результатов от сотрудников. Мотивируйте персонал на успех / П. Форсиф. - СПб.: Нева, 2020 (ПФ Красный пролетарий). – 181с.

32. Шиповалова, М. Базовые меры системы мотивации персонала / М. Шиповалова. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http:// m.hrdirector.ru/article/12922-red-motivatsiya-torgovogo-personala/

33. Щербакова, Е. Ю. Обучение персонала в розничной торговле / Е.Ю. Щербакова. [Электронный ресурс] – Режим доступа:http://imspm.spb.ru/articles/271588.php/

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

SOKOLOV
JEWELRY

АНКЕТА

«Анализ системы обучения персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ»

Уважаемый участник опроса, просим вас ответить на представленные ниже вопросы. Ваши ответы помогут в организации эффективной системы обучения в ООО «СВ РИТЕЙЛ».

Обведите вариант ответа, который наиболее подходит, по Вашему мнению.

1. Устраивает ли Вас размер заработной платы?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

2. Устраивает ли Вас процесс выполняемой работы?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

3. Видите ли Вы для себя перспективы профессионального и служебного роста?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

4. Считаете ли Вы, что действующая система оценки знаний сотрудников является объективной ?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

5. Удовлетворены ли Вы процессом обучения?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

6. Какие бы методы обучения вы бы исключили из действующей системы обучения?

· Наставничество

· Тренинги

· Ротация

· Деловые игры

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

7. Используете ли Вы в полной мере знания которые получаете во время обучения?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

8. Как Вы считаете, Вы можете обойтись без постоянного повышения уровня квалификации?

· Да, не вижу смысла обучаться постоянно

· Нет, я стану хуже выполнять свои должностные обязанности

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

9. Обеспечены ли Вы в полной мере методическими пособиями ?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

10. Всегда ли Вы имеете возможность обратиться за консультацией к специалисту с вопросом по обучению?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

11. Как Вы считаете, все ли знания, получаемые во время обучения нужны Вам для выполнения своих должностных обязанностей ?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

12. Воспринимаете ли Вы электронное обучение как средство достижения успеха в работе?

· Да

· Нет

· Скорее да, чем нет

· Скорее нет, чем да

· Затрудняюсь ответить

· Другое_____

(напишите Ваше личное мнение)

13. Если бы Вам предложили работу в другой организации, то что бы послужило решающим фактором для принятия положительного решения. Отметьте те критерии, которые на Ваш взгляд являются приоритетными в порядке убывания

· Более высокий уровень заработной платы

· Возможность карьерного роста

· Чёткая и налаженная система обучения

· Неприкосновенность личного времени

14. Ваши предложения, если таковые имеются:

_____

Немного о себе

15. Ваш пол:

· Мужчина

· Женщина

16. Ваш возраст:

· До 30 лет

· от 31 до 45 лет

· старше 45 лет

17. Ваше образование:

· высшее

· неоконченное высшее

· среднее специальное

18. Ваш стаж работы в ООО «СВ РИТЕЙЛ»:

· до 1 года

· от 1 года до 3 лет

· более 3 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ПОЛОЖЕНИЕ

Об электронном обучении персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ»

1. Общие положения

1.1. Основной целью Положения об электронном обучении персонала в Обществе с ограниченной ответственностью «СВ РИТЕЙЛ» является регламентация основных процессов организации обучения персонала, включающего в себя профессиональную подготовку, а также повышение квалификации персонала ООО «СВ РИТЕЙЛ» (далее – Организация).

1.2. Положения об электронном обучении персонала разработано и соответствует Конституции РФ, Трудовому кодексу РФ, другим нормативно-правовым актам, а также соответствует локальным актам Организации.

1.3. Настоящее Положение начинает свое действие после издания приказа единоличного исполнительного органа Организации - генерального директора. Отмена настоящего Положения также происходит по приказу генерального директора.

1.4. Основные цели Положения об электронном обучении персонала:

– Выработка средств и методов, направленных на повышение результативности деятельности сотрудников организации, всей Организации в целом, которое достигается путем создания структурной системы развития и обучения персонала Организации путем ее непрерывного функционирования:

– Для достижения целей и задач Организации проводить постоянные и систематические образовательные процессы с целью проведения обновления знаний сотрудников Организации;

– Комплексное и комбинированное обучение сотрудников организации, включающее в себя электронное обучение и обучение с использованием инновационных технологий;

– Повышение уровня профессиональной культуры сотрудников Организации;

– Формирование качественного кадрового резерва Организации.

1.5. Основные задачи:

– Сокращение расходов на обучение путем внедрения новых форм и методов;

– Проведение аналитические работы в отношении обучающих организаций;

– Формирование договорных отношений с обучающими организациями на постоянной основе;

– Выстраивание системы обучение персонала Организации на плановой и структурированной основе;

– Внедрение новых методов обучения инновационной направленности;

– Сокращение расходов на обучение за счет использования электронного обучения;

– Проведение мероприятия по управлению, контролю обучения и анализу его эффективности.

1.6. Ответственное структурное подразделение Организации, осуществляющее процесс обучения персонала является департамент по работе с персоналом.

1.7. Департамент по работе с персоналом определяет основные потребности в процессе обучения, проводит анализ результатов обучения, а также формирует основные программы обучения, выбирает по согласованию с генеральным директором Организации обучающие организации и др.

2. Инициирующие и организующие стороны обучения персонала Организации.

2.1. В качестве основных инициаторов обучения персонала Организации выступают: генеральный директор, совет директоров, департамент по работе с персоналом, руководитель подразделения.

Инициатор обучения персонала Организации в первую очередь обеспечивает выполнение перспективных планов развития бизнеса, квалификационное соответствие сотрудников на основе комплексной оценки, обеспечивает развитие кадрового резерва, эффективное функционирование всех подразделений организации.

Сотрудник Организации также является инициатором обучения, нацеленный на построение как вертикальной, так и горизонтальной карьеры.

2.2. Департамент по работе с персоналом является ответственным подразделением за реализацию и подготовку плана и программы обучения персонала.

2.3. По вопросу обучения персонала в Организации происходит взаимодействие между департаментом по работе с персоналом и другими подразделениями через руководство соответствующего подразделения.

3. Потребность в обучении.

3.1.Потребностью в обучении выявляется сотрудниками департамента по работе с персоналом на основании проведённой аналитической работы результатов оценки персонала, а также требований от руководящего состава Организации.

3.2. Также потребность в обучении персонала может быть выявлена на основе анализа заявок от соответствующих руководителей подразделений и самих сотрудников Организации.

3.3. На основе полученных данных департамент по работе с персоналом готовит программу развития персонала.

3.4. В Организации может быть проведено внеплановое обучение персонала, которое реализуется на основе заявки от руководителя соответствующего подразделения или конкретного сотрудника.

3.5. Сроки, и порядок предоставления заявки регламентирован локальными нормативными актами.

3.6. Кроме того между генеральным директором и сотрудником, которому требуется обучение может быть заключено целевое соглашение,

где содержится план обучения на год и иные юридически значимые положения. Такое соглашение может служить аналогом заявки на обучение.

4. Виды обучения персонала Организации.

4.1 Специалистом по обучению персонала может быть выбран метод обучения. Выбор методов обучения зависит непосредственно от темы соответствующего обучения.

4.2. Методы обучения могут быть:

- внутреннее корпоративное обучение;
- краткосрочные семинары;
- конференции;
- тренинги;
- индивидуальные образовательные программы;

4.3. Ряд форм обучения проводится в рамках электронного обучения.

5. Организация обучения персонала в Организации.

5.1 Вопросы по организации обучения персоналом решаются специалистом по обучению персонала с учётом руководителя департамента по обучению персонала и совместно с другими участниками образовательного процесса, в рамках утверждённых локальных нормативных актов Организации.

5.2. Специалист по обучению осуществляет мероприятия по контролю и координации всех форм обучения персонала в Организации.

6. Финансирование обучения персонала в Организации.

6.1. Финансирование обучения персонала организации напрямую зависит от вида программы, а также о необходимости организации соответствующего вида обучения и непосредственной успешности прохождения конкретного обучение сотрудникам.

6.2. Генеральный директор принимает решение о финансирование долгосрочного обучения по представлению руководителя департамента по работе с персоналом.

7. Право на обучение.

7.1. Долгосрочным обучением за счёт финансирования Организации может воспользоваться только сотрудник, который проработал в соответствующей Организации более одного года и который прошел комплексную оценку.

7.2. Генеральный директор Организации или Совет директоров может принять специальное решение о долгосрочном обучении сотрудников, не подпадающих под соответствующий критерий.

7.3. Краткосрочное обучение могут проходить сотрудники, находящиеся на испытательном сроке.

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Бакалаврская работа выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы, взятые из опубликованной научной литературы и других источников, имеют ссылки на них.

Библиография 33 наименования.
Рисунков 26, таблиц 1 штука.
Отпечатано в двух экземплярах.
Один экземпляр сдан на кафедру.

«05» сентября 2022 г.

Федорова Я.В.

63