

Выпускная
квалификационная работа
на тему:

**Обучение как метод
профессионального развития
персонала**

**(на примере дилерской сети
«Tele2» ИП Трошина Ю.Н.)**

Выполнил Никитин Василий Викторович

Цель дипломной работы заключается в изучении теоретических и методологических подходов к проблеме обучения и развития персонала, анализ практики обучения и развития кадровых ресурсов на примере ИП Трошина Ю.Н., а также выявление недочетов и разработка предложений по ее усовершенствованию.

Задачами дипломной работы в соответствии с целью являются:

- раскрыть значение обучения персонала;
- изучить методы обучения персонала;
- проанализировать систему профессионального развития персонала
- выявить недочеты и разработать предложения по усовершенствованию системы профессионального развития персонала.

Объект исследования



Диллерская сеть "TELE2"

ИП Трошина Ю.Н.

система обучения персонала

Основные экономические показатели деятельности
дилерской сети за весь
период деятельности

Показатели	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Товарооборот, сумма тыс. руб.	234,8	346,7	388,3	403,4	626,3	648,9
Издержки обращения, сумма тыс. руб.	112,3	129,8	141,1	148,3	227,4	235,7
Чистая прибыль, сумма тыс. руб.	122,5	216,9	247,2	255,1	398,9	413,2
Уровень рентабельност и	52,2	62,1	63,7	63,2	63,7	63,7

Анализ внутренней среды дилерской сети

Области компетентности фирмы	Сильная позиция	Нейтральная позиция	Слабая позиция
1. Опыт руководителя	+		
2. Имидж предприятия		+	
3. Организация сбыта		+	
4. Эффективность продвижения	+		
5. Уровень сервиса	+		
6. Финансовая стабильность		+	
7. Уровень образования работников			+
8. Наличие системы развития кадров		+	
9. Текучесть кадров	+		
10. Опыт			+

Уровень профессионализма работников

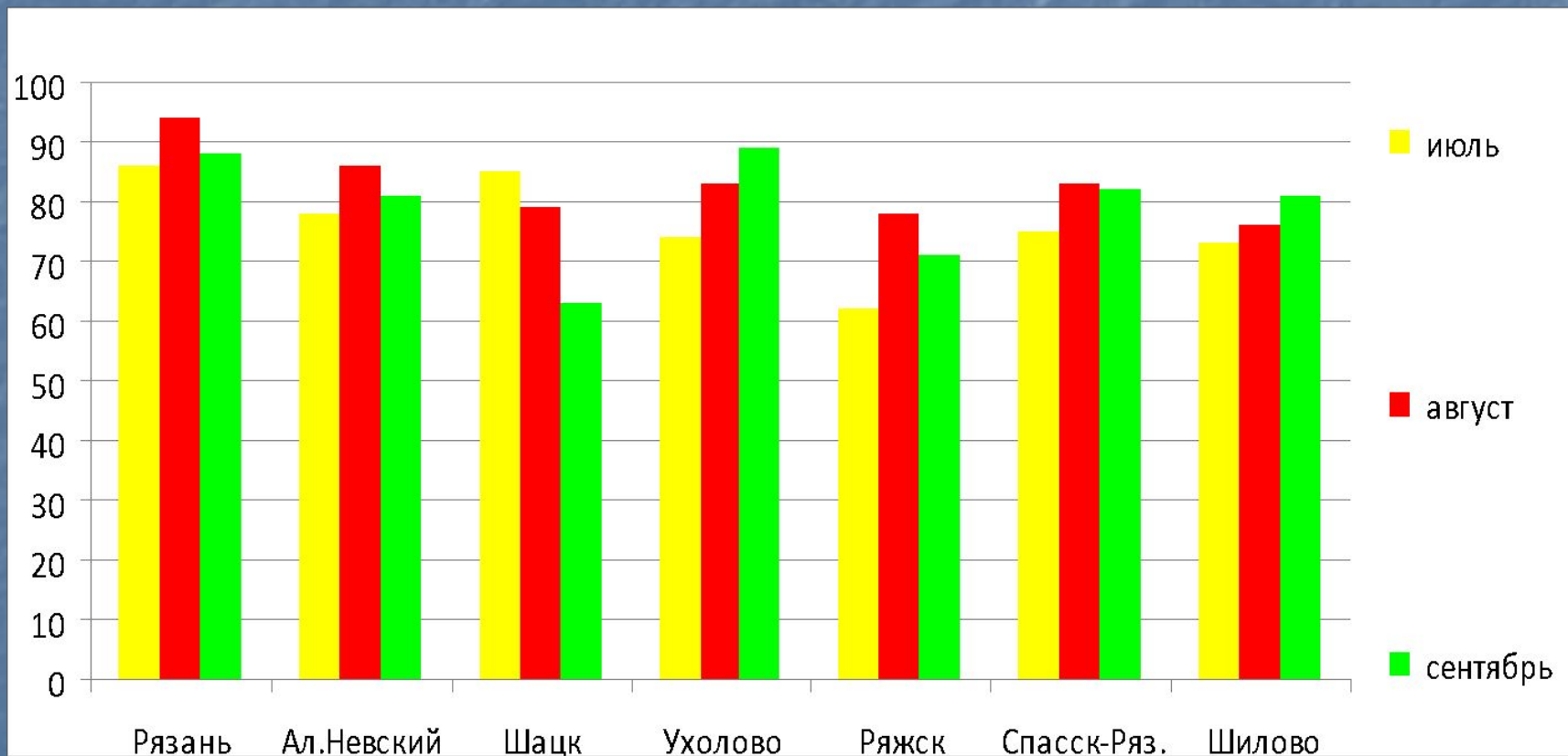
Уровень профессионализма	Количество работников 2014-2015 г.г.	Общее количество работников
Образование		
среднее	8	15
высшее	7	
Опыт работы в сети		
От 1 до 3 лет	11	
Более 3 лет	4	

Специалист подготовки и информационного обеспечения персонала до начала следующего года занимается построением программы обучения работников и передает ее на согласование с начальником.

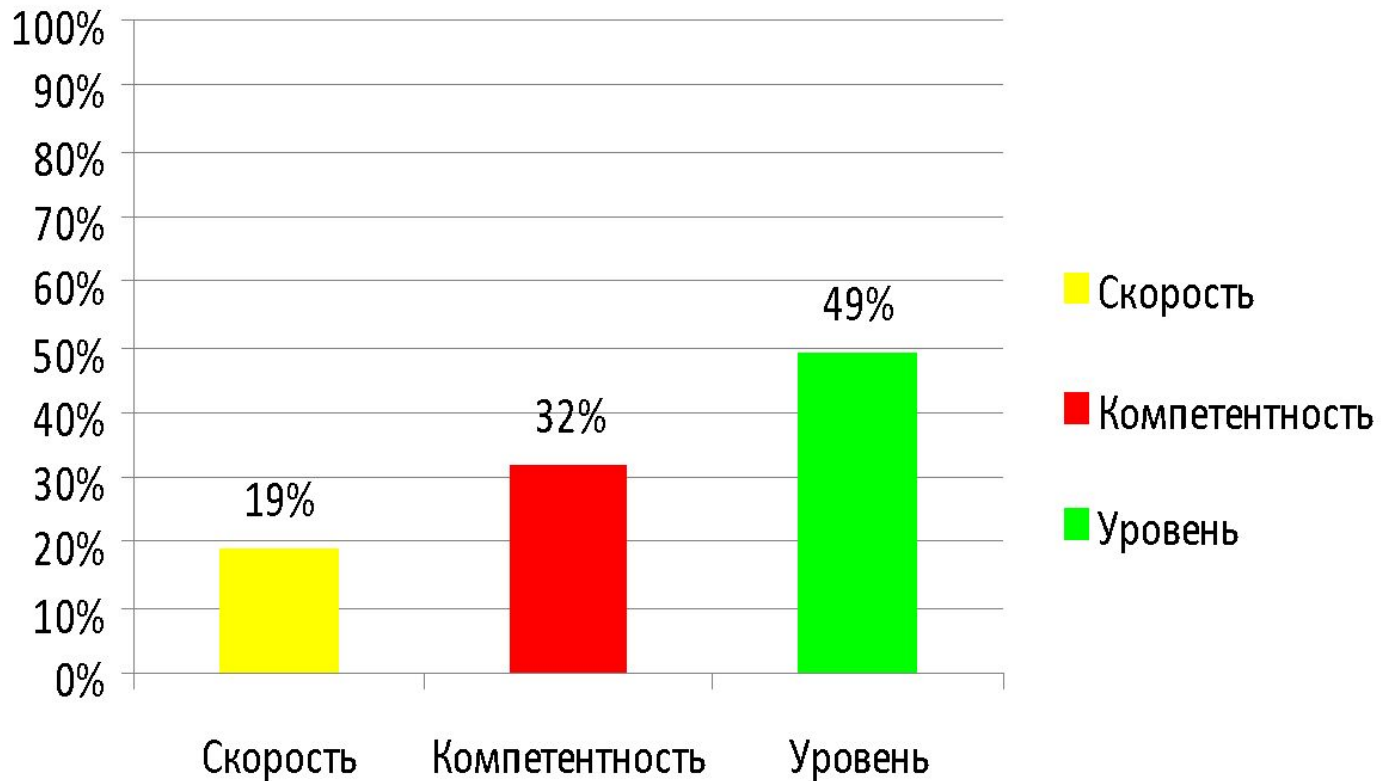
Программа обучения персонала формируется исходя из результатов проводимых мероприятий, направленных на выявление потребностей в обучении, через проверку результатов внутренней сертификации персонала.

При составлении учебного плана, предварительно согласуются даты и время проведения тренингов с компанией «TELE2». Тренинги являются неотъемлемой частью дополнительного соглашения о сотрудничестве на уровне дилерской деятельности и обязывают всех специалистов по обслуживанию участвовать в них. Целью обучения является предоставление участникам основ технологии эффективных продаж и выработка навыков продаж.

Результаты тестирования по дилерской сети за квартал 2015г.



структура жалоб клиентов



Изменения в системе обучения персонала организации
будут включать следующие мероприятия:

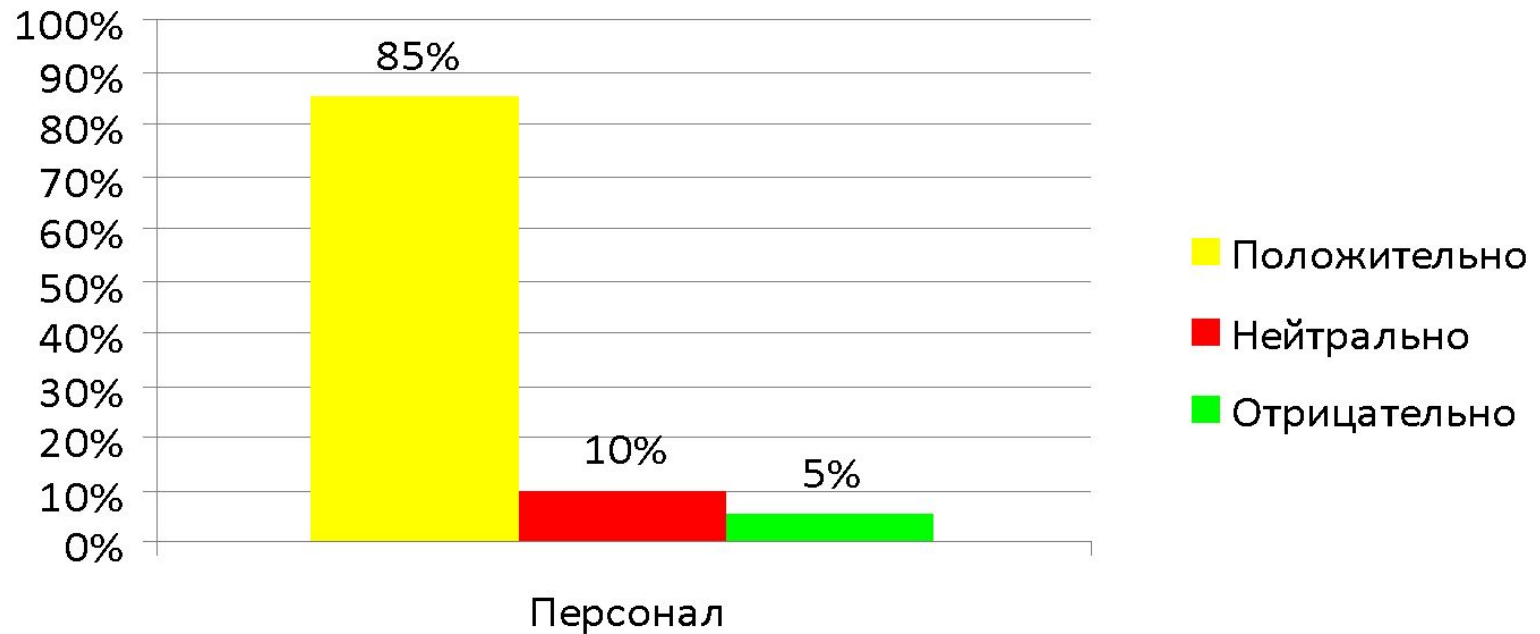
- адаптация, тестирование и интенсификация обучения молодых специалистов;
- инициатором обучения может выступить как организация, так и сотрудник;
- выявление потребности в обучении, в ходе учета жалоб клиентов;
- включение в систему обучения дополнительных обязательных и неформальных методов;
- ведение учета персональной оценки сотрудника;
- ведение учета обобщенных данных по аттестации.

- Для интенсификация обучения вновь принятых работников, необходимо дополнить и скорректировать программу обучения:
- увеличить количество часов обучения, продлить период наставничества;
 - увеличить периодичность оценки;
 - ввести курс видео обучения, который поможет обходиться без наставника, и повысят мотивацию к обучению с последующей отработкой навыков.

Изменения периода обучения молодых специалистов

	До мероприятий	После мероприятий
Период наставничества	1 месяц	3 месяца
Периодичность оценки	Каждые 15 дней	Каждые 7 дней
Курсы видео обучения	-	14 дней
Периодичность оценки	-	По окончании курса

Ваше отношение к усовершенствованию системы обучения



Польза, получаемая организацией в результате обучения персонала, выражается в следующем:

- удовлетворенный персонал;
- ответственный персонал
- позволяет поддерживать необходимый уровень конкурентоспособности;
 - повышение приверженности персонала своей организации;
 - повышение способности персонала адаптироваться к изменяющимся условиям и требованиям.
- обучение способствует прививанию работникам основных ценностей организационной культуры, пропагандирует правила поведения, призванные поддерживать организационную стратегию.

Для работника выгодой от обучения является:

- более высокий уровень удовлетворенности своей работой;
- укрепление самоуважения;
- развитие компетентности.

Выводы:

- технологии предлагаемой системы обучения могут и должны внедряться;
- программы обучения по новым методам должны быть логичным продолжением действующих методов обучения.
- начинать апробацию системы надо поэтапно, переходя от локального к массовому внедрению;
- необходимо обновить нормативную базу, которая устанавливает все критерии формирования обновленной системы обучения.

Спасибо за внимание!