

Совершенствование системы обучения и оценки сотрудников МФЦ Ростовской области в соответствии с профессиональными требованиями

Научный руководитель – Михалкина Елена Владимировна

Свечкарёва Кристина Сергеевна

Студент (магистр)

Южный федеральный университет, Факультет экономический, Кафедра управления человеческими ресурсами, Ростов-на-Дону, Россия

E-mail: svechkarawks@yandex.ru

Система обучения и оценки персонала призваны подготовить персонал к правильному решению более широкого круга задач и обеспечить высокий уровень эффективности в работе. При этом они позволяют не только повышать уровень знаний работников и вырабатывать профессиональные навыки, но и формировать систему ценностей и установок, которые соответствуют сегодняшним реалиям.

А. Я. Кибанов считает, что обучение персонала представляет «основной путь получения профессионального образования», необходимого для эффективного функционирования и развития предприятия.

Оценка персонала - целенаправленная и регулярная процедура для решения широкого диапазона организационных и управленческих задач, установленных для всех категорий сотрудников и позволяющий определять личностные и профессиональные качества сотрудника, результаты его труда за установленный период и их соответствие предъявляемым требованиям к должности и рабочему месту.

Нами было проведено исследование оценки эффективности системы обучения сотрудников МФЦ Ростовской области.

МФЦ - это единый центр, где размещены специалисты, предоставляющие жителям федеральные, государственные и муниципальные услуги по наиболее важным жизненным ситуациям. МФЦ - это современная система документооборота, организация межведомственного взаимодействия в электронном виде и минимизация бюрократизма при оказании услуг.

Мы поставили перед собой 2 задачи, которые позволяют оценить качество обучения и потребность в обучении необходимо выявить:

1. Повысились ли профессиональные качества работников, прошедших обучение.
2. Повысился ли уровень конкурентоспособности работников.

Для того, чтобы ответить на поставленные вопросы, задачи, мы провели анкетирование сотрудников МФЦ РО данное исследование. Выборочную совокупность составили руководители МФЦ Ростовской области. В исследовании приняли участие 45 сотрудников.

В целях исследования было проведено анкетирование с использованием модели Д. Киркпатрика.

Оценка эффективности профессионального обучения - это важнейший момент управления развитием персонала. Так как затраты на обучение рассматриваются как капиталовложения в человеческий ресурс. Они должны принести организации отдачу в виде повышения эффективности деятельности организации, роста прибыли, полной реализации её целей.

Проведенное исследование показало, что обучение в данной организации - является важной частью ее деятельности. В связи с проведением обучения и оценки сотрудников повышаются как знания и навыки, так и их профессиональные качества. При этом

повышается конкурентоспособность персонала путем повышения в должности, перехода на другое место работы (внутри организации) и результативность труда после обучения. При рассмотрении результатов исследования, мы выявили, что все программы обучения в МФЦ эффективны.

Мы предлагаем следующие рекомендации по усовершенствованию системы обучения и оценки сотрудников МФЦ РО на соответствие профессиональным требованиям:

- после проведения обучения необходимо проводить обратную связь руководителя ГКУ РО «УМФЦ» с директорами МФЦ РО, директоров МФЦ РО с работниками организации. Это поспособствует не только выявлению плюсов и минусов системы обучения и оценки персонала, но и развитию корпоративного духа и сплоченности коллектива организации;
- необходимо развивать матрицу непрерывного обучения, где каждый руководитель будет обязан пройти обучение с целью обмена опытом не менее, чем в двух МФЦ Ростовской области. Это послужит не только для обмена опытом, но и для приобретения новых знаний и навыков;
- для того, чтобы регламентировать и сделать прозрачным, понятным процесс оценки и обучения работников, необходимо создать профиль должности. Профиль должности - это описание модели компетенций, опыта, а также анкетных данных, необходимых для выполнения сотрудником работы в данной организации на данной позиции.
- для того, чтобы систематизировать большой объем информации и визуализировать ее в процессе обучения можно применять метод скрайбинг. Так как работники МФЦ часто сталкиваются с большим объемом информации, как на обучении, так и в реальной работе, то мы считаем, что такой метод подойдет для данной организации.

Источники и литература

- 1) Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2005.
- 2) Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии: монография / Под ред. Михалкиной Е. В. — 2-е изд., перераб. и доп.; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2013. — 428 с.
- 3) Управление человеческими ресурсами: методы исследования: учебник / под ред. Михалкиной; Южный федеральный университет, 2014. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2014. — С.118
- 4) Кодекс работы МФЦ. [Электронный ресурс]: Официальный сайт МФЦ Ростовской области, 2015. URL: <http://www.mfcrnd.ru>
- 5) Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: учебник для бакалавров. 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство «Юрайт», 2011. — 561 с.