

## **Обеспечение высокого качества услуг в системе повышения квалификации персонала**

**Милешина О.Ю.**, соискатель, Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (институт ИТКОР), Москва, Россия

**Аннотация.** Целью статьи является разработка современных подходов к процессу оценивания качества образования и проведения мониторинговых исследований в системе повышения квалификации. В данной статье автором рассмотрена необходимость повышения квалификации работников, содержание типовой образовательной программы повышения квалификации, обоснован подход к выбору обучающих курсов, предложены критерии результативности процесса повышения квалификации работников.

**Ключевые слова:** образование, образовательные услуги, качество образовательных услуг, система повышения квалификации.

### **Providing high quality services in the staff development system**

**Mileshina O.Y.**, job seeker, Institute for Product Distribution and Wholesale Market Research (ITKOR Institute), Moscow, Russia

**Annotation.** The aim of the article is to develop modern approaches to the process of assessing the quality of education and conducting monitoring studies in the system of advanced training. In this article, the author considers the need for advanced training of employees, the content of a typical educational program for advanced training, substantiates the approach to the selection of training courses, and suggests criteria for the effectiveness of the process of advanced training of employees.

**Keywords:** education, educational services, quality of educational services, advanced training system.

## **Введение**

Изменения, связанные с реформированием национального образования и необходимость внедрения инновационных технологий, в части оценивания качества образования и проведения мониторинговых исследований на разных управленческих уровнях, требуют новых подходов к подготовке кадров, особенно в системе повышения квалификации персонала.

Современные исследователи исследуют основы мониторинга качества образования, измерения знаний учащихся, качественного состава кадрового потенциала. Разработке указанных вопросов уделяют внимание В. Быкова (специфика использования образовательного мониторинга) [2, с. 38-48], В.Д. Шадриков (подготовка кадров) [8, с. 2-10], И.Н. Емельянова (качество образования) [4, с. 56-67] и др.

Однако еще недостаточно раскрыты вопросы разработки методик оценивания качества образования, внедрения мониторинговых исследований в системе повышения квалификации работников.

### **Результаты исследования.**

В ряде профессий повышение квалификации сотрудников не просто требование профстандарта, а необходимость для решения производственных задач. Например, менеджеры по персоналу, менеджеры по продажам, маркетологи, юристы, финансисты и многие другие профессии, деятельность которых основана при постоянно изменяющемся законодательстве и рыночных условиях. Либо специалисты сферы, в которой часто внедряются новые технологии, например, инженеры, врачи, IT-специалисты и так далее.

Обучение ТОП менеджеров, управленцев особенно актуально. Обучение новым подходам в решении управленческих задач, приобретение новых навыков и знаний методов управления, позволяет компаниям получить конкурентное преимущество и не потерять свои позиции на рынке [3,5, 9].

Профессиональное развитие персонала осуществляется посредством профессионального обучения, в процессе которого компенсируются отсутствующие знания и опыт работников.

Различают следующие виды обучения: подготовка кадров, повышение квалификации кадров, переподготовка кадров.

Основными методами профессионального обучения и развития персонала являются: тренинги; стажировки; курсы повышения квалификации; семинары, и т.п. Профессиональное развитие персонала также включает личностное развитие, под которым понимается интересная работа; гибкий трудовой график; свободное время для отдыха; повышение ответственности и прочее [1, с. 88].

Современные программы повышения квалификации имеют целью научить работников самостоятельно думать, решать комплексно проблемы, командной работе. В ходе планирования процесса повышения квалификации проводится анализ потребности в обучении, определение существующих навыков и знаний, выявление расхождений в существующем и требуемом уровне квалификации, также определяется потребность в обучении и приоритеты их удовлетворения. Руководители и специалисты могут повышать свою квалификацию при вузах, на аналогичных предприятиях и за рубежом [6, с. 190].

На рис. 1 представлены основные компоненты, входящие в структуру управления профессиональным развитием персонала.



**Рис. 1 – Структура управления профессиональным развитием персонала [7, с. 237]**

В последнее время система повышения квалификации нуждается в кардинальных изменениях. Эти задачи решаются как на уровне государства, и

на уровне каждого высшего учебного заведения в рамках существующего законодательства.

Систему повышения квалификации предлагается рассматривать как своеобразный опережающий механизм, который адаптирует региональную систему образования к новым требованиям развития национальной системы образования, новых требований социально-экономического развития государства. В таком аспекте требуют внимания проблемы взаимодействия на уровне вертикальных и горизонтальных связей управления, соотнесение системы образования региона и районных (городских) образовательных систем, имеющих как общее, так и отличное в закономерностях своего развития, в качестве предоставления образовательных услуг.

В основу непрерывного повышения квалификации работников образования закладываются перспективные педагогические технологии, которые формируют заинтересованное отношение слушателей теоретических знаний как средства решения практических задач профессионального образования и обучения.

Повышение квалификации работников в современных условиях должно осуществляться по принципам, представленным в табл. 1.

Таблица 1

**Принципы повышения квалификации работников в современных условиях**

<b>Принцип</b>	<b>Содержание принципа</b>
Динамичности	Обеспечивает возможности по внесению изменений и дополнений в содержание образовательных программ
Непрерывности	Обеспечивает широкие возможности в удовлетворении разнообразных потребностей слушателей, учитывая время, срок, место и форму образования
Осознанной перспективы	Требует глубокого понимания и осознания слушателями и преподавателями системы близких, средних и отдаленных перспектив обучения; систематизации научно-методического консультирования (сопровождению) и предполагает высокий уровень заинтересованности слушателей и компетентности преподавателя
Паритетности	Базируется на субъект-субъектном взаимодействии преподавателей и слушателей и др.

Источник: авторская разработка

В повышении квалификации значительную роль играют внутренние установки и мотивы педагогов, побуждающие к саморазвитию, самосовершенствованию, самоорганизации.

Образовательная программа повышения квалификации должна состоять из разделов:

1. Пояснительная записка (общие сведения о программе, сведения, характеризующие условия реализации программы).

2. Цель (цель и задачи обучения по данной программе).

3. Планируемые результаты обучения (перечень знаний и умений, приобретаемых в процессе освоения программы, а также перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения).

4. Учебно-тематический план (перечень и последовательность изучения модулей, разделов и тем; объем модулей, разделов и тем; перечень профессиональных компетенций, приобретаемых в процессе освоения модуля/раздела/темы; перечень нормативно-правовых документов, изучаемых в данном модуле/разделе/теме из списка литературы к данной образовательной программе; форма и трудоемкость промежуточной и итоговой аттестации).

5. Рабочие программы модулей (содержание программы, структурированное по разделам, темам).

6. Календарный учебный график (режим обучения по данной программе при очной и заочной форме обучения).

7. Организационно-педагогические условия обучения:

– организационно-педагогические условия аудиторного обучения (описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по программе);

– организационно-педагогические условия дистанционного обучения (описание видов занятий, реализуемых с применением дистанционной образовательной технологии).

8. Формы аттестации (форма и трудоемкость промежуточной итоговой аттестации).

9. Список литературы (перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения программы, учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся).

10. «Тестовая база» (фонд оценочных средств для итоговой аттестации по модулю) [9]

Основные критерии оценки курсов повышения квалификации включают:

1. Формат обучения. Важно детально разобраться в том, как будет организовано обучение. Например, будут ли теоретические знания сопровождаться практическими отработками, выездами или конференциями, семинарами, практикумами и видеоуроками. Важно прояснить, как организована форма контроля входящей информации: тесты, контрольные, экзамены и их периодичность.

2. Программа курса. Стоит особое внимание уделить программе курса. Целесообразно запросить у обучающей организации программу обучения. Если для данной профессии есть профстандарт, целесообразно сравнить программу описания требований к знаниям и умениям из профстандарта. Также целесообразно уточнить проводятся ли в рамках обучения практические занятия, семинары, мастер-классы, тренинги и т.п. Выполняет ли слушатель выпускную квалификационную работу или проект.

3. Лицензия на образовательную деятельность. Одной из составляющих качества повышения квалификации выступает наличие лицензии на образовательную деятельность.

4. Документ об обучении. С 1 сентября 2013 года в России отменены дипломы Государственного образца по окончании обучения на курсах повышения квалификации и курсах профессиональной переподготовки специалистов.

По окончании курсов повышения квалификации или профессиональной

переподготовки выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца образовательной организацией.

5. Сроки обучения. Образовательные организации предлагают разные варианты: краткосрочные курсы и долгосрочные. Это позволяет выбрать наиболее подходящий вариант как для начинающего специалиста, которому нужно больше разъяснений, так и для опытного, стремящегося освежить имеющиеся знания. К тому же, если по профстандарту положено меньше часов обучения, то многие работодатели не видят смысла перевыполнять данный план.

Так, повышение квалификации помогает усовершенствовать или обновить существующие знания, узнать новые тенденции в отрасли. Она, как правило, занимает от 16 до 100 часов. Самым оптимальным считается программы повышения квалификации от 72 часов. Профессиональная переподготовка – это своего рода дополнительное образование, дающее возможность работать по новой специальности. Применяется в частности, когда требуется получить профильное высшее образование, при наличии высшего образования. Такое обучение занимает в среднем от 500 часов.

6. Репутация. При выборе курсов повышения квалификации целесообразно изучить отзывы на специализированных форумах, в социальных сетях или на профессиональных порталах. Еще важно обратить внимание на время существования образовательной организации. Чем дольше работает заведение, тем больше ему можно доверять. Если же говорить о дистанционных курсах, то такое направление само по себе появилось не так давно, поэтому можно начинать доверять компаниям, работающим несколько лет [9].

7. Цена. Стоимость курсов важный критерий оценки не только для понимания влезают ли они в выделенный бюджет. Обучение в хорошем заведении и квалифицированным педагогическим составом не может стоить мало. Конечно, дистанционное обучение само по себе стоит дешевле, но слишком низкая цена – это повод задуматься о возможном низком качестве

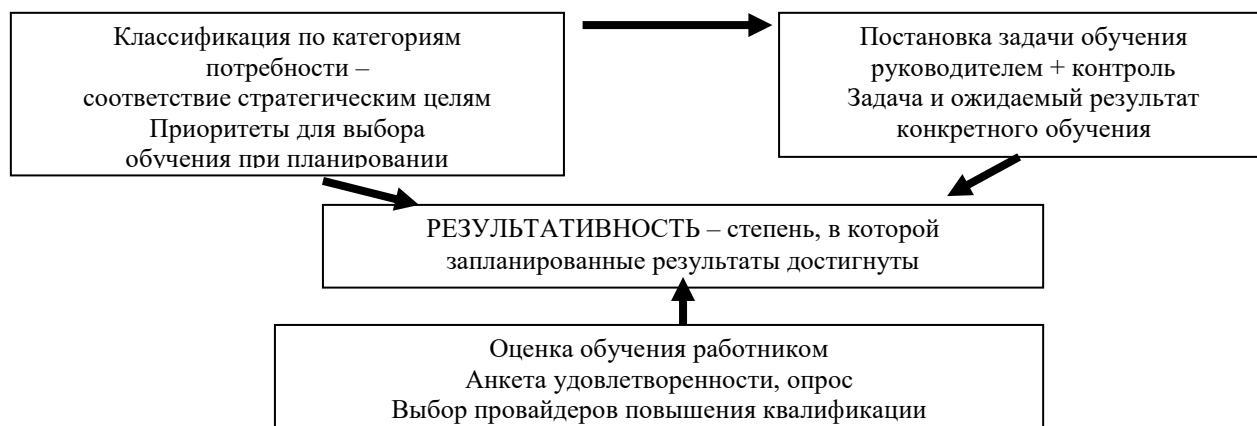
курса. Чтобы убедиться в адекватности стоимости необходимо изучить программы на нескольких сайтах с аналогичными предложениями.

8. Местонахождение. От местонахождения образовательной организации, в которой проводится повышение квалификации, зависит время слушателя в пути.

9. Качество курсов. Для выбора качественных курсов повышения квалификации рекомендуют тщательно изучить программу на весь период обучения. Следует проследить, чтобы в ней были практические кейсы, возможность получения реальных навыков, целесообразно оценить новизну предлагаемой информации.

Во многом качество курсов зависит от педагогического состава. Поэтому одним из ключей к успеху станет сбор информации о преподавателях. В идеале это должны быть успешные практикующие специалисты, обладающие реальными практическими кейсами [9].

Оценку результативности повышения квалификации персонала предлагается проводить по степени достижения запланированных результатов (рисунок 2).



**Рис. 2 – Предлагаемые критерии оценки результативности повышения квалификации персонала**

Источник: разработано автором

Таким образом, при планировании повышения квалификации персонала необходимо оценивать эффективность обучения, проводить оценку



окупаемости затрат. Оценка качественных показателей позволяет понять, какие методы необходимо скорректировать, а возможно и полностью заменить.

### **Выводы**

При выборе программ повышения квалификации персонала следует учитывать: формат обучения, программы обучающих курсов, наличие лицензии на ведение образовательной деятельности, выдачу документа о прохождении обучения, сроки обучения персонала, репутацию организации, которая проводит обучение, стоимость обучения, местонахождение образовательной организации, качество образовательных курсов.

Предлагаемыми критериями для оценки качества повышения квалификации персонала выступают соответствие проведения обучения потребностям обучающихся, результативность обучения по оценке руководства, результативности обучения по оценке работника.

Необходимо совершенствовать систему повышения квалификации, своевременно осуществлять обновление его содержания, учитывая современные результаты исследований в области педагогики, методики, психологии и философии образования, результаты мониторинговых исследований, приоритетные направления образовательной политики через гибкость и разнообразие программ, пересмотр устоявшихся педагогических позиций, сотворчество преподавателей и слушателей, направленность на решение многовариантных педагогических задач и решений. Положительные сдвиги в обеспечении качества образования возможны при условии создания действенной системы мониторинга на всех уровнях управления образованием.

### **Библиографический список**

1. Блюм М.А., Коробова О.В., Уляхин Т.М. HR-менеджмент в системе управления коммерческим предприятием. Тамбов: Консалтинговая компания Юком, 2016. – С.88.

2. Быкова В. Г. Мониторинг в образовательном учреждении // Завуч. – 2004. – № 6. – С.38-48.

3. Дудин М.Н., Лясников Н.В., Иващенко Н.П., Фролова Е.Е. Россия в системе мировой экономики и международных связей в условиях инновационной трансформации социально-экономических систем. Москва, 2017.

4. Емельянова И.Н. Формирование и оценка качества профессионального образования в контексте компетентностной модели обучения // Образование и наука. – 2015. – № 1 (120). – С. 56-67.

5. Ермилина Д.А. Ключевые проблемы российской экономики // Проблемы рыночной экономики. – 2018. – № 2. – С. 5-10.

6. Жукова О.О., Никулина Ю.Н. Обучение как один из основных элементов развития персонала организации // Интерактивная наука. – 2017. – № 2 (12). – С. 189-192.

7. Репичев А.И., Вепринцева М.В. Повышение квалификации персонала // Экономика и социум. – 2015. – № 2-4 (15). – С. 28.

8. Шадриков В.Д. Кадры для инновационной экономики: как в действительности обстоит дело с их подготовкой? // Высшее образование сегодня. – 2019. – № 6. – С. 2-10.

9. Как подобрать курсы повышения квалификации для сотрудников [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/turbo?text=http%3A%2F%2Fhr-elearning.ru%2Fkak-vybrat-kursy-povysheniya-kvalifikacii-personala%2F&d=1> (дата обращения 29.07.2019).

## References

1. Blum M.A., Korobova O.V., Ulyakhin T.M. HR management in a business management system. Tambov: Consulting company Ucom, 2016. – P.88.

2. Bykova V. G. Monitoring in an educational institution // Zavuch. – 2004. – № 6. – P. 38-48.

3. Dudin M.N., Lyasnikov N.V., Ivashchenko N.P., Frolova E.E. Russia in the system of the world economy and international relations in the conditions of innovative transformation of socio-economic systems. Moscow, 2017.

4. Emelyanova I.N. Formation and assessment of the quality of vocational education in the context of a competency-based learning model // Education and Science. – 2015. – № 1 (120). – P. 56-67.
5. Ermilina D.A. Key problems of the Russian economy // Problems of a market economy. – 2018. – № 2. – P. 5-10.
6. Zhukova O.O., Nikulin Yu.N. Training as one of the main elements of the organization's personnel development // Interactive science. – 2017. – № 2 (12). – P. 189-192.
7. Repichev A.I., Veprintseva M.V. Staff development // Economics and society. – 2015. – № 2-4 (15). – P. 28.
8. Shadrikov V.D. Personnel for an innovative economy: what is the real situation with their training? // Higher education today. – 2019. – № 6. – P. 2-10.
9. How to choose advanced training courses for employees [Electronic resource]. – Access mode: [https://yandex.ru/turbo?text=http%3A%2F%2Fhr-elearning.ru%2Fkak-vybrat-kursy-povysheniya-kvalifikacii\\_personala%2F&d=1](https://yandex.ru/turbo?text=http%3A%2F%2Fhr-elearning.ru%2Fkak-vybrat-kursy-povysheniya-kvalifikacii_personala%2F&d=1) (accessed July 29, 2019).