

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА КАК ФАКТОРА РОСТА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА	6
1.1 Состояние проблемы роста производительности труда в существующей теории и практике менеджмента.....	6
1.2 Анализ факторов роста производительности труда.....	16
1.3 Повышение уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда на предприятии.....	22
Вывод по первой главе.....	28
ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА ЗА СЧЕТ РЕАЛИЗАЦИИ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ ООО «КВАЛИТЕТ»	29
2.1 Анализ базы исследования и повышение уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда в ООО «Квалитет».....	29
2.2 Рекомендации по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет».....	57
2.3 Анализ эффективности рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет».....	62
Вывод по второй главе.....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	73
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	78
ПРИЛОЖЕНИЯ	84

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. На современном этапе одной из актуальных задач управления трудовыми ресурсами, а также в сфере повышения эффективности является исследование системы факторов, влияющих на рост производительности труда, поскольку повышение производительности считается первостепенным показателем развития компании. Оно оказывает значительное влияние на конечные результаты деятельности предприятия. В настоящее время существует множество различных по своей сути подходов к пониманию и толкованию понятия производительность труда – к исследуемому понятию подходят с различных теоретических, эпистемологических, методических точек зрения. В многообразии определений понятия «производительность труда» кроется многообразие самого терминообразующего фактора – труд.

В процессе функционирования любого предприятия следует уделять большое внимание планированию производительности труда. Целью планирования производительности труда является выявление резервов дальнейшего повышения выпуска продукции за счет роста производительности труда и оптимального использования, работающих и их рабочего времени, что особенно актуально в сложных экономических условиях, условиях высокой конкуренции, снижения платежеспособного. Таким образом, руководству компаний в условиях нестабильного спроса необходимо на регулярной основе проводить мониторинг эффективности деятельности предприятия в разрезе ключевых направлений деятельности, в том числе за счет роста производительности труда.

Все вышесказанное определило актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Тема исследования: **«Повышение уровня квалификации персонала как фактора роста производительности труда на предприятии».**

Объект исследования: процесс роста производительности труда на предприятии.

Предмет исследования: повышение уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда на предприятии.

Цель исследования: теоретическое обоснование и разработка рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в компании ООО «Квалитет».

Для достижения поставленной цели был сформулирован следующий ряд **задач:**

1 Рассмотреть состояние проблемы роста производительности труда в существующей теории и практике менеджмента.

2 Провести анализ факторов роста производительности труда.

3 Рассмотреть направления повышения уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда на предприятии.

4 Провести анализ базы исследования и повышение уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда в компании ООО «Квалитет».

5 Разработать рекомендации по обеспечению роста производительности труда за счет реализации повышения уровня квалификации персонала в компании ООО «Квалитет».

6 Провести анализ эффективности рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет реализации повышения уровня квалификации персонала в компании ООО «Квалитет».

Теоретической, методологической и информационной основой исследования послужили фундаментальные и прикладные разработки отечественных и зарубежных ученых в области экономики, финансов. Нормативно–правовую базу выпускной квалификационной работы составили нормативные акты, законы и прочие документы, регламентирующие отношения хозяйствующих субъектов в Российской Федерации.

Практическая значимость исследования заключается в том, что разработанные конкретные рекомендации по росту производительности труда за счет реализации повышения уровня квалификации персонала могут быть использованы при функционировании компании ООО «Квалитет».

Информационными источниками исследования является бухгалтерская отчетность компании ООО «Квалитет» и прочие внутренние документы предприятия.

Методы исследования. Теоретический анализ позволил сформулировать исходные позиции исследования; понятийно–терминологический анализ применялся для характеристики понятийного поля проблемы; системный подход послужил основой целостного рассмотрения проблемы; изучение нормативно–правовых документов компании ООО «Квалитет».

База исследования: 454074, г. Челябинск, переулок Лермонтова, дом 4-А, офис 21, ООО «Квалитет».

Структура исследования. Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА КАК ФАКТОРА РОСТА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА

1.1 Состояние проблемы роста производительности труда в существующей теории и практике менеджмента

На современном этапе одной из актуальных задач управления трудовыми ресурсами, а также в сфере повышения эффективности является исследование системы факторов, влияющих на рост производительности труда, поскольку повышение производительности считается первостепенным показателем развития компании. Оно оказывает значительное влияние на конечные результаты деятельности предприятия [36, с. 159].

В настоящее время существует множество различных по своей сути подходов к пониманию и толкованию понятия производительность труда – к исследуемому понятию подходят с различных теоретических, эпистемологических, методических точек зрения. В многообразии определений понятия «производительность труда» кроется многообразие самого терминообразующего фактора – труд.

Подходы к определению понятия «производительность труда» представлены на следующем рисунке.



Рисунок 1 – Подходы к определению понятия «производительность труда»

Далее рассмотрим определения понятия «производительность труда» в рамках каждого подхода.

Р.В. Бабуров

- Производительность труда – это эффективность затрат живого труда на производство потребительной стоимости (товаров и услуг), при исчислении, которых необходим также учет использования других видов ресурсов, овеществленных в средствах производства

Р.В. Гаврилов

- Производительность труда – это продуктивность труда, это экономическая категория, характеризующая затраты живого и прошлого труда

В.Я. Горфингель

- Производительность труда характеризует эффективность совокупных затрат труда в материальном производстве, определяемых количеством продукции, производимой в единицу рабочего времени

А.В. Золотов, Н.А. Морозова

- Производительность труда понимается как совокупные затраты живого и овеществленного труда

Л.А. Костин

- Производительность труда, неразрывно связанная с техническим прогрессом, определяется затратами как живого, так и прошлого, то есть совокупного труда

С.Г. Струмилин

- Производительность труда определяется количеством продукции, т.е. суммой потребительных благ в натуральном их выражении, создаваемых рабочим в единицу времени

П.Э.Шлендер

- Производительность труда – это показатель экономической эффективности трудовой деятельности сотрудников

Рисунок 2 – Определения понятия «производительность труда» в рамках первого подхода

Экономический подход к пониманию производительности при всей его важности значительно «сужает» понятие производительности труда, которое определяется количеством продукта, произведенным за установленный период времени, то есть приводит к упрощенному толкованию понятия производительности труда, так как для определения сущности любого предмета или явления недостаточно простого описания результата деятельности.

Категорию «производительность труда» можно рассматривать не только с экономической точки зрения, но и социальной, то есть данный подход подчеркивает влияние производительности труда на «жизнь всего общества».

Далее рассмотрим определения понятия «производительность труда» в рамках второго подхода.

И.В. Богатырева

- Производительность труда – это рациональное использование рабочего времени

Д.С. Малышева

- Производительность труда – это выявление резервов эффективности за счет оптимизации численности

М.А. Масыч, Е.В. Каплюк, А.С. Краснянский и А.В. Тихонина

- Производительность труда – это фактор, влияющий на рост общественного богатства и уровень жизни населения региона

И.И. Борщевский, В.А. Трухов и А.А. Раков

- Производительность труда представляет собой одну из наиболее общих категорий общественного производства и выражает эффективность, плодотворность, результативность производственной деятельности человека в особых социально-экономических формах, характерных производственным отношениям каждого способа производства

Л.А. Костин

- Производительность труда, неразрывно связанная с техническим прогрессом, определяется затратами как живого, так и прошлого, то есть совокупного труда

Рисунок 3 – Определения понятия «производительность труда» в рамках первого подхода

Третий подход определения понятия «производительность труда» включает в себя определения в узкой технической концепции, в которых производительность труда представляется как некая модель, выражаемая отношением выводимой продукции к вводимым ресурсам (Г.Г. Меликьян, Р.П. Колосова). Недостатком данного подхода является абстрактность и узость определения изучаемого понятия.

Четвертый подход к определению понятия «производительность труда» включает естественнонаучное объяснение производительности труда. Согласно этой группе определений производительность труда рассматривается «как количество труда в единицах энергии человеческого организма, расходуемой в трудовом процессе». Такой точки зрения придерживается Подолинский С.А.

Следует отметить, что ряд авторов выделяют другие подходы к определению понятия «производительность труда» [13, с. 221].

Категориальный подход:

- Производительность труда – самостоятельная категория, характеризующая результативность деятельности работника (посредством выработки, трудоемкости)
- Производительность труда одно из слагаемых результативности совокупного труда, представленного живым и овеществленным трудом

Измерительный подход:

- Производительность - показатель, характеризующий результат трудовой деятельности в натуральном выражении
- Производительность - показатель, характеризующий результат трудовой деятельности в стоимостном выражении

Факторный подход:

- Производительность труда трактуется как способность работников производить определенное количество продукции в единицу времени
- Производительность рассматривается как показатель экономической эффективности использования всех затраченных в хозяйственной деятельности ресурсов. Производительность труда – составляющая производительности

Рисунок 4 – Подходы к определению понятия «производительность труда»

(авторы – Балабанова Г.Г., Чижова Е.Н.)

Таким образом, проанализировав существующие подходы к определению понятия «производительность труда», можно сделать вывод, что существуют либо «узкие» определения данного понятия в рамках отдельных дисциплин, либо «размытые» общие определения, но нет единой точки зрения на данное понятие. На основе проведенного исследования сформулируем собственное определение понятия: «производительность труда это показатель, характеризующий результативность труда и измеряемый количеством продукции, выпущенной работником за единицу времени».

Производительности труда принадлежит ведущая роль не только в деле повышения эффективности производства, но и в вопросах общего развития общества. На микроэкономическом уровне производительность труда играет большое значение, что отражено на следующем рисунке.



Рисунок 5 – Значение производительности труда на микроэкономическом уровне

В процессе функционирования любого предприятия следует уделять большое внимание планированию производительности труда. Целью планирования производительности труда является выявление резервов дальнейшего повышения выпуска продукции за счет роста производительности труда и оптимального использования, работающих и их рабочего времени.

Мероприятия по планированию производительности труда на предприятии должны быть основаны на фактических показателях производительности за период. Производительность труда (далее – ПТ) – количественный показатель, который характеризует продуктивность труда. Это означает, что ПТ измеряют численностью, количеством продукции, которую производит работник за единицу времени (например, смену, квартал, год). Рассчитать ПТ можно по формуле:

$$\text{ПТ} = \frac{\text{ВП}}{\text{ЧР}} \quad (1)$$

где: ПТ – производительность труда;

ВП – выпущенная продукция (объем) за единицу времени;

ЧР – число задействованных работников.

Производительность характеризуют 2 ключевых показателя: выработка и трудоемкость. Их рассчитывают каждый по отдельности, с применением общих формул. Расчет можно произвести в среднем по предприятию (показатель средней выработки) и на одном рабочем месте.

Выработка представляет собой количество продукции (в денежном либо натур. выражении), которое произвел один работник за конкретный период. Определяется она по следующей формуле:

$$\text{Выр} = \frac{\text{ВП}}{\text{Трв}} \quad (2)$$

где: Выр – выработка;

ВП – выпущенная продукция (объем) за единицу времени;
Трв – траты рабочего времени (человеко–дни, человеко–часы).
Средняя выработка определяется по следующей формуле:

$$V_{\text{сред}} = \frac{ВП}{СЧр} \quad (3)$$

где: $V_{\text{сред}}$ – средняя выработка;

ВП – выпущенная продукция (объем) за един. времени;

СЧр – среднесписочное число работников.

Трудоемкость представляет собой обратную величину, которая измеряется количеством времени, затраченным на производство единицы продукции. Трудоемкость определяется по следующей формуле:

$$Tr = \frac{Трв}{ВП} \quad (4)$$

где: Tr – трудоемкость;

Трв – траты рабочего времени (человеко–дни, человеко–часы).

ВП – выпущенная продукция (объем) за единицу времени.

Производительность вычисляют несколькими методами, показанными на рисунке.

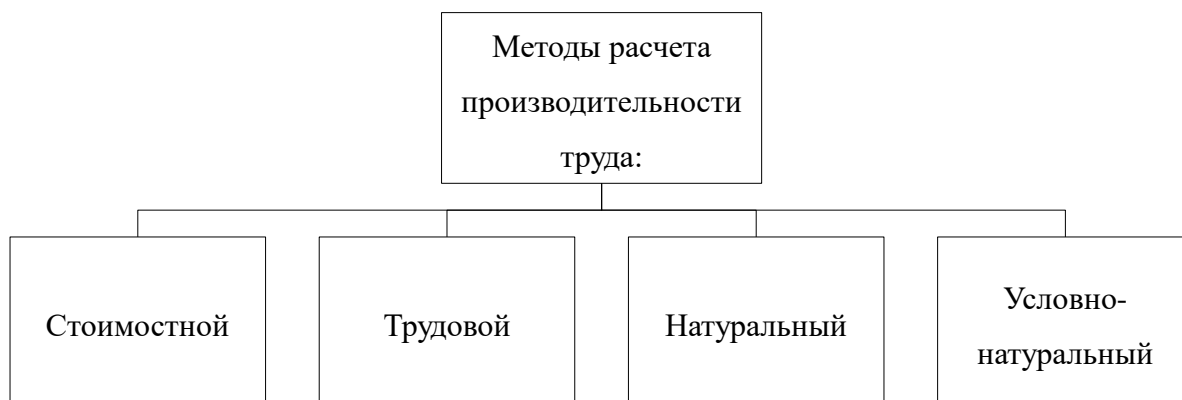


Рисунок 6 – Методы расчета производительности труда:

Указанные выше методы отличаются только единицами измерения объемов выполняемых работ.

При калькуляции всегда участвуют объем выпущенной продукции и число работников, применительно к которым производится расчет.

Таблица 1 – Способы расчета в зависимости от метода

№ п/п	Метод	Формула расчета	Пояснение
1	Стоимостной метод	$ПТ = \frac{ВПст}{ЧР}$	ВПст – стоимостное выражение выпущенного объема продукции за период
2	Трудовой	$ПТ = \frac{ВПтр}{ЧР}$	ВПтр – объем произведенной продукции (работы) за единицу времени
2	Натуральный метод	$ПТ = \frac{ВПн}{ЧР}$	ВПн – выпущенная продукция в натуральном выражении (шт., м, кг, г)
3	Условно–натуральный метод	$ПТ = \frac{ВПу}{ЧР}$	ВПу – условный объем выпущенной продукции за период

Таким образом, мероприятия по росту производительности труда должны основываться на результатах анализа и оценки фактического состояния производительности труда предприятия.

Таким образом, планирование производительности труда на предприятии направлено на достижение ключевой цели – рост производительности труда, которая заключается в том, что доля затрат живого труда в продуктах уменьшается, а доля затрат прошлого труда увеличивается, но при этом общая сумма труда, заключенная в каждой единице продукта, уменьшается [10, с. 51].

Планирование производительности труда выполняет следующие задачи, представленные на рисунке.

Источником роста производительности труда, который не имеет пределов, являются НТП, технико–технологическое совершенствование производства, появление новых материалов, видов энергии и др. [11, с. 72]. Однако роль и долю каждого из этих факторов производства в процессе создания продукции точно установить невозможно.

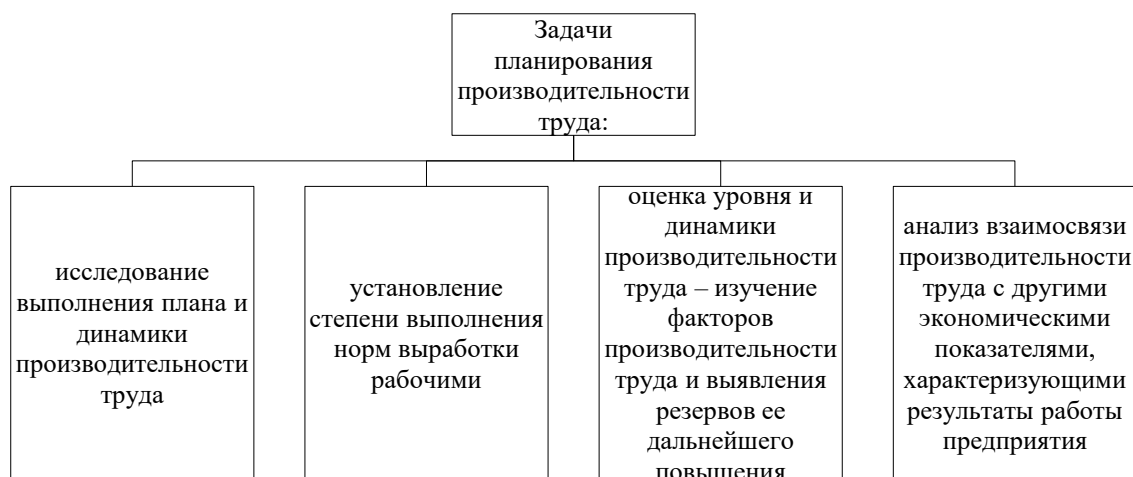


Рисунок 7 – Задачи планирования производительности труда

Рост производительности на предприятиях проявляется в следующих видах, показанных на рисунке.

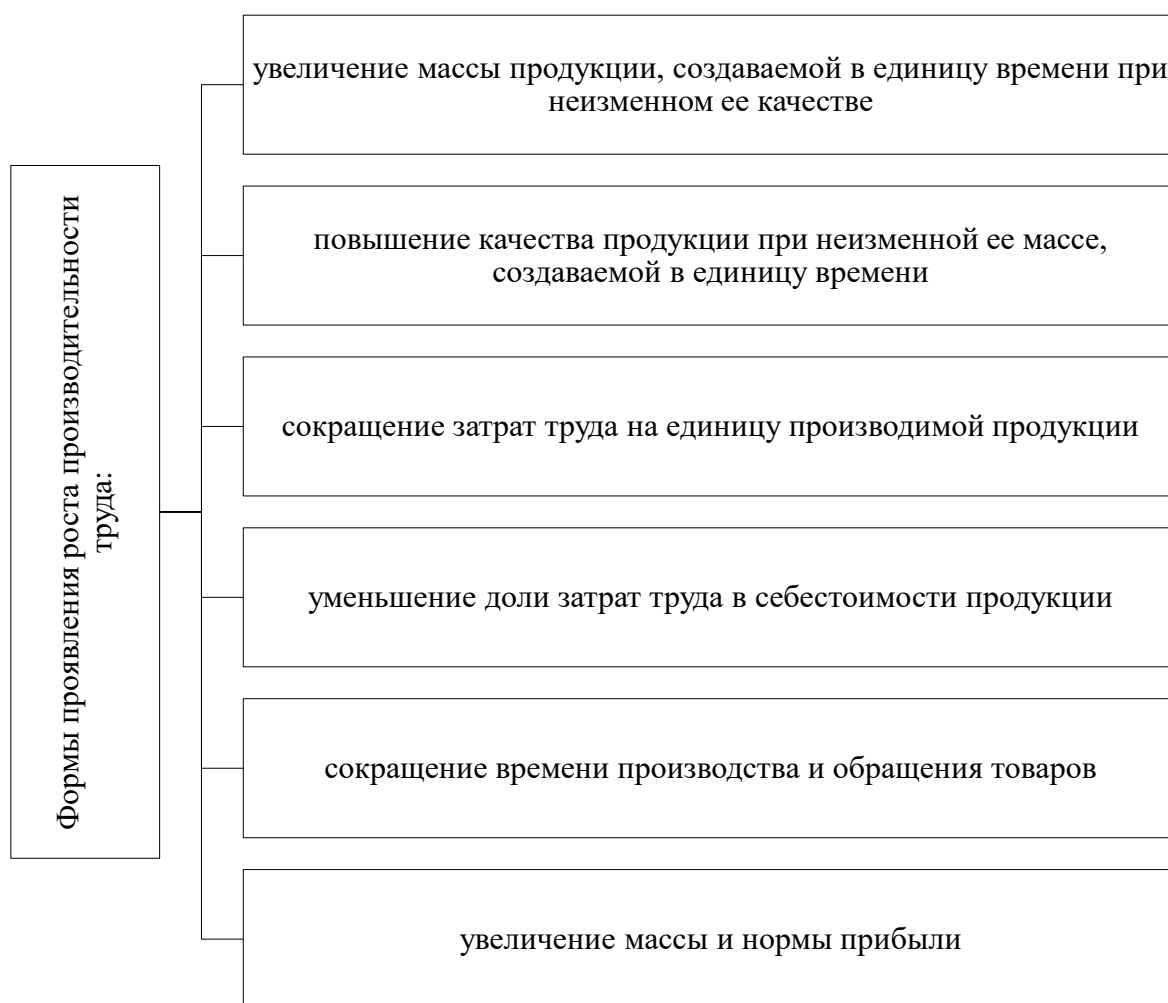


Рисунок 8 – Формы проявления роста производительности труда

Задачи повышения эффективности производства и ускорения роста производительности труда в настоящее время являются ключевыми для российской экономики. Большинство предприятий в силу разных причин не способны на «прорыв» и кардинальное изменение ситуации. В то время как большинство зарубежных компаний в 5–10 раз превосходят отечественные по уровню производительности труда [22, с. 70].

Ключевые проблемы роста производительности труда, с которыми сталкиваются российские предприятия [40, с. 122], представлены на рисунке.

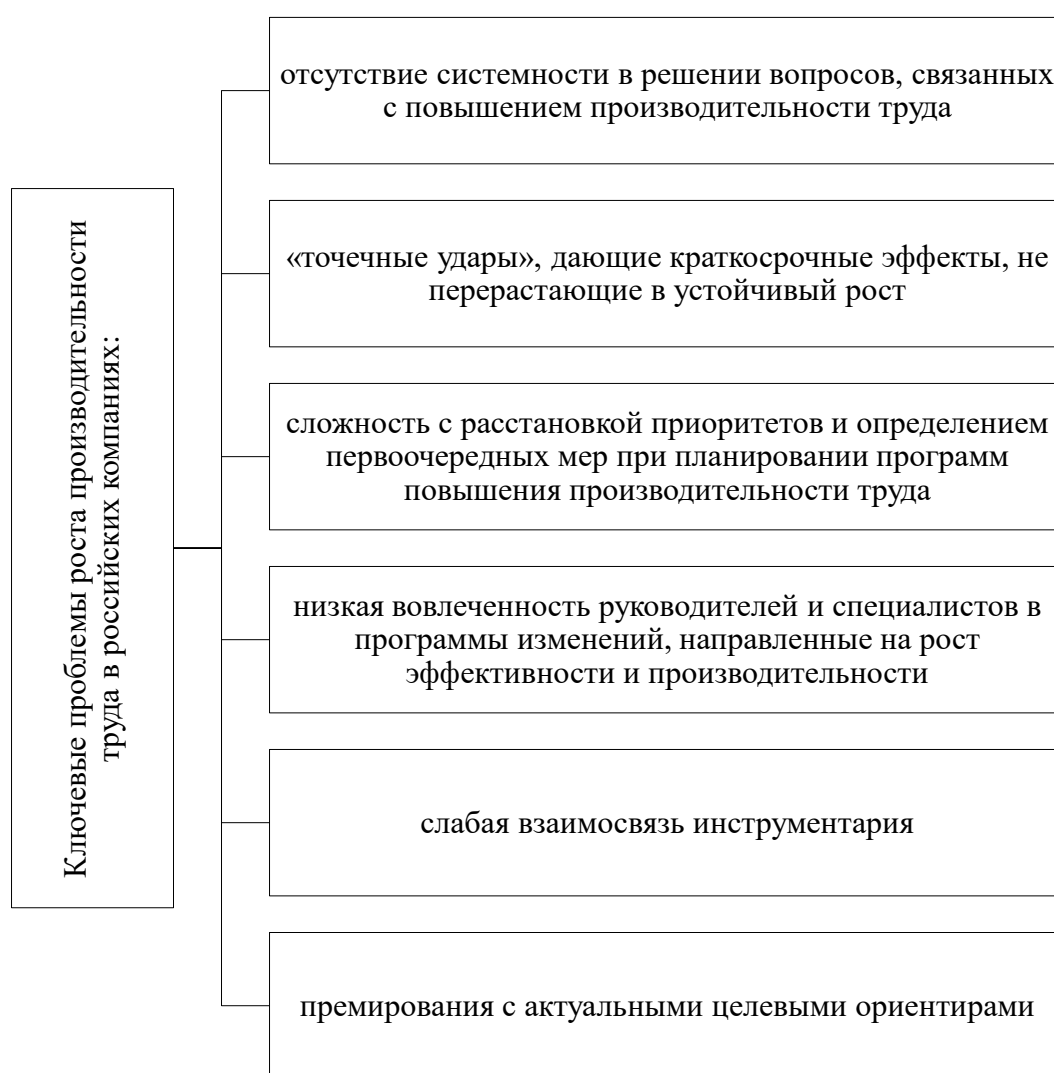


Рисунок 9 – Ключевые проблемы роста производительности труда в российских компаниях

На микроэкономическом уровне для решения задачи роста производительности труда российским предприятиям потребуется преодолеть комплекс проблем, связанных с управленческими и кадровыми технологиями,

квалификацией персонала, техническим и технологическим обеспечением производства.

Актуальность повышения производительности труда обусловлена ее значением: рост производительности труда обеспечивает предприятиям и всему общественному производству дальнейшее развитие и благоприятные перспективы, что, в конечном счете, приведет к повышению уровня жизни населения [10, с. 53].

1.2 Анализ факторов роста производительности труда

Производительность труда – один из ключевых показателей конкурентоспособности экономики государства, в последние годы вызывающий пристальное внимание со стороны руководства страны. Для разработки и реализации мер повышения производительности и преодоления отставания от государств – экономических лидеров руководством страны предпринят ряд шагов, в частности в 2018 г. запущен национальный проект «Повышение производительности труда и поддержка занятости».



Рисунок 10 – Ключевые цели национального проекта «Повышение производительности труда и поддержка занятости»

Главным целевым показателем национального проекта является ежегодный рост производительности труда на средних и крупных предприятиях базовых несырьевых отраслей экономики, который должен составить не менее чем 5% в 2024 г.

Национальный проект «Повышение производительности труда и поддержка занятости» включает в себя ряд мероприятий, представленных на следующе рисунке.



Рисунок 11 – Мероприятия национального проекта «Повышение производительности труда и поддержка занятости»

Таким образом, рост производительности труда является одним из важнейших экономических интересов государства. В связи с этим, эксперты и ученые регулярно проводят исследования в этой области. ФГБУ «ВНИИ труда» провел ряд исследований и разработок в области микроэкономики предприятия, позволивших выделить ряд факторов, связанных с организацией труда, которые являются критическими с точки зрения влияния на производительность труда.



Рисунок 12 – Факторы роста производительности труда

Указанные выше факторы относятся к внутренним факторам роста производительности труда. Однако потребности экономики России обуславливают необходимость предоставления предприятиям мер поддержки, которая бы позволила не просто справиться с насущными проблемами и осуществить кратковременный скачок эффективности, но и обеспечить устойчивый рост в долговременной перспективе. Данные меры поддержки представляют собой внешние факторы роста производительности труда.

В связи с важностью факторов роста производительности труда на государственном уровне был принят Федеральный проект «Системные меры по повышению производительности труда» направлен на создание условий для повышения производительности труда. Все факторы роста производительности труда в рамках федерального проекта представлены на следующем рисунке.



Рисунок 13 – Факторы роста производительности труда в рамках федерального проекта

Рассмотрим подробнее некоторые направления.

Первое направление: работа с административными барьерами.

В рамках данного направления осуществляется проведение сравнительного анализа российской и зарубежной регуляторной среды с точки зрения негативного влияния на производительность труда с целью выявления основных возможностей снижения административно–регуляторных издержек в сферах промышленной безопасности, трудового законодательства, технического регулирования, а также в базовых несырьевых отраслях. Важность и необходимость данного анализа обусловлена тем, что производительность труда в России составляет около 36% от производительности труда США, 37% – от Германии, 54 % – от Японии. Основанием для такого отставания служит, то, что объем основного капитала на одного работника, фондовооруженность, энерговооруженность, число научных исследований и разработок, направленных на повышение эффективности производства в этих странах значительно выше, чем в России.

Работа с административными барьерами включает в себя:

- использование существующих механизмов снижения административно–регуляторных барьеров (механизм трансформации делового климата) и создание новых инструментов;
- разработку программы мониторинга и анализа правоприменения измененных нормативных правовых и иных актов на предприятиях.

Второе направление: помощь в выходе на экспорт.

Данное направление включает в себя обучающую программу, помогающая компаниям подготовить комплексный план выхода на экспортные рынки с учетом особенностей продукта компании.

Третье направление: займы по программе «Повышение производительности труда» от Фонда развития промышленности. Займы предоставляются Фондом развития промышленности в размере от 50 до 300 млн рублей сроком до 5 лет и под 1% годовых.

Четвертое направление: налоговые преференции.

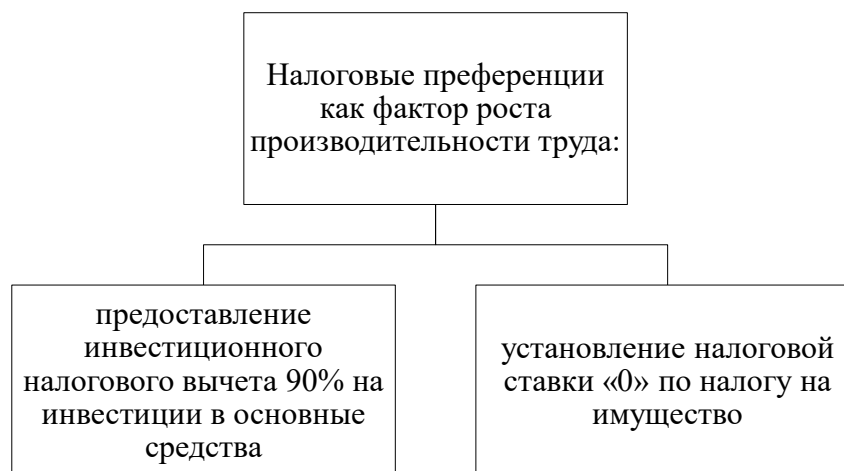


Рисунок 14 – Налоговые преференции как фактор роста производительности труда в рамках Федерального проекта

Кроме того, в рамках Федерального проекта «Системные меры по повышению производительности труда» разработан комплекс мер нефинансового стимулирования предприятий к повышению производительности труда. Предложения по комплексу мер нефинансового стимулирования: внедрения передовых управленческих, организационных и технологических решений для повышения производительности труда, включая механизмы развития корпоративной культуры, публичные мероприятия, вручение премий и наград для предприятий, руководящих работников и работников на основании имеющихся лучших практик.

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать вывод, что все факторы роста производительности труда подразделяются на внешние и внутренние факторы. В связи с важностью факторов роста производительности руда на государственном уровне был принят Федеральный проект «Системные меры по повышению производительности труда», который направлен на создание условий для повышения производительности труда.

1.3 Повышение уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда на предприятии

Квалификация – это динамическая способность человека включаться в процесс производства и выполнять предусмотренные технологией трудовые операции. Она характеризует, с одной стороны потенциальную возможность работника выполнять работу определенной сложности, а с другой – уровень развития самого работника.

Повышение квалификации персонала является одним из типов обучения сотрудников предприятия.

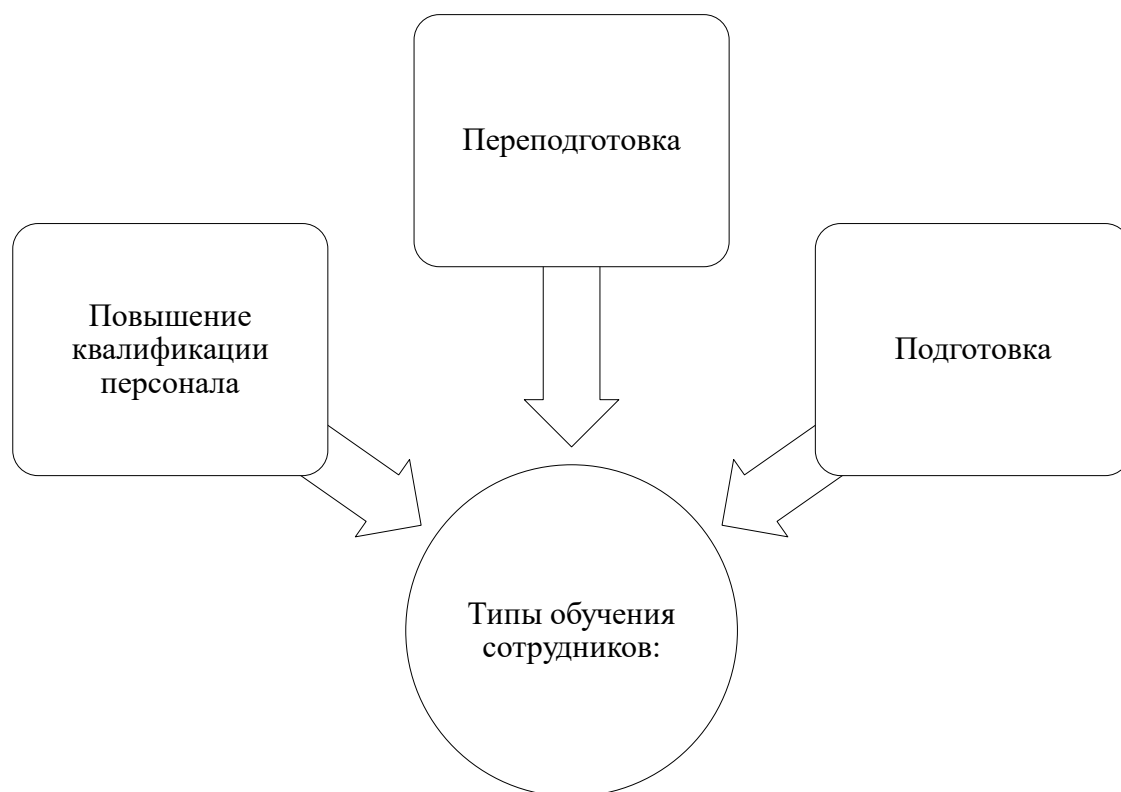


Рисунок 15 – Типы обучения сотрудников

Повышение квалификации, как и приобретение знаний, навыков и умений, является результатом самой производственной деятельности.

Повышение квалификации персонала является одним из факторов роста производительности труда. Обучение не только поддерживает и повышает уровень профессионализма работников, но и укрепляет их моральный настрой.

Основные цели повышения уровня квалификации персонала представлены на рисунке.



Рисунок 16 – Цели повышения уровня квалификации персонала:

Несмотря на то, что законодательство позволяет руководителю самостоятельно определять периодичность обучения персонала в зависимости от собственных нужд, существует ряд профессий, для которых повышение квалификации обязательно. Руководство компании обязано направить на профессиональное обучение сотрудников, если это установлено в ТК РФ или

отдельных нормативных актах, о чем сказано в части 4 статьи 196 Трудового кодекса РФ.

Что касается сотрудников других профессий, необходимость повышения квалификации персонала определяется работодателем. При этом руководство организации обязано обеспечить условия и порядок проведения образовательных мероприятий, которые соответствуют коллективному или трудовому соглашению.

В настоящее время повышение уровня квалификации персонала подразделяется на виды, формы и методы.



Рисунок 17 – Разновидности повышения уровня квалификации персонала предприятия

Способ повышения квалификации определяется работодателем и зависит от его потребностей, а также объема знаний, который необходимо усвоить работнику. Существует несколько видов повышения квалификации персонала предприятия, показанных на рисунке.

Краткосрочное повышение квалификации

- Краткосрочное повышение квалификации - это тематическое обучение по вопросам конкретного производства. Курсы повышения квалификации организуют сами работодатели, а обучение проводят высококвалифицированные работники предприятия. Время занятий составляет менее 72 часов

Проведение тематических семинаров

- Время занятий составляет от 72 до 100 часов. Этот вид повышения квалификации направлен на ускоренное приобретение навыков, необходимых для работы в новых условиях.

Длительное повышение квалификации

- Время занятий составляет от 100 до 500 часов. Целью длительного повышения квалификации является углублённое изучение актуальных проблем по профилю профессиональной деятельности для обновления знаний или подготовки специалистов к выполнению новых трудовых функций

Рисунок 18 – Виды повышения уровня квалификации персонала предприятия и их характеристика

В зависимости от того, кем проводится программа повышения квалификации персонала, его разделяют на два вида обучения.

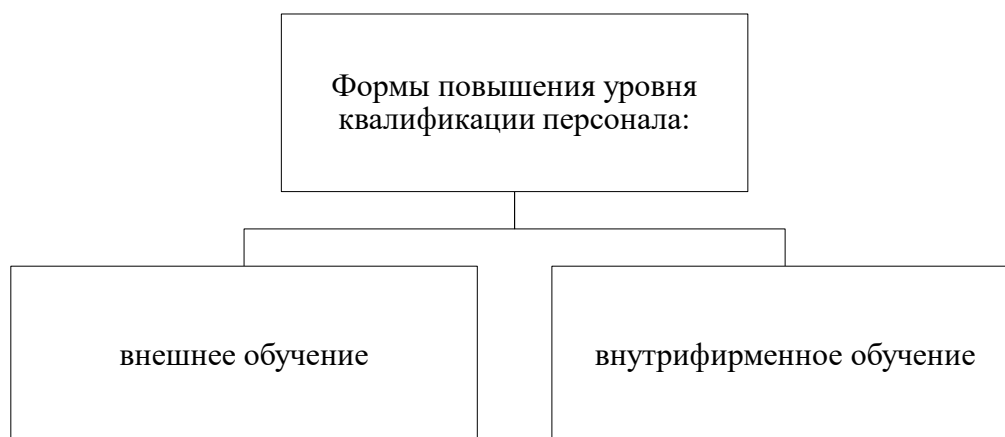


Рисунок 19 – Формы повышения уровня квалификации персонала на предприятии

У внутрифирменного обучения есть свои плюсы: уменьшение расходов для компании, возможность контролировать процесс, развитие корпоративного духа и так далее. Кроме этого, виды и формы повышения квалификации отличаются друг от друга по типу занятости участников курсов.



Рисунок 20 – Методы внутреннего и внешнего повышения уровня квалификации персонала

Обучение сотрудников организации может проводиться без отрыва от трудовой деятельности, с отрывом от выполнения должностных обязанностей по месту работы, с частичным отрывом от работы и по индивидуальным формам обучения.

Выбор методов обучения зависит от многих факторов: характеристик слушателей, возможностей компании (в том числе и финансовых), от квалификации преподавателей и целей процесса.

Таким образом, тщательно спланированная программа обучения и повышения квалификации имеет кардинальное значение для повышения производительности труда, поскольку влияет на моральный настрой и уровень профессионализма сотрудников, а также сказывается на вашем личном успехе в качестве лидера для остальных.

Тщательный контроль результатов обучения и их применение в рабочей деятельности сотрудников в короткие сроки позволяет достигнуть высокого уровня производительности труда, при этом повышая степень удовлетворенности клиентов.

Непрерывное обучение и повышение квалификации способствуют росту производительности труда, что помогает сотрудникам максимально полно реализовывать свой потенциал через повышение личной эффективности.

Успешное выполнение программы обучения и повышения квалификации начинается с готовности принять людей и уровень их профессионализма такими, какие они есть в данный момент и обеспечить надлежащий уровень их производительности завтра, что является одной из основных обязанностей каждого руководителя.

Вывод по первой главе

На современном этапе одной из актуальных задач управления трудовыми ресурсами, а также в сфере повышения эффективности является исследование системы факторов, влияющих на рост производительности труда, поскольку повышение производительности считается первостепенным показателем развития компании. Оно оказывает значительное влияние на конечные результаты деятельности предприятия.

Проанализировав существующие подходы к определению понятия «производительность труда», можно сделать вывод, что существуют либо «узкие» определения данного понятия в рамках отдельных дисциплин, либо «размытые» общие определения, но нет единой точки зрения на данное понятие. На основе проведенного исследования сформулируем собственное определение понятия: «производительность труда это показатель, характеризующий результативность труда и измеряемый количеством продукции, выпущенной работником за единицу времени».

В процессе функционирования любого предприятия следует уделять большое внимание планированию производительности труда. Целью планирования производительности труда является выявление резервов дальнейшего повышения выпуска продукции за счет роста производительности труда и оптимального использования, работающих и их рабочего времени.

На микроэкономическом уровне для решения задачи роста производительности труда российским предприятиям потребуются преодолеть комплекс проблем, связанных с управленческими и кадровыми технологиями, квалификацией персонала, техническим и технологическим обеспечением производства.

ГЛАВА 2 ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА ЗА СЧЕТ РЕАЛИЗАЦИИ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ ООО «КВАЛИТЕТ»

2.1 Анализ базы исследования и повышение уровня квалификации персонала как фактор роста производительности труда в ООО «Квалитет»

В данной работе проводится исследование производительности труда на примере компании ООО «Квалитет», основным видом деятельности которой является оптовая торговля техникой, оборудованием и инструментами, применяемыми в медицинских целях.

Основные сведения о компании ООО «Квалитет» представлены в следующей таблице.

Таблица 2 – Основные сведения о компании ООО «Квалитет»

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Квалитет»
Сокращенное наименование	ООО «Квалитет»
ИНН/ КПП	7460000531 / 746001001
Дата регистрации	1 марта 2012 г.
Юридический адрес	454025, г. Челябинск, улица Днестровская, дом 30
Фактический адрес	454074, г. Челябинск, переулок Лермонтова, дом 4-А, офис 21
Уставный капитал	10 000 руб.
Основной вид деятельности	Торговля оптовая техникой, оборудованием и инструментами, применяемыми в медицинских целях
Статус	микропредприятие
Численность персонала	11 человек
Специальный налоговый режим	УСН (Упрощенная система налогообложения)
Выручка за 2022 г., в тыс. руб.	159,5 млн руб.
Чистая прибыль за 2022 г., в тыс. руб.	3.3 млн руб.

Все направления деятельности компании ООО «Квалитет» можно сгруппировать по нескольким направлениям, представленным на рисунке.



Рисунок 21 – Ключевые направления деятельности компании ООО «Квалитет»

Рассмотрим подробнее каждое направление деятельности компании ООО «Квалитет».

Компания ООО «Квалитет» осуществляет организацию образовательных программ для стоматологов. Характеристика образовательных программ представлена на следующем рисунке.

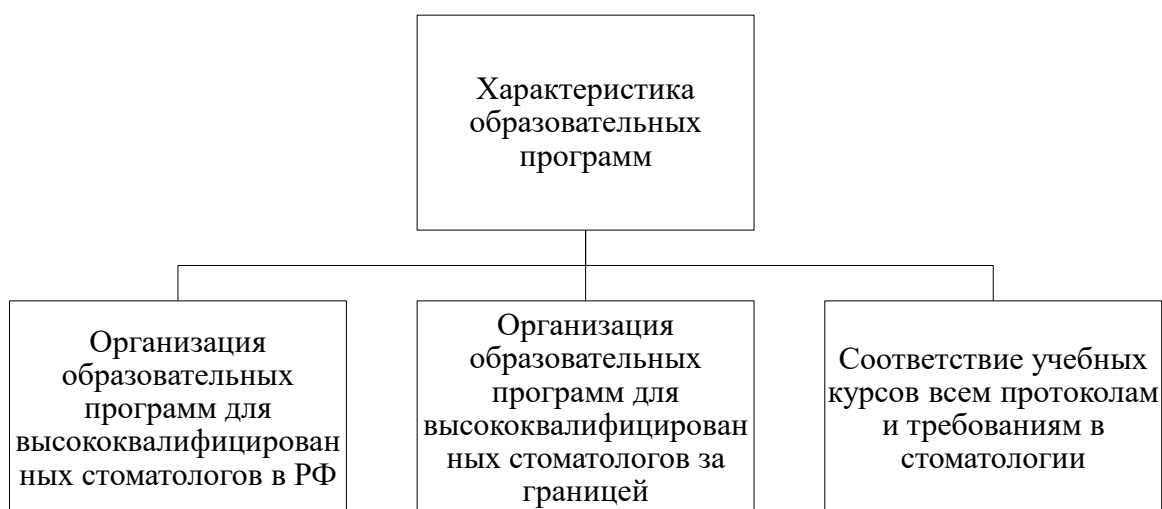


Рисунок 22 – Характеристика образовательных программ

На следующем рисунке представлен ассортимент стоматологических материалов и медицинских инструментов компании ООО «Квалитет».



Рисунок 23 – Ассортимент стоматологических материалов и медицинских инструментов компании ООО «Квалитет»

Всё оборудование и материалы, представленные в ассортименте компании, отличаются высочайшим качеством, износостойкостью и приемлемыми ценами.

Существенным преимуществом сервисного центра компании ООО «Квалитет» является наличие сервисного центра по ремонту оборудования.

Зачастую в стоматологической клинике активно работает и используется широкая линейка различного оборудования. От простейших наконечников до сложных рентген аппаратов и фрезерных центров. Такой перечень оборудования требует грамотного и своевременного обслуживания. Основные направления сервисного центра компании ООО «Квалитет» представлены на следующем рисунке.



Рисунок 24 – Основные направления сервисного центра компании ООО «Квалитет»

Таким образом, по результатам проведенного анализа можно выделить следующие конкурентные преимущества компании ООО «Квалитет», показанные на рисунке.

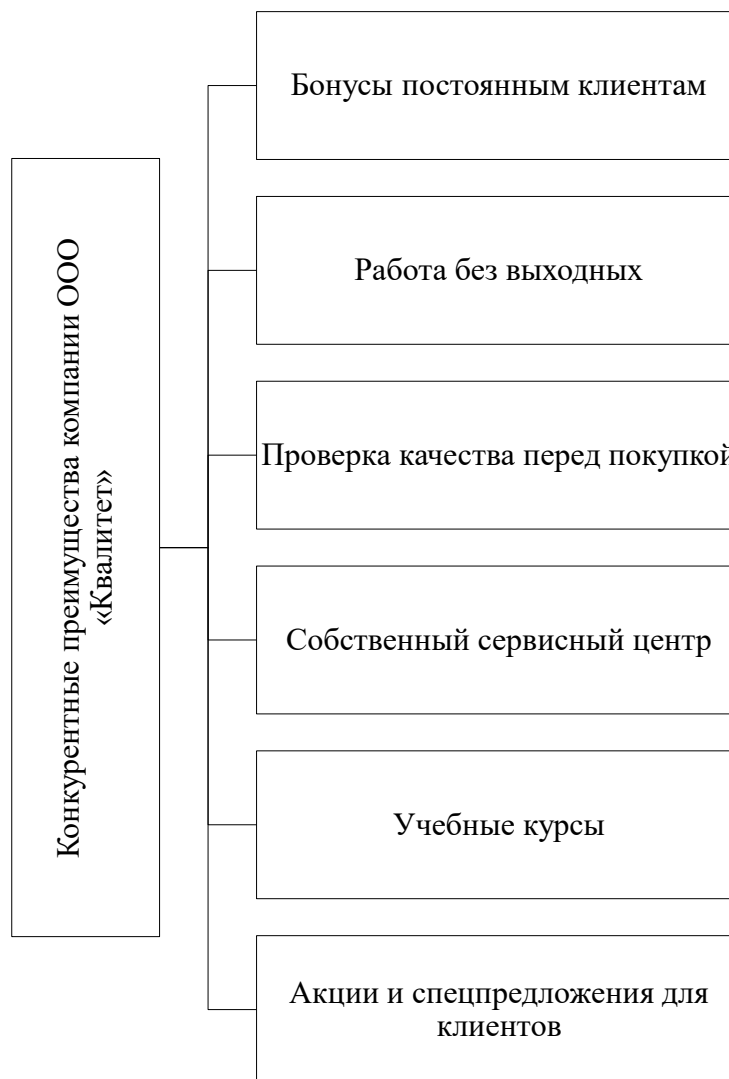


Рисунок 25 – Конкурентные преимущества компании ООО «Квалитет»

Кроме того, компания ООО «Квалитет» предлагают корпоративным клиентам следующие преимущества:

- отгрузка от ИП без НДС;
- скидки в зависимости от объема;
- возможна отсрочка платежа.
- бесплатная доставка по городу.

Далее проведем оценку экономической эффективности деятельности предприятия ООО «Квалитет» на основе бухгалтерской отчетности, представленной в приложениях.

Таблица 3– Динамика финансовых результатов компании ООО «Квалитет»

Наименование показателя, тыс. руб.	2020	2021	2022	Изменение в тыс. руб.		Темпы роста, %	
				2021/ 2020 г.	2022 / 2021 г.	2021/ 2020 г.	2022 / 2021 г.
Выручка от продаж (нетто)	61 203	127 014	159 453	65 811	32 439	207,5	125,5
Расходы по обычным видам деятельности	58 168	126 114	154 081	67 946	27 967	216,8	122,2
Валовая прибыль	3 035	900	5 372	-2 135	4 472	29,7	596,9
Прибыль (убыток) от продаж	3 035	900	5 372	-2 135	4 472	29,7	596,9
Прочие доходы	131	107	22 821	-24	22 714	81,7	21 328,0
Прочие расходы	329	654	22 488	325	21 834	198,8	3 438,5
Прибыль (убыток) до налогообложения	2 550	-117	4 852	-2 667	4 969	-4,6	-4 147,0
Чистая прибыль (убыток)	477	-1 488	3 308	-1 965	4 796	-311,9	-222,3

Проанализируем динамику выручки и расход компании ООО «Квалитет».

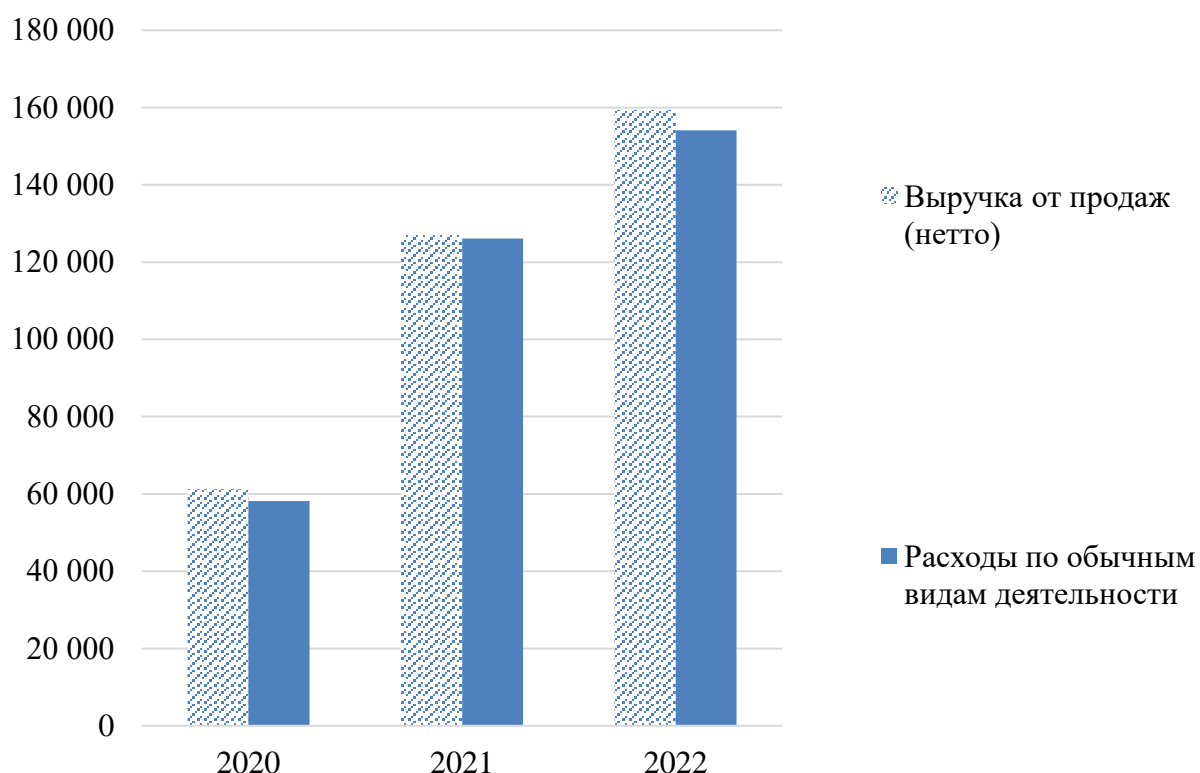


Рисунок 26 – Динамика выручки и себестоимости компании ООО «Квалитет»

За рассматриваемый период происходит существенный рост выручки компании ООО «Квалитет»: на 65 811 тыс. руб. за 2021 год и на 32 439 тыс. руб. за 2022 год. Темпы роста составили 207,5% и 125,5% соответственно. Несмотря на увеличение в абсолютном выражении, темпы роста выручки снижаются на конец рассматриваемого периода. Основными причинами увеличения выручки является увлечение объемов продаж в натуральных единицах, а также рост цен на продукцию.

Поскольку происходит рост объемов продаж, соответственно этому происходит и увеличение расходов по обычным видам деятельности компании ООО «Квалитет»: на 67 946 тыс. руб. за 2021 год и на 27 967 тыс. руб. за 2022 год. Темпы роста составили 216,8% и 122,2% соответственно. Следует отметить, что в 2021 году темпы роста себестоимости превышают темпы роста выручки (216,8% против 207,5%), что заслуживает негативной оценки и говорит о снижении эффективности работы предприятия. Однако уже в 2022 году темпы роста выручки превышают темпы роста расходов, что заслуживает положительной оценки.

Далее проанализируем величину прибыли от продаж и чистую прибыль предприятия ООО «Квалитет»

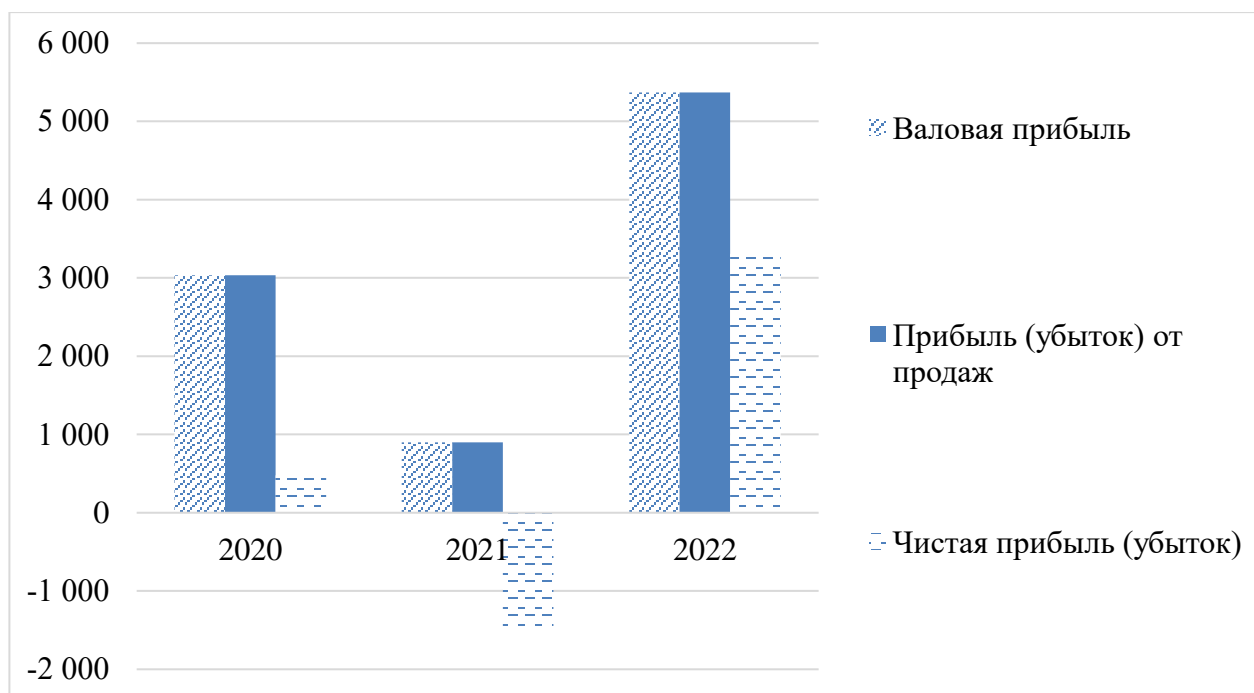


Рисунок 27 – Величина прибыли компании ООО «Квалитет»

Негативной оценки заслуживает отрицательная величина чистой прибыли компании ООО «Квалитет» в 2021 году. На это повлияло превышение темпов роста себестоимости над темпами роста выручки. В 2022 году чиста прибыль компании увеличивается и составляет 330 тыс. руб., что заслуживает положительной оценки.

Таким образом, проанализировав финансовые результаты компании ООО «Квалитет», можно сделать вывод, что все финансово результаты увеличиваются в 2022 году, что заслуживает положительной оценки и свидетельствует об усилении рыночной активности компании.

Далее проанализируем организационную структуру управления компанией ООО «Квалитет», представленную на следующем рисунке.

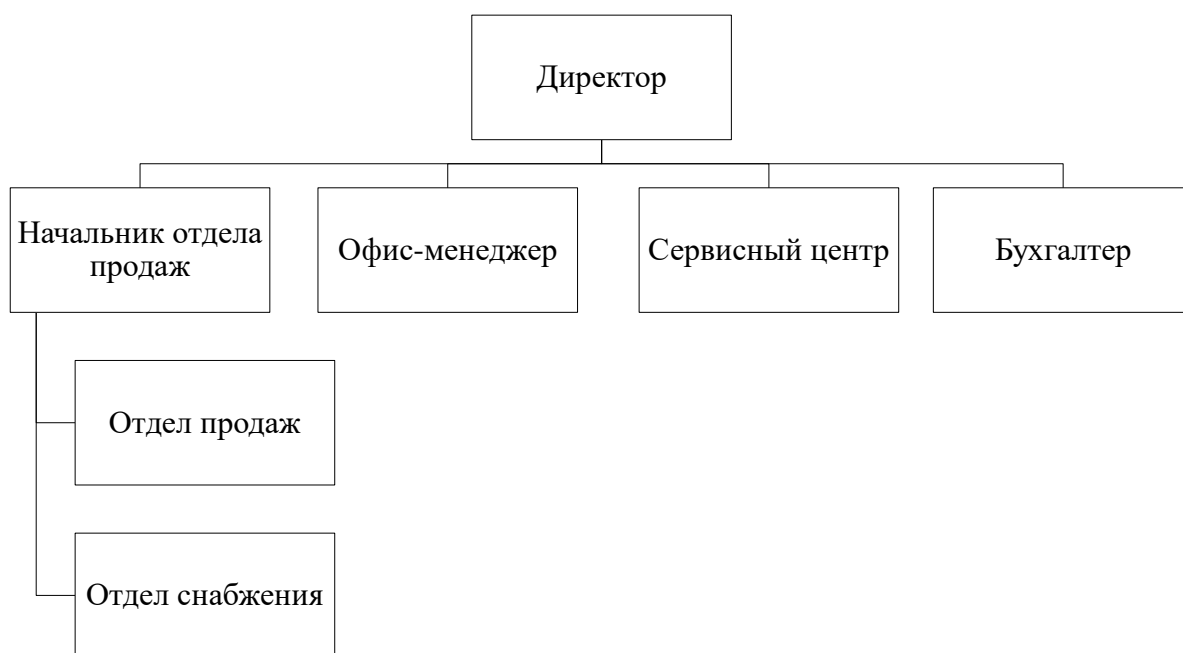


Рисунок 28 – Организационная структура компании ООО «Квалитет»

Действующая организационная структура управления компанией ООО «Квалитет» является линейной. Преимуществами данной структуры являются: гибкость, оперативность управления, стимулирование деловой и профессиональной специализации, задания перерабатываются более детально, каждый отдел имеет свои определенные задачи и обязанности.

Далее проведем кадровый аудит компании ООО «Квалитет».

В следующей таблице показана структура персонала компании ООО «Квалитет» по уровню образования.

Таблица 4 – Структура персонала по гендерному признаку

Показатель	2020		2021		2022	
	чел.	в % к итогу	чел.	в % к итогу	чел.	в % к итогу
Женщины	4	40,0	5	45,5	4	36,4
Мужчины	6	60,0	6	54,5	7	63,6
Всего	10	100,0	11	100,0	11	100,0

Представим структуру персонала компании ООО «Квалитет» по гендерному признаку в графическом виде на следующем рисунке.

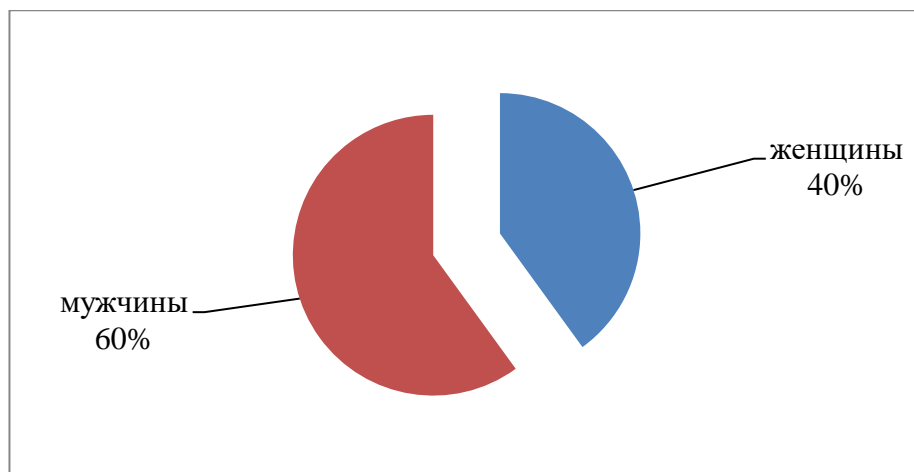


Рисунок 29 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по гендерному признаку за 2020 год

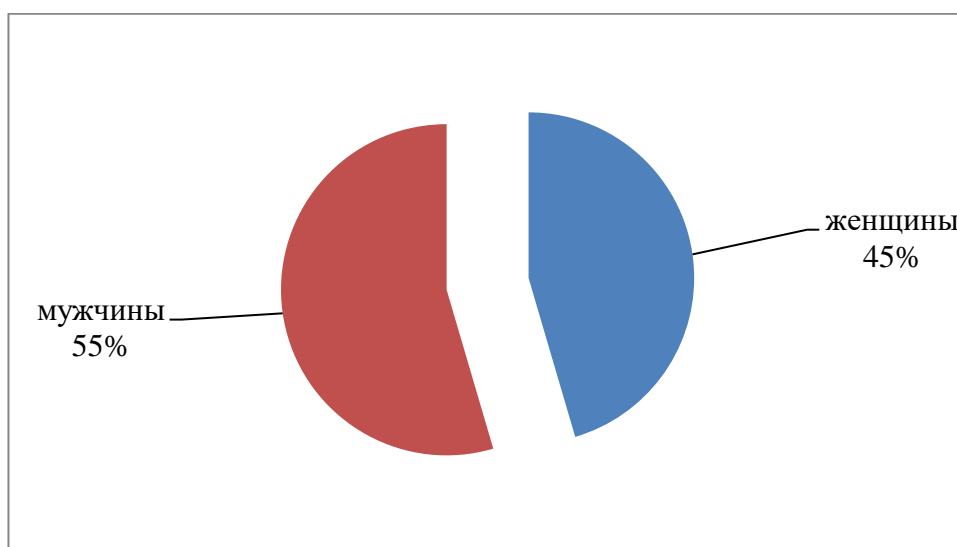


Рисунок 30 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по гендерному признаку за 2021 год

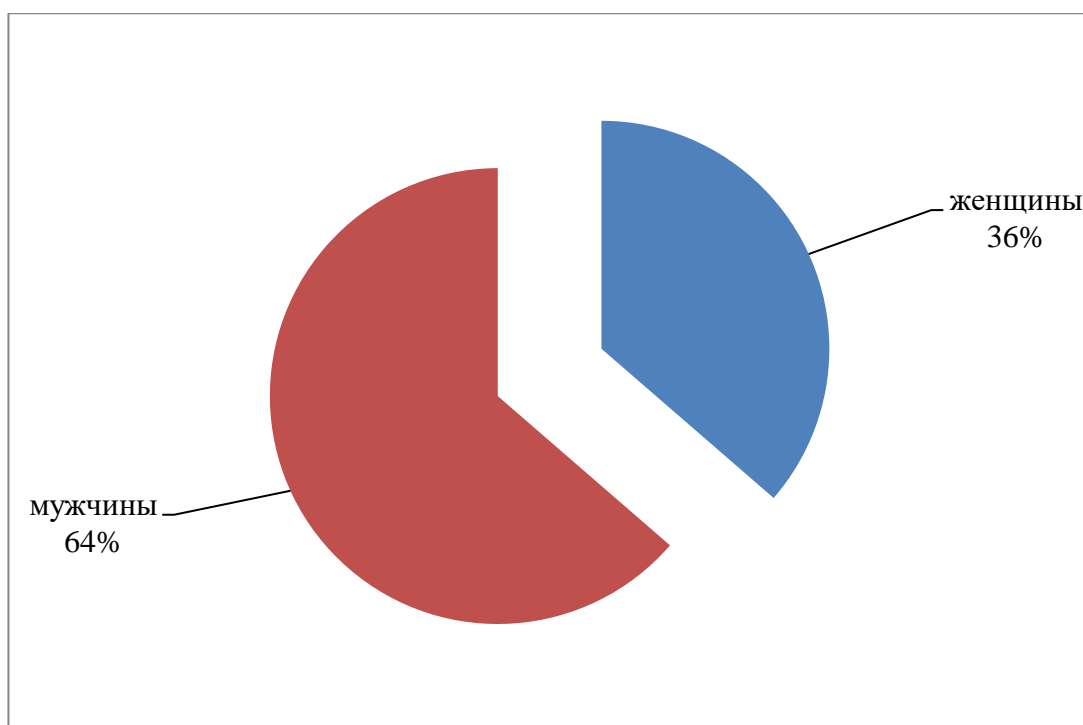


Рисунок 31 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по гендерному признаку за 2022 год

Говоря о структуре персонала компании ООО «Квалитет» по гендерному признаку, можно сделать вывод о том, что соотношение мужчин и женщин незначительно колеблется на протяжении рассматриваемого периода. На конец периода оно составляет: 36,4% женщин и 63,6% мужчины.

В следующей таблице показана структура персонала по уровню образования.

Таблица 5 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по уровню образования

Показатель	2020		2021		2022	
	чел.	в % к итогу	чел.	в % к итогу	чел.	в % к итогу
Высшее	7	70	7	64	8	73
Неоконченное высшее	2	20	3	27	2	18
Среднее специальное	1	10	1	9	1	9
Всего	10	100	11	100	11	100

Представим структуру персонала компании ООО «Квалитет» по уровню образования в графическом виде.

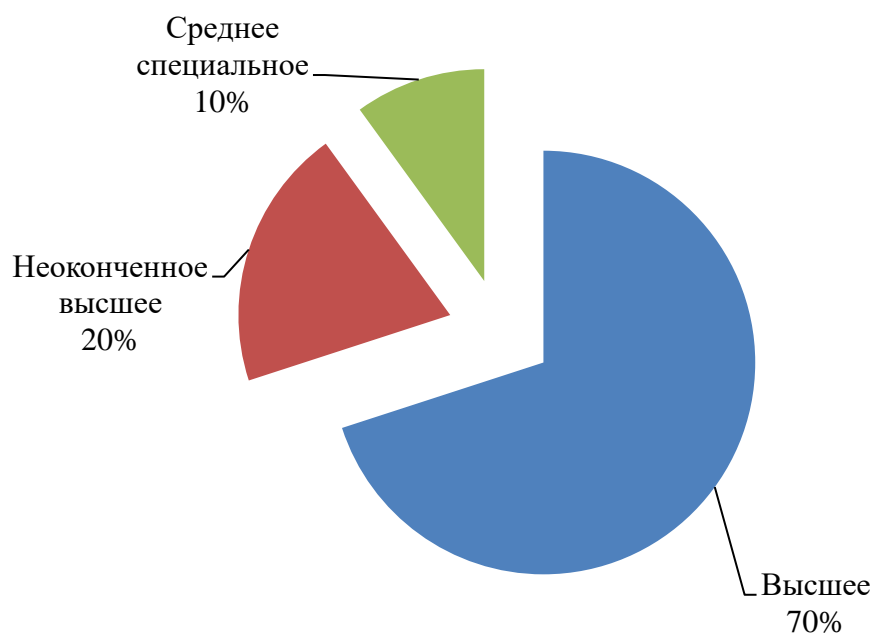


Рисунок 32 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по образованию за 2020 год

Как видно из представленных данных, в 2020 году большая часть коллектива компании ООО «Квалитет» имеет высшее образование – 70%, неоконченное высшее образование у 20% сотрудников и среднее специальное имеют всего 10% сотрудников.

Проанализируем структуру персонала по образованию за 2021 год.

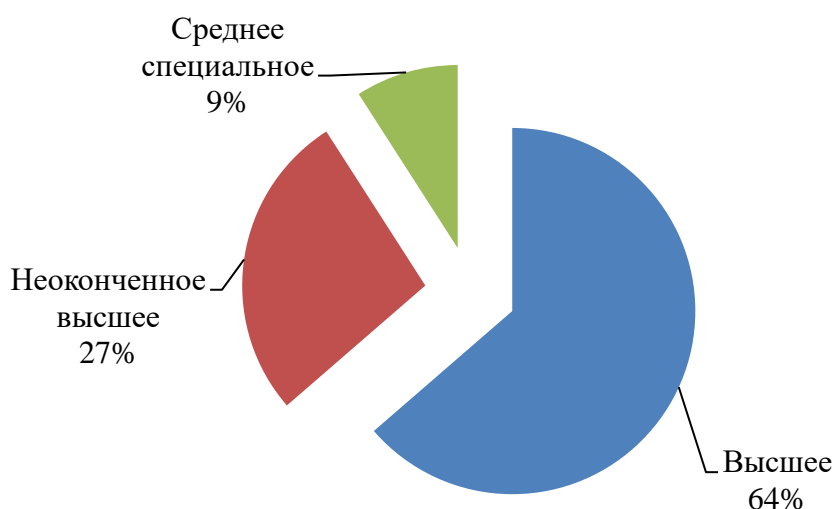


Рисунок 33 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по образованию за 2021 год

Как видно из представленных данных, в 2021 году большая часть коллектива компании ООО «Квалитет» имеет высшее образование – 64% (происходит снижение доли), неоконченное высшее образование у 27% сотрудников (доля по сравнению с прошлым периодом увеличивается) и среднее специальное имеют всего 9% сотрудников.

Проанализируем структуру персонала компании ООО «Квалитет» по уровню образования за 2022 год.

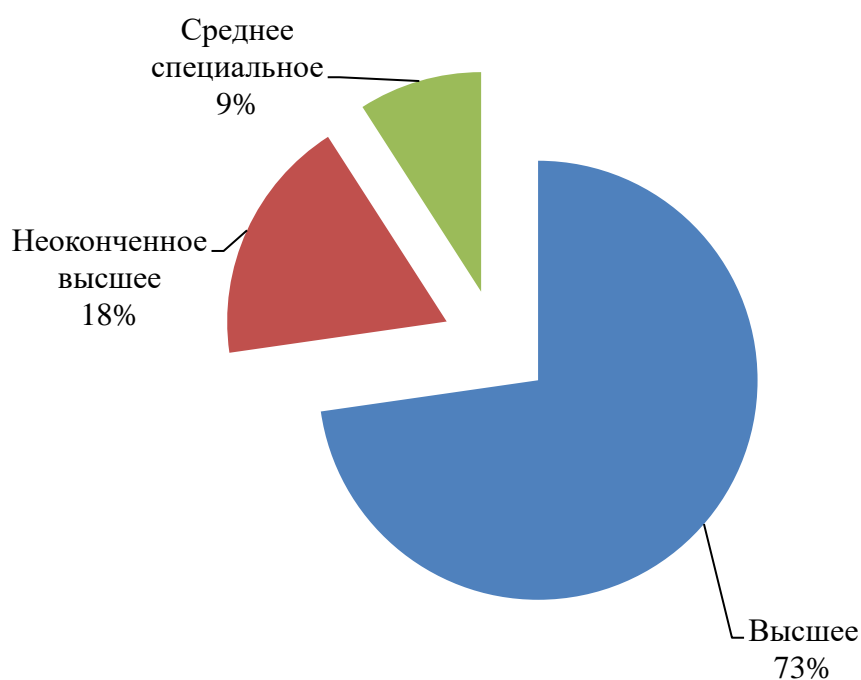


Рисунок 34 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по образованию за 2022 год

Как видно из представленных данных, в 2022 году происходит увеличение доли сотрудников с высшим образованием до 73% по сравнению с прошлым периодом. Происходит снижение доли персонала с неоконченным высшим образованием до 18% по сравнению с прошлым периодом. Доля сотрудников со средним специальным образованием составляет 9%.

Таким образом, увеличение доли сотрудников компании ООО «Квалитет» с высшим образованием является положительным фактором и свидетельствует о повышении профессиональной подготовки коллектива.

В следующей таблице показана возрастная структура персонала компании ООО «Квалитет».

Таблица 6 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту

Показатель	2020		2021		2022	
	чел.	в % к итогу	чел.	в % к итогу	чел.	в % к итогу
до 30 лет	4	40,0	5	45,5	5	45,5
от 31 до 45 лет	5	50,0	4	36,4	4	36,4
от 46 лет	2	20,0	2	18,2	2	18,2
Всего	10	100,0	11	100,0	11	100,0

Проанализируем структуру персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту.

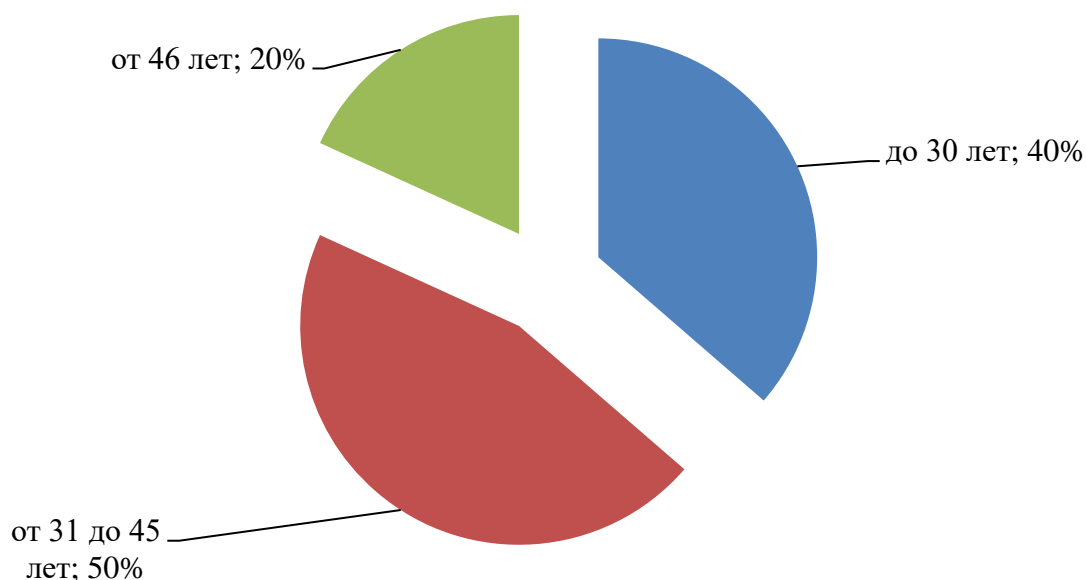


Рисунок 35 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2020 год

Говоря о структуре персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2020 год можно отметить, что большая часть персонала относится категории «от 31 до 45 лет» (50%), 40% сотрудников относятся к категории «до 30 лет» и 20% персонала относятся к категории «от 46 лет».

Далее проанализируем структуру персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2021 год.

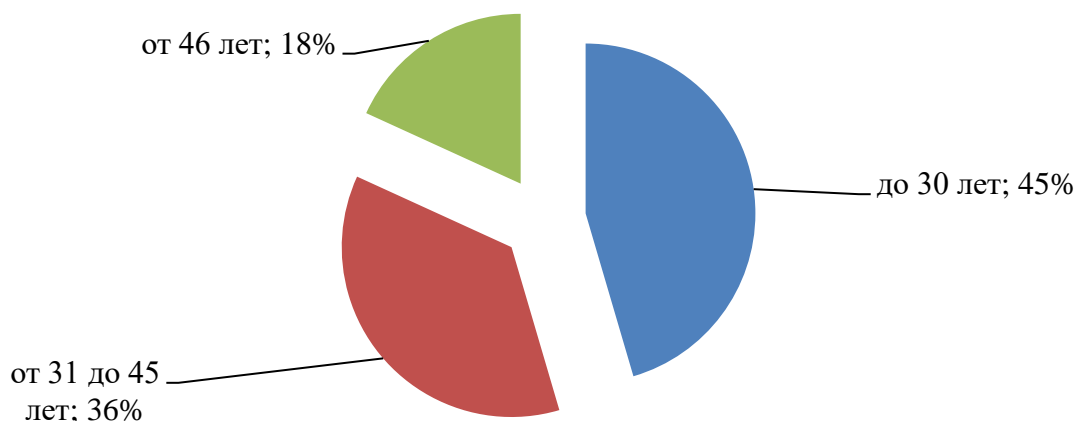


Рисунок 36 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2021 год

Говоря о структуре персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2021 год можно отметить, что произошли изменения и в этот период большая часть персонала относится к категории «до 30 лет» (45%), 36% сотрудников относятся к категории «от 31 до 45 лет» и также 18% персонала относятся к категории «от 46 лет».

Далее проанализируем структуру персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2022 год.

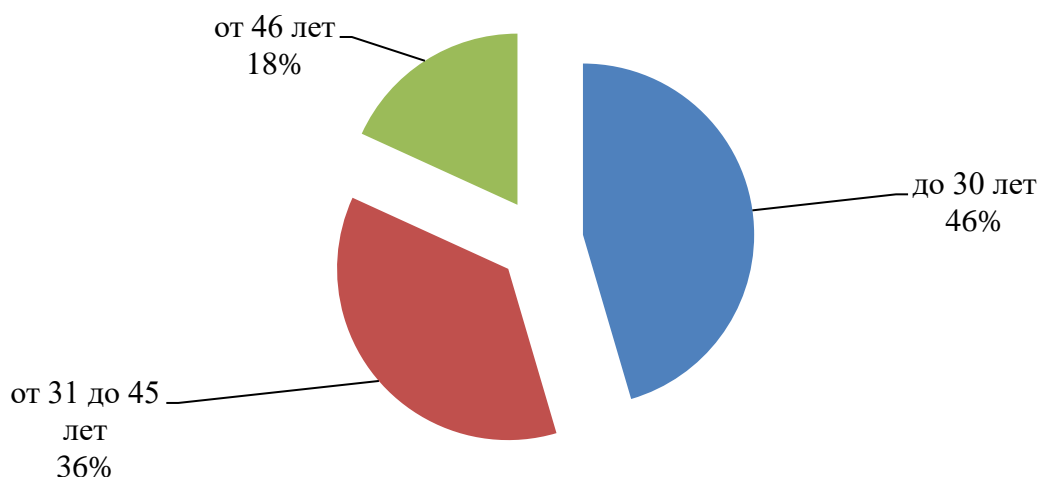


Рисунок 37 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2022 год

Говоря о структуре персонала компании ООО «Квалитет» по возрасту за 2022 год можно отметить, что за прошедший период изменений не происходило: в этот период большая часть персонала относится к категории «до 30 лет» (45%), 36% сотрудников относятся к категории «от 31 до 45 лет» и также 18% персонала относятся к категории «от 46 лет». Таким образом, можно отметить возрастную стабильность коллектива компании.

Далее проанализируем структуру персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы в данной компании.

Таблица 7 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы

Показатель	2020		2021		2022	
	чел.	в %	чел.	в %	чел.	в %
менее 1 года	2	20,0	2	18,2	2	18,2
1–3 года	3	30,0	3	27,3	3	27,3
3–7 лет	3	30,0	4	36,4	3	27,3
более 7 лет	2	20,0	2	18,2	3	27,3
Всего	10	100,0	11	100,0	11	100,0

Проанализируем данные. На следующем рисунке представлена структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы за 2020 год.

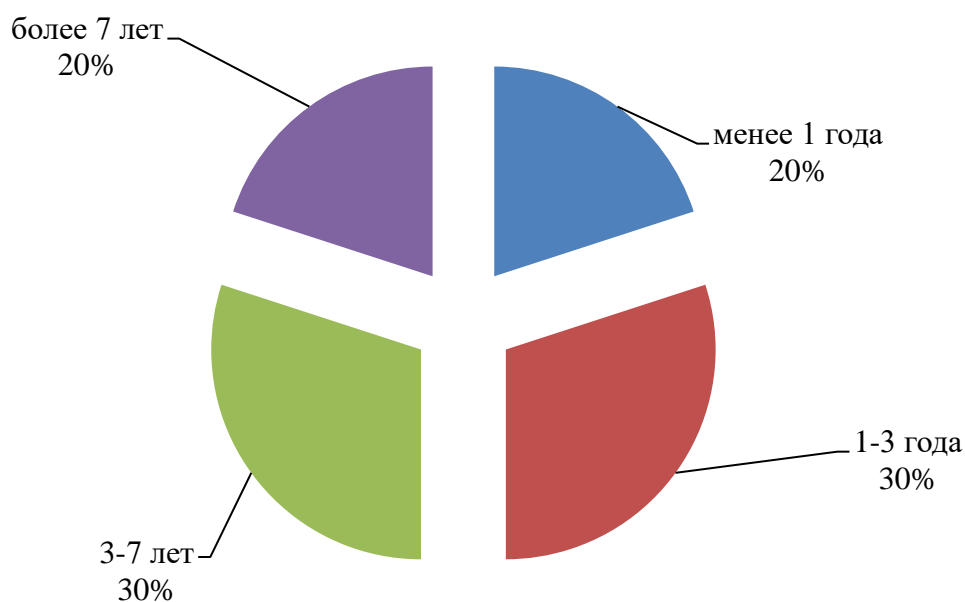


Рисунок 38 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы за 2020 год

Структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы за 2021 год представлена на следующем рисунке.

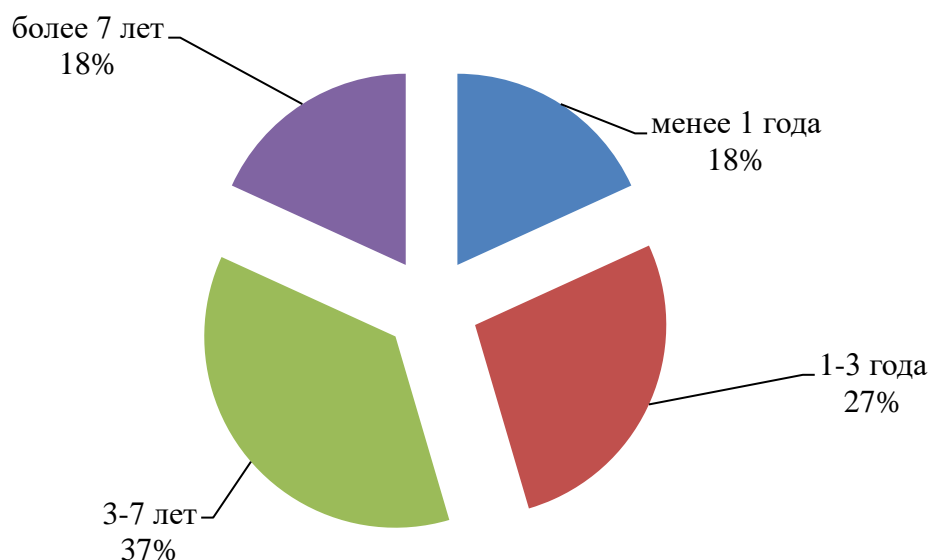


Рисунок 39 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы за 2021 год

Структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы за 2022 год представлена на следующем рисунке.

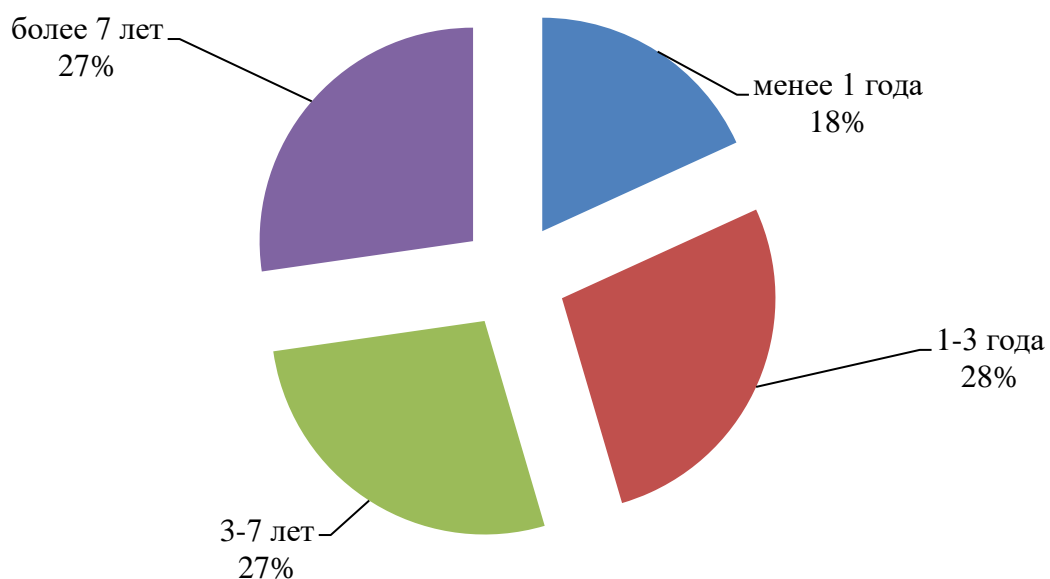


Рисунок 40 – Структура персонала компании ООО «Квалитет» по стажу работы за 2022 год

Проанализировав структуру персонала по стажу работы в компании ООО «Квалитет», можно сделать вывод, что в целом наблюдается равное распределение сотрудников в зависимости от стажа работы в компании. Таким образом, коллектив компании достаточно стабилен.

Далее, по представленной в теоретической главе методике, проведем оценку производительности труда в компании ООО «Квалитет».

Для наглядности представим исходные данные для расчета показателей производительности труда в компании ООО «Квалитет» в следующей таблице.

Таблица 8 – Исходные данные для расчета показателей производительности труда

Показатель	2020	2021	2022
Выручка по компании в целом, тыс. руб.	61 203,0	127 014,0	159 453,0
Выручка от продажи товаров, тыс. руб.	55 082,7	115 582,7	149 885,8
Выручка сервисного центра, тыс. руб.	6 120,3	11 431,3	9 567,2
Численность персонала, всего, в т.ч.:	10	11	11
Торговый персонал, чел.	4	5	5
Работники сервиса, чел.	2	2	2

Поскольку компания ООО «Квалитет» имеет несколько направления (торговое и сервисное), рассчитаем производительность труда в целом, а также в разрезе этих двух направлений.

Рассчитаем производительность труда в целом по компании ООО «Квалитет»:

$$ПТ_{2020} = \frac{61\,203}{10} = 6\,120,3$$

$$ПТ_{2021} = \frac{127\,014,0}{11} = 11\,546,7$$

$$ПТ_{2022} = \frac{159\,453,0}{11} = 14\,495,7$$

Для наглядности представим динамику производительности труда в целом по компании ООО «Квалитет» на следующем рисунке.

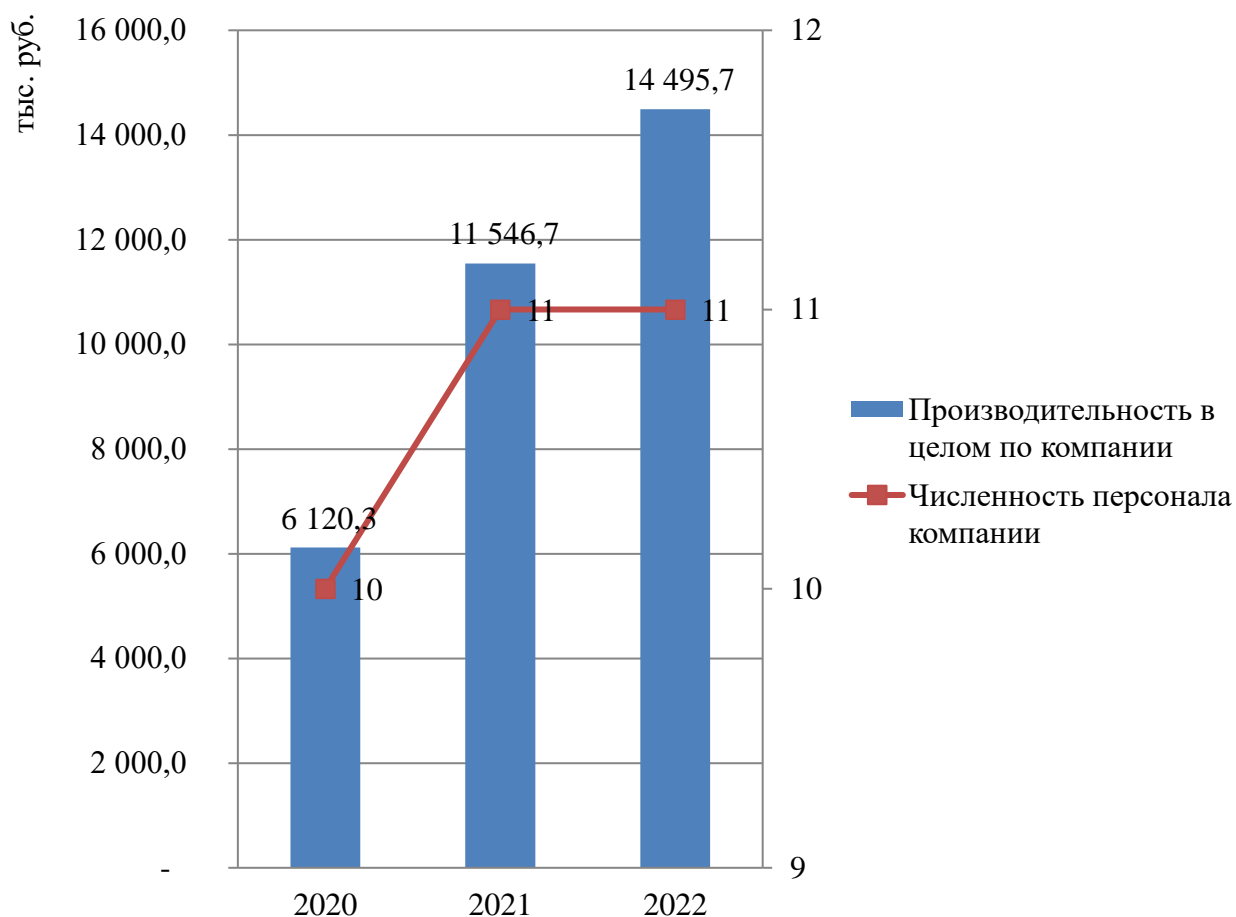


Рисунок 41 – Динамика производительности труда в целом по компании ООО «Квалитет», в тыс. руб.

Производительность труда (далее – ПТ) – количественный показатель, который характеризует продуктивность труда. Это означает, что производительность труда измеряют численностью, количеством продукции, которую производит работник за единицу времени (например, смену, квартал, год). Поскольку анализируемая компания является торгово–сервисной, поэтому была рассчитана производительность за год. На протяжении рассматриваемого периода наблюдается рост производительности труда с 6 120,3 тыс. руб. в 2020 году, до 11 546,7 тыс. руб. в 2021 году, и до 14 495, тыс. руб. в 2020 году. Рост производительности труда обусловлен существенным ростом выручки компании при незначительном увеличении численности персонала. Увеличение производительности труда в целом по компании ООО «Квалитет» заслуживает положительной оценки.

Далее рассчитаем и проанализируем производительность труда в разрезе торгового персонала компании ООО «Квалитет».

$$ПТ_{2020} = \frac{55\,082,7}{4} = 13\,770,7$$

$$ПТ_{2021} = \frac{149\,885,8}{5} = 23\,116,5$$

$$ПТ_{2022} = \frac{159\,453,0}{5} = 29\,977,2$$

Для наглядности представим динамику производительности труда в разрезе торгового персонала компании ООО «Квалитет» на следующем рисунке.

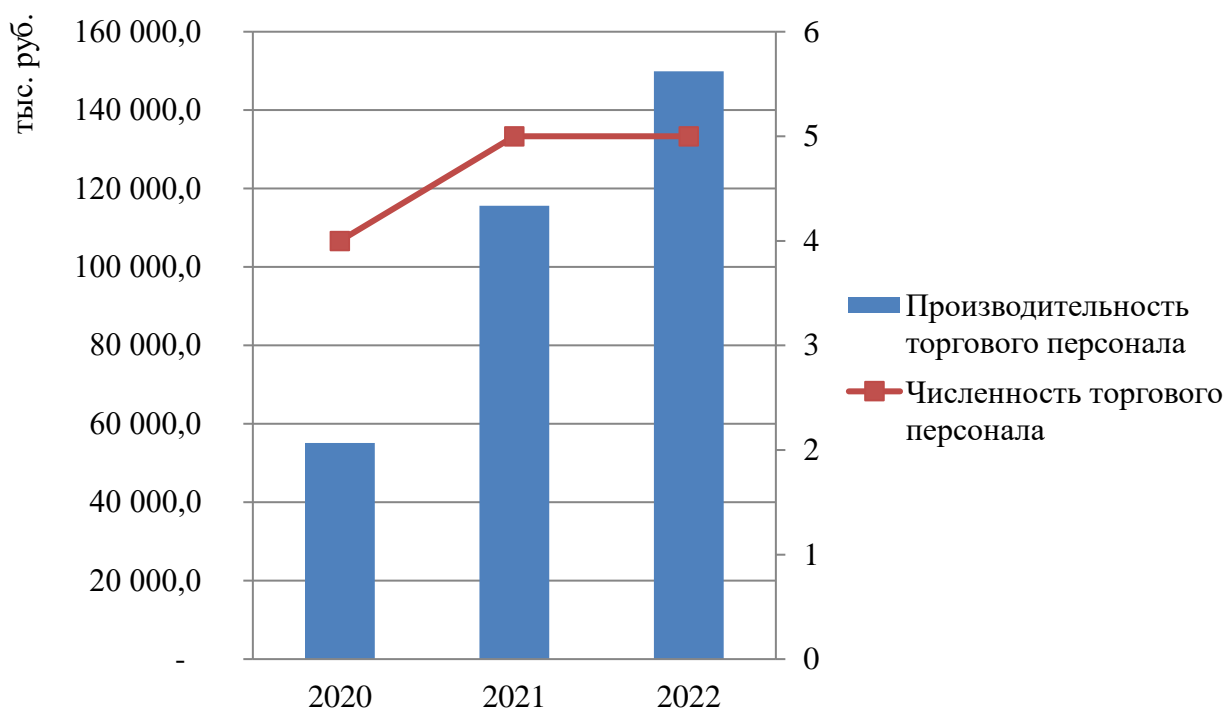


Рисунок 42 – Производительность труда в разрезе торгового персонала компании ООО «Квалитет»

Производительность труда в разрезе торгового персонала компании ООО «Квалитет» демонстрирует рост с 13 770,7 тыс. руб. в 2020 году до 29 977,2 тыс. руб. в 2022 году. Увеличение производительности труда заслуживает положительной оценки.

Далее проанализируем динамику производительности труда в сервисном центре.

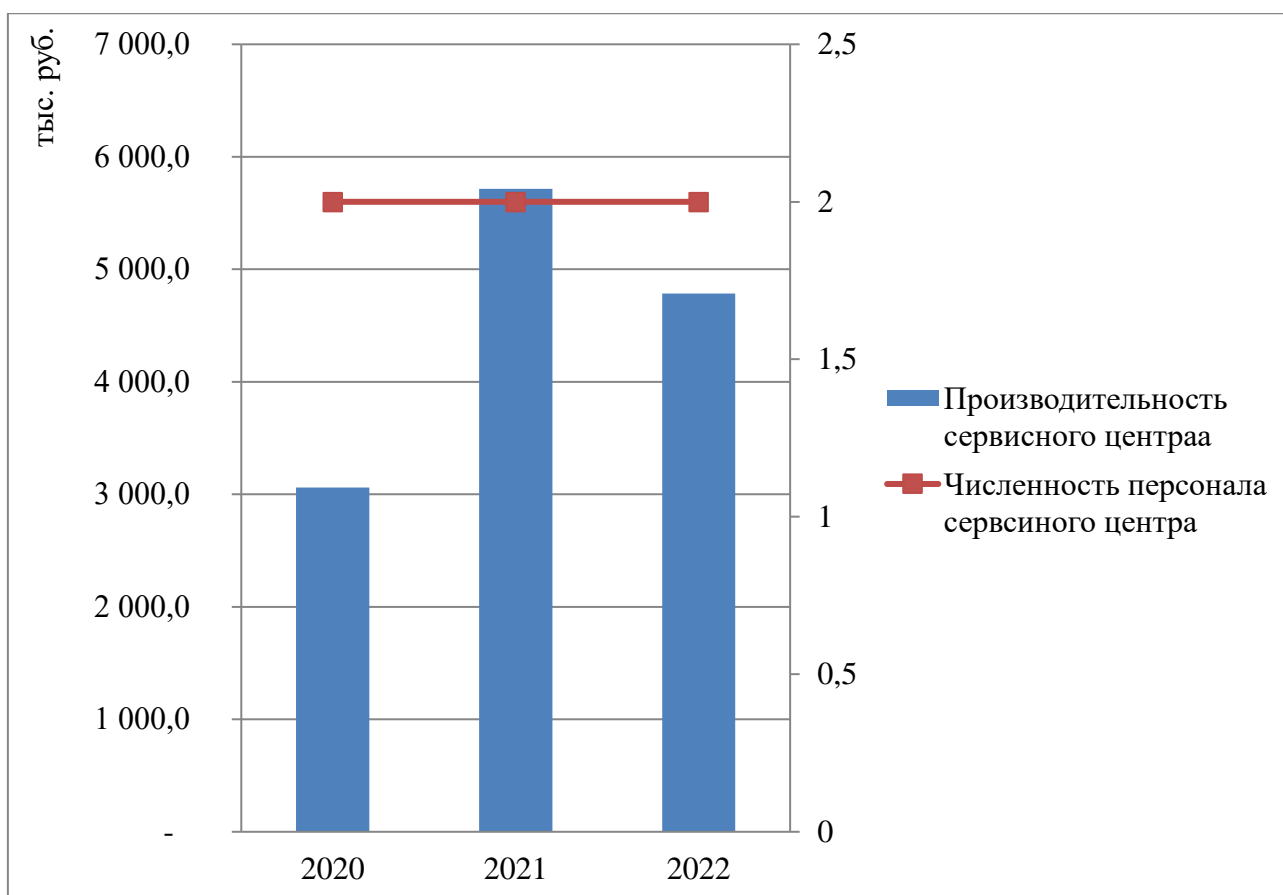


Рисунок 43 – Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет»

Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» увеличивается с 3 060,2 тыс. руб. в 2020 году до 5 715,6 тыс. руб. в 2021 году, однако уже в 2022 году наблюдается снижение до 4 783,6 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки.

Для наглядности сведем все полученные результаты в следующую таблицу.

Таблица 9 – Динамика производительности труда, в тыс. руб.

Показатель	Период			Изменение	
	2020	2021	2022	за 2021/ 2020 гг.	за 2022/ 2021 гг.
Производительность в целом по компании	6 120,3	11 546,7	14 495,7	5 426,4	2 949,0
Производительность торгового персонала	13 770,7	23 116,5	29 977,2	9 345,9	6 860,6
Производительность сервисного центра	3 060,2	5 715,6	4 783,6	2 655,5	-932,0

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о наличии проблем в сервисном центре, поскольку только именно в сервисном центре наблюдается снижение производительности труда. В связи с этим, проведем дополнительный анализ работы сервисного центра.

Компания ООО «Квалитет» осуществляет сервисное обслуживание стоматологической техники в сервисном центре. Основные этапы сервисного обслуживания представлены на рисунке.

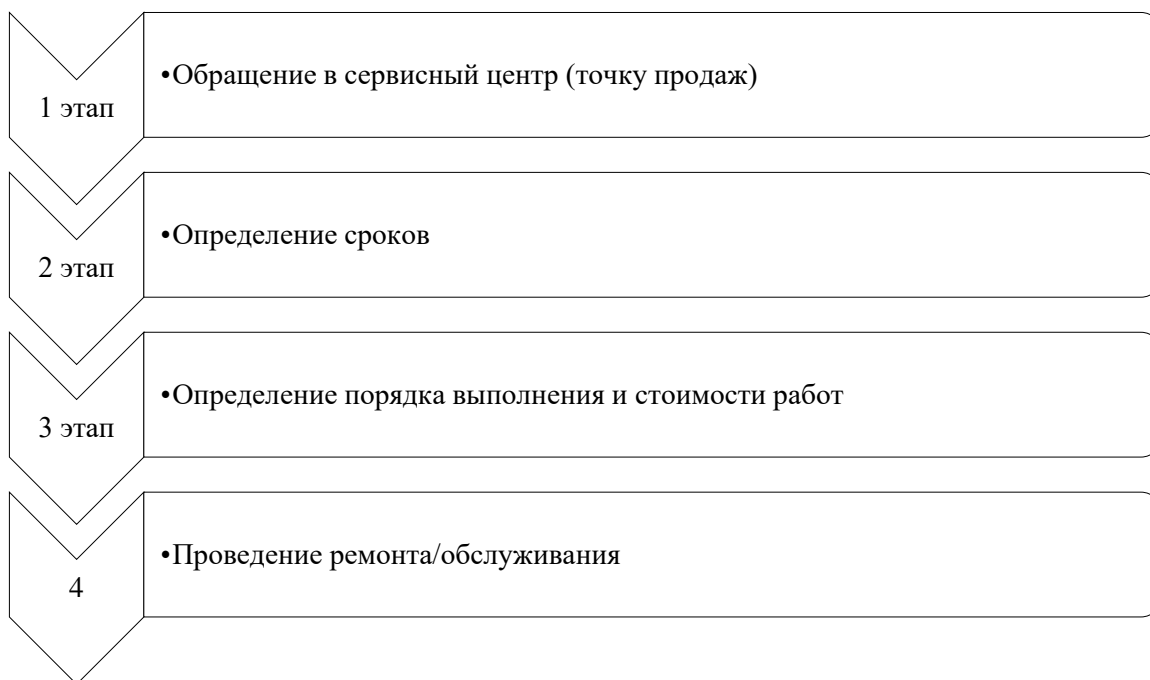


Рисунок 44 – Основные этапы сервисного обслуживания в компании ООО «Квалитет»

Рассмотрим каждый этап подробнее.

1 этап. Обращение в сервисный центр.

Клиент компании ООО «Квалитет» обращается в сервисную службу по телефону либо оформляет запрос на техническую поддержку. Обращения пользователей рассматриваются сервисной службой в рабочее время: с 10:00 до 18:00, с понедельника до пятницы (за исключением официальных праздников Российской Федерации).

Для обращения требуется следующая информация:

- тип, модель и заводской номер оборудования;
- описание проблемы;

– контактные реквизиты пользователя.

Эти данные необходимы сервисной службе для определения типа сервисного обслуживания, который соответствует оборудованию. Кроме того, они помогут связаться с пользователем для решения проблемы в кратчайшие сроки.

При возникновении неисправности оборудования клиент компании ООО «Квалитет» обращается к инженеру сервисной службы, описывает неисправность и характер ее проявления. Инженер квалифицирует проблему и, в случае необходимости, консультирует относительно ее решения по телефону.

Пользователь должен по возможности полно ответить на задаваемые инженером вопросы, выполнить все его рекомендации, описать результаты своих действий.

Все перечисленное поможет инженеру сервисной службы компании ООО «Квалитет» определить неисправность, спланировать необходимые действия и в кратчайшие сроки восстановить работоспособность оборудования. Во многих случаях неисправность можно устранить без замены деталей (то есть ремонт не потребуется).

Если после выполнения рекомендаций инженера сервисной службы компании ООО «Квалитет» неисправность устранить не удалось, пользователю необходимо доставить оборудование в отдел продаж для ремонта.

2. Приоритеты и сроки обслуживания

Сервисная служба компании ООО «Квалитет» предусматривает очередность выполнения работ – по мере поступления техники на техническое обслуживание или ремонт. Правом на приоритетное обслуживание (вне очереди) обладают клиенты компании ООО «Квалитет», оборудование которых находится на гарантийном либо абонементном обслуживании или принято в ремонт по заявке с приоритетом «Срочная».

Приоритет устанавливается совместно с заказчиком при постановке техники на обслуживание (при подписании договора, оформлении заявки).

Срок реагирования сервисной службы компании ООО «Квалитет» – это время между обращением заказчика в сервисную службу и консультацией инженера. Такая консультация представляет собой первый шаг к решению проблемы (устранению неисправности): часа, в течение дня, на следующий день (стандартный).

3 этап: определение порядка выполнения и стоимости работ.

Стоимость технического обслуживания или ремонта определяется по действующим ставкам и расценкам на момент обращения в сервисную службу компании ООО «Квалитет». Стоимость ремонта определяется после проведения диагностики неисправного оборудования и согласовывается с заказчиком. При отказе от ремонта за предлагаемую стоимость заказчик оплачивает в установленном порядке стоимость диагностики неисправного оборудования.

Сервисная служба компании ООО «Квалитет» выполняет техническое обслуживание или ремонт на своей территории или с выездом на место установки оборудования (на территории заказчика).

4 этап: выбор варианта обслуживания.

Возможно два варианта обслуживания в сервисной службе компании ООО «Квалитет», которые показаны на рисунке.

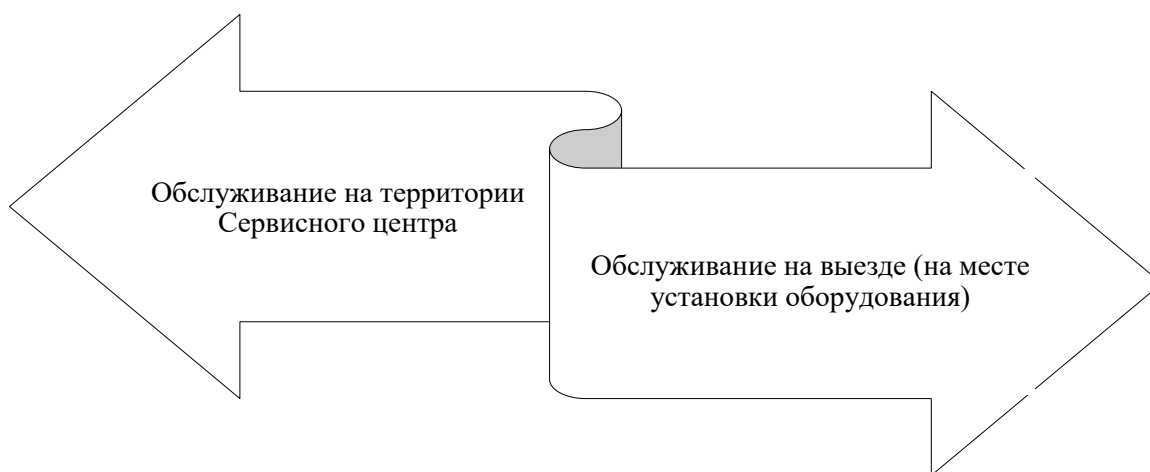


Рисунок 45 – Варианты обслуживания

В рамках работы было проведено анкетирование среди клиентов компании ООО «Квалитет». Анкета представлена в Приложении. Задачей анкетирования было определение удовлетворенности клиентов компании ООО «Квалитет» сервисным обслуживанием. Выборка составила 72 клиента.

Удовлетворенность клиента телефонным контактом с диспетчером сервиса показана на рисунке.

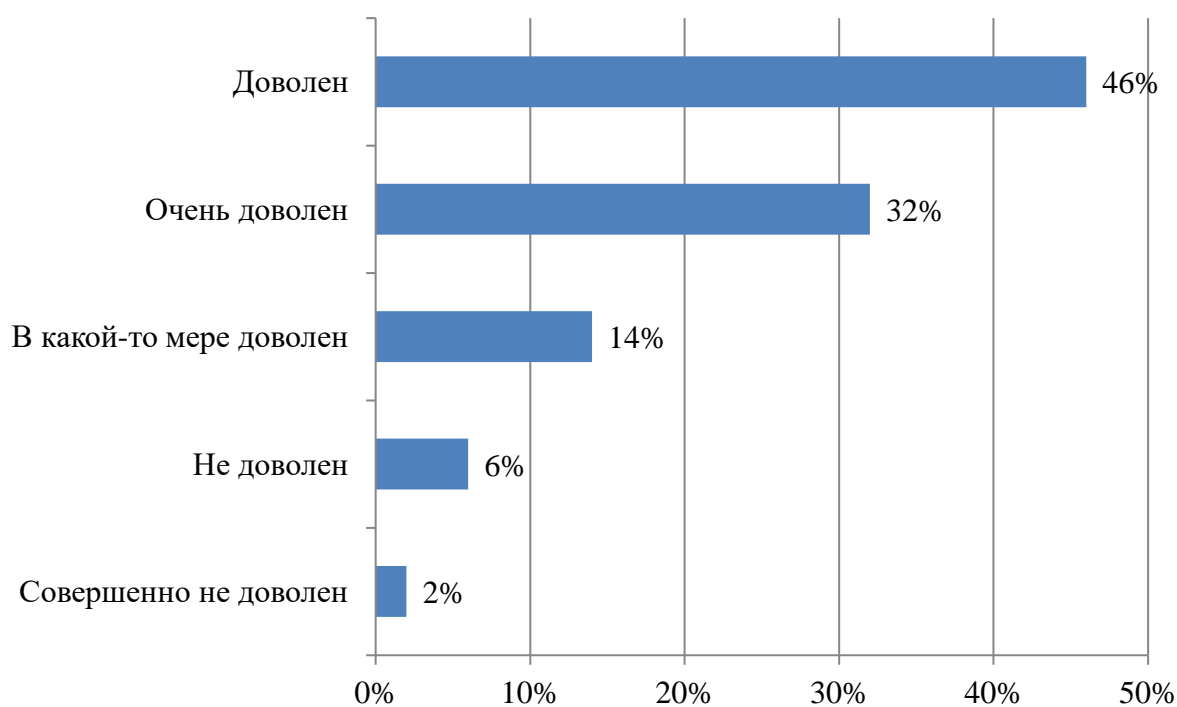


Рисунок 46 – Удовлетворенность клиента телефонным контактом с диспетчером сервиса

В основном клиенты компании ООО «Квалитет» «довольны» ответом диспетчера сервиса посредством телефонного разговора. Поведение отвечающих на телефонные звонки, очень важно для восприятия клиентом компании ООО «Квалитет» в целом и сервисного обслуживания в частности. Таким образом, 46% клиентов довольны телефонным контактом с диспетчером сервиса; 32% очень довольны; 14% в какой-то мере довольны; 6% не довольны; 2% совершенно не довольны.

Удовлетворенность клиента результатом совместного осмотра техники при приемке в сервис показана на рисунке.

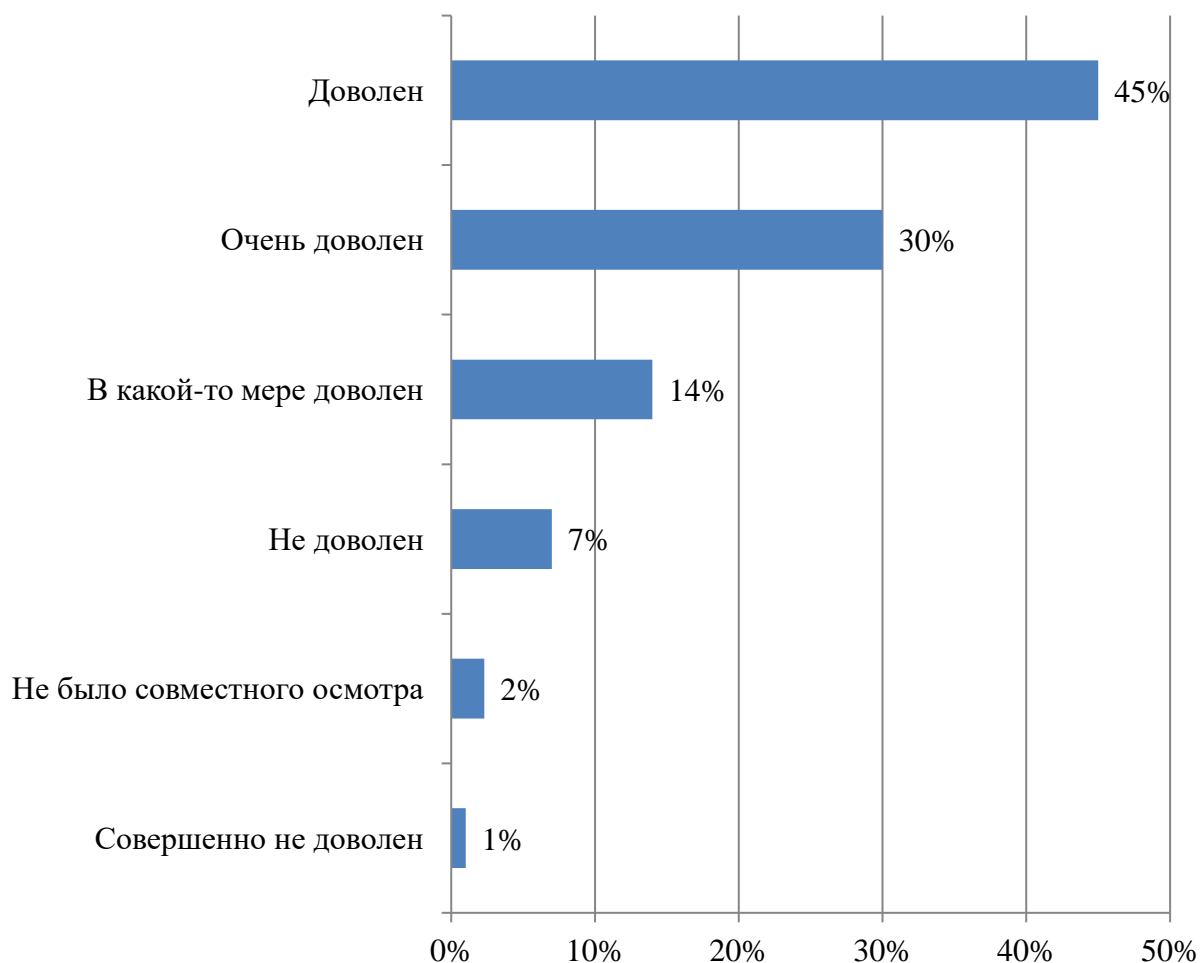


Рисунок 47 – Удовлетворенность клиентов результатом совместного осмотра техники при приемке в сервис

Поведение сотрудников компании ООО «Квалитет» при приемке техники в сервис играет немаловажную роль для отношения клиента к сервису в целом. Важно дать полную консультацию клиенту, чтобы он был проинформирован о том, за что он платит, какие ремонтные работы будут производиться с его техникой. Из результатов анкетирования можно сделать вывод, что 45% клиентов довольны результатом совместного осмотра техники при приемке в сервис; 30% очень довольны; 14% в какой-то мере довольны; 7% не довольны; 1% клиентов совершенно не довольны, а у 2% не было совместного осмотра.

Оценка компетентности сотрудников сервиса ООО «Квалитет» показана на следующем рисунке.

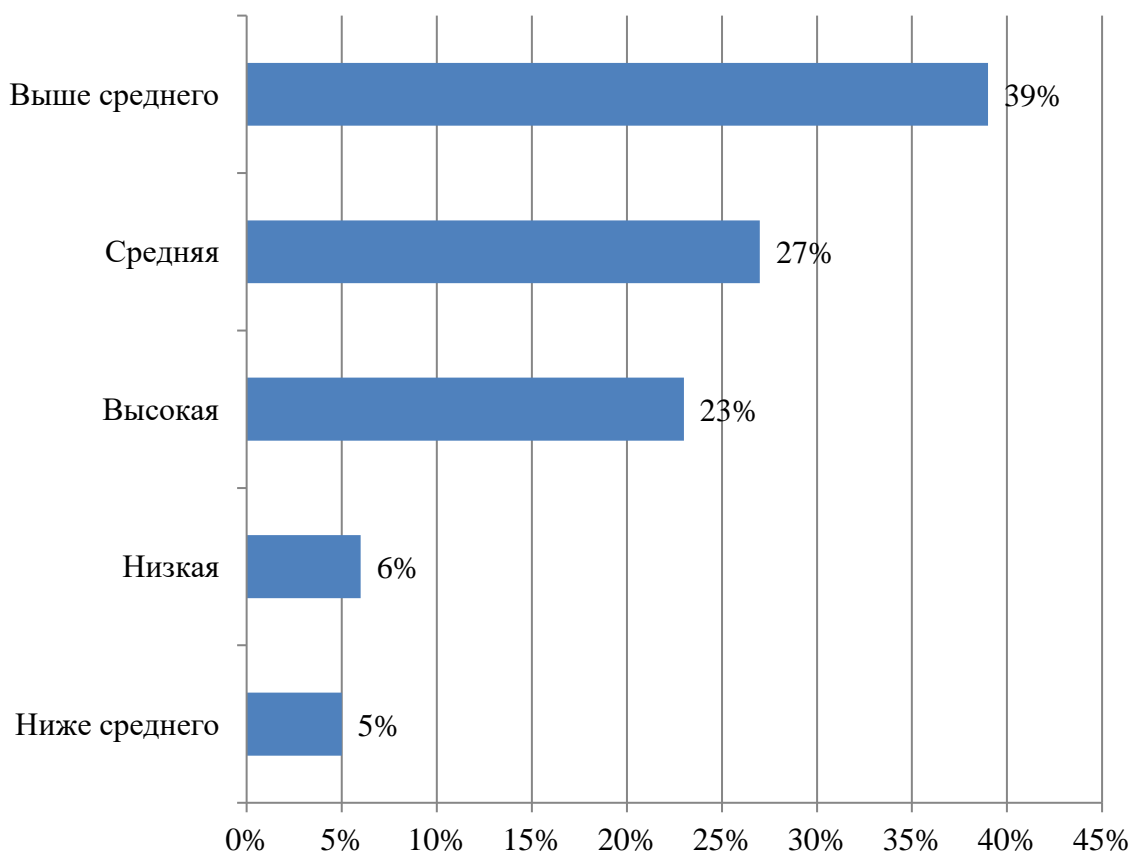


Рисунок 48 – Оценка компетентности сотрудников сервиса ООО «Квалитет»

Из рисунка видно, что большая часть опрошенных (39%) назвали компетенцию сотрудников сервисного центра «выше среднего». Средней компетенцию назвали 27%. И только 23% опрошенных отнести компетенцию работников сервисного центра к высокой. В общем, клиенты сервисного центра компании ООО «Квалитет», по данным анкетирования, считают, что в компании работают работники со средним уровне квалификации (вывод сделан на основании того, ответил ли сотрудник на все вопросы, задавал ли уточняющие вопросы, смог ли дать предварительную оценку по поломке, по срокам и пр.). В условиях жесткой конкуренции между торговыми сетями необходимо постоянно проводить аттестацию сотрудников по выявлению уровня компетентности, а также необходимо проводить мероприятия по совершенствованию квалификации персонала сервисной службы.

Скорость работ сервисного обслуживания в компании ООО «Квалитет» показана на следующем рисунке.

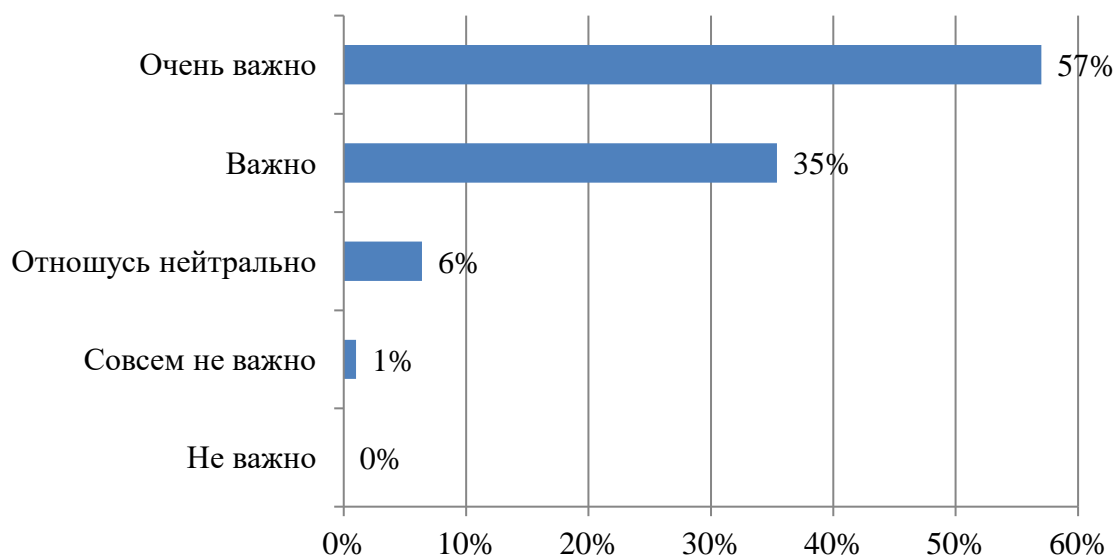


Рисунок 49 – Скорость работ сервисного обслуживания в сервисном центре компании ООО «Квалитет»

По данным рисунка видно, что для клиентов компании ООО «Квалитет» «очень важна» и «важна» скорость работ сервисного обслуживания. Существует регламентированное время на каждую услугу, предоставляемую сервисом и сотрудники компании, обязаны, по возможности, «уложиться» в отведенное время.

В следующей таблице представлены индикаторы, характеризующие эффективность сервисного обслуживания.

Таблица 10 – Индикаторы эффективности сервисного обслуживания

№ п/п	Показатель	Эталон	Факт			Отклонение	
			2020	2021	2022	абс.	отн.
1	Количество заказов с нарушением заявленных сроков	Чем <, тем лучше	17	19	23	6	135
2	Количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта, всего	Чем <, тем лучше	21	24	26	5	124
3	Стоимость 1 ремонта для компании, рублей	Чем <, тем лучше	4 105	4 550	5 190	1 085	126
4	Финансовые потери от повторного ремонта, рублей	Чем <, тем лучше	86 205	109 200	134 940	48 735	157

Проанализируем представленные данные. На следующем рисунке показано количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта.

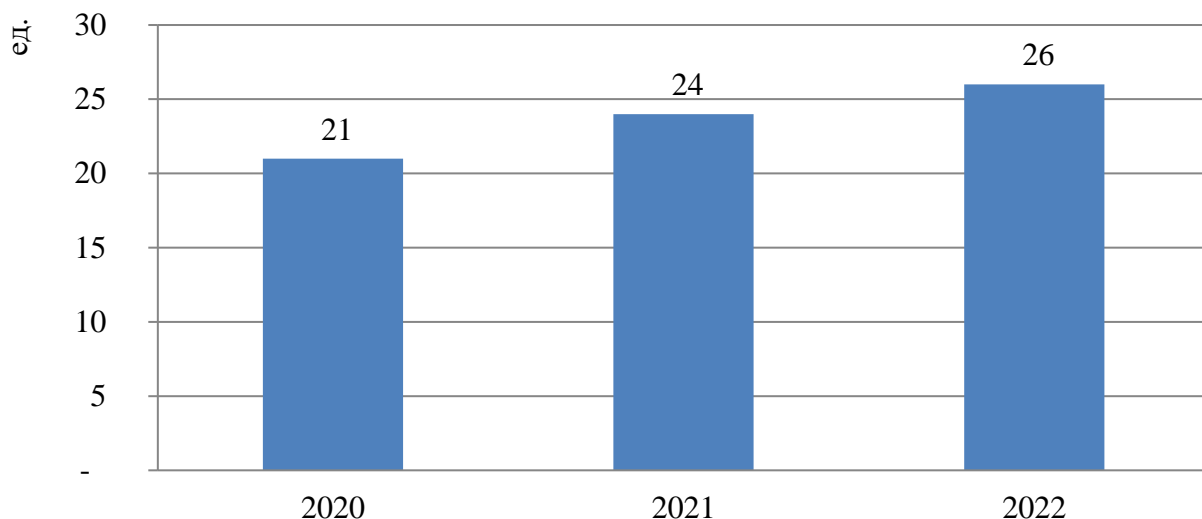


Рисунок 50 – Количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта

Увеличение количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта с 21 в 2020 году до 26 в 2022 году заслуживает негативной оценки.

Проанализируем финансовые потери для компании от повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта.

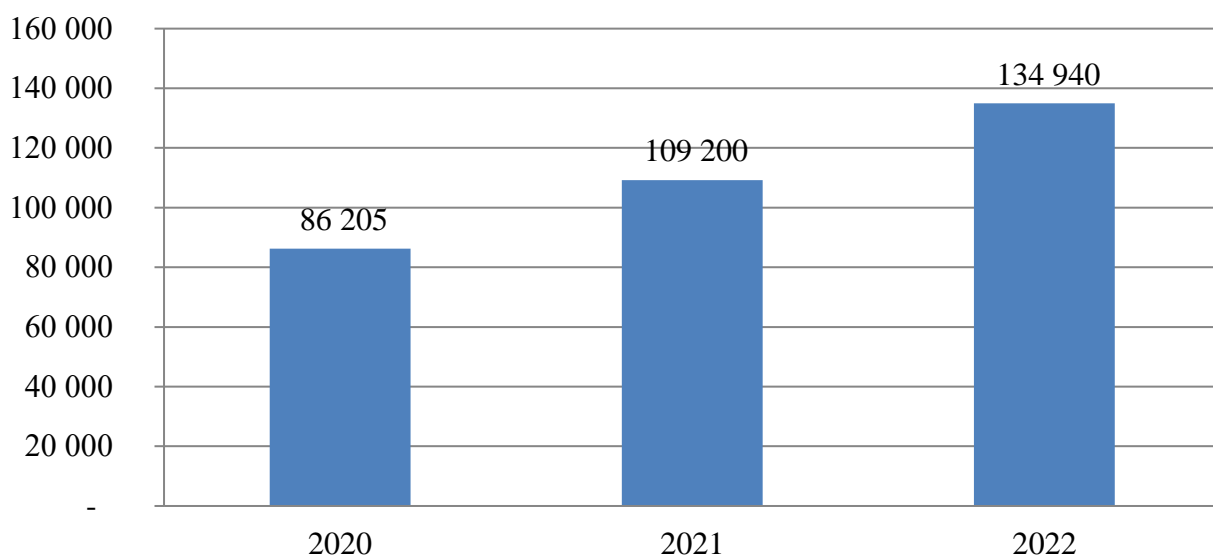


Рисунок 51 – Финансовые потери от повторного ремонта, рублей

Таким образом, можно отметить, что на протяжении рассматриваемого периода происходит увеличение финансовых потерь от повторного обращения в сервис по вине некачественного ремонта. Финансовые потери увеличиваются с 86 205 рублей в 2020 году до 134940 рублей в 2022 году. Часть недовольных клиентов уходят в другие сервисные центры, что подтверждает снижение доходов от оказания сервисных услуг.

2.2 Рекомендации по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет»

Таким образом, совокупные результаты проведенного анализа выявили необходимость повышения уровня производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала сервисного центра компании ООО «Квалитет». Для наглядности представим в графическом виде влияние недостаточно эффективного сервисного обслуживания на общую эффективность компании на следующем рисунке.



Рисунок 52 – Влияние недостаточно эффективного сервисного обслуживания на общую эффективность компании

Таким образом, разработаем мероприятия по повышению производительности труда персонала компании ООО «Квалитет» за счет повышения уровня квалификации персонала.

Ранее было выявлено, что на протяжении рассматриваемого периода происходит увеличение финансовых потерь от повторного обращения в сервис по вине некачественного ремонта. Финансовые потери увеличиваются с 86 205 рублей в 2020 году до 134940 рублей в 2022 году. Часть недовольных клиентов уходят в другие сервисные центры, что подтверждает снижение доходов от оказания сервисных услуг.

Таким образом, разработаем мероприятия, связанные с обеспечением роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации работников сервисного центра в компании ООО «Квалитет».

Поскольку анализируемая компания работает в городе Челябинске, был проведен обзор учебных организаций города, осуществляющих профессиональную переподготовку по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники». На основе проведенного обзора учебных центров был сделан выбор в пользу «Института Медицинского Образования». «Институт Медицинского Образования» – это центр дополнительного профессионального образования для медицинских и фармацевтических работников. «ИМО» является отделением АНО ДПО «НАМО» имени Н.А. Бородина, который зарегистрирован в Минюсте РФ и имеет все необходимые лицензии для осуществления преподавательской деятельности.

Краткая характеристика курса представлена в следующей таблице.

Таблица 11 – Краткие сведения о курсе

Наименование	Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники» в Челябинске
Формат обучения	Дистанционный
Время обучения	250 часов

В процессе курса «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники» слушатели приобретают необходимые знания и умения для профессиональной деятельности в сфере технического обслуживания и ремонта техники медучреждений. Курс направлен на освоение новой специальности за короткий срок.

По итогу слушатели получают легитимный документ, позволяющий официально устроиться на работу по освоенной профессии. Состав курса представлен на следующем рисунке.

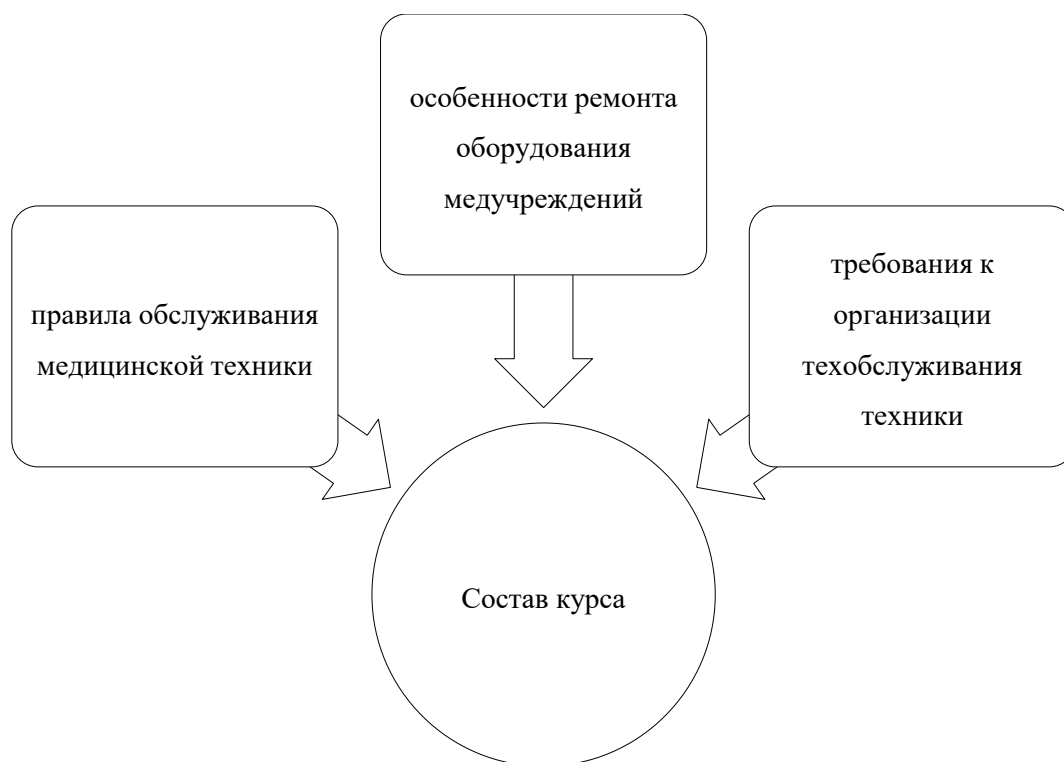


Рисунок 53 – Состав курса «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники»

По обслуживанию и ремонту медицинской техники профпереподготовка составлена методистами «ИМО» на основе следующих нормативно–правовых документов:

- приказ Минобрнауки №499;
- ФЗ №273 – об образовании;
- положения ФГОС СПО №201014;

– приказ Минтруда №776н – профстандарт.

Образовательные программы содержат только актуальную информацию. Курс учитывает положения постановления Правительства №1445 (от 15.09.2020) о лицензировании деятельности по техобслуживанию медицинской техники.

Общая характеристика курса «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники» представлена на следующем рисунке.

Формат обучения

- проводим дистанционно на образовательной платформе института. Слушатели занимаются самостоятельно по предоставленным в личном кабинете лекциям, видеофайлам, презентациям

Длительность обучения

- По обслуживанию и ремонту медицинской техники профпереподготовка продолжается от 250 часов — согласно приказу Минобрнауки №499

Итоговый документ

- Завершив по обслуживанию и ремонту медицинской техники переподготовку в «ИМО», слушатель получает диплом установленного образца. Документ изготавливаем с учетом 273-ФЗ «Об образовании» и в короткие сроки регистрируем в ФИС ФРДО. Проверить легитимность диплома можно на сайте Рособнадзора

Рисунок 54 – Описание курса «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники»

Стоимость обучения составляет 76 500 рублей. Предполагается, что оба работника сервисного центра пройдут ООО «Квалитет» пройдут курс «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники» по очереди в течение 2023 года.

Далее составим план мероприятий по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет», показанный в таблице.

Таблица 12 – План мероприятий по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в компании ООО «Квалитет»

№	Мероприятие	Срок проведения	Ответственные лица
1	Расчет производительности труда персонала	01.04.2023 – 10.04.2023	Руководитель компании
2	Разработка проекта по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала компании ООО «Квалитет»	11.04.2023 – 20.04.2023	Руководитель компании
3	Обзор учебных организаций	21.04.2023 – 25.04.2023	Руководитель компании
4	Выбор учебной организации и курса повышения квалификации	26.04.2023 – 30.04.2023	Руководитель компании
5	Заключение договора об оказании услуг (курс «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники»)	11.05.2023 – 12.05.2023	Руководитель компании Бухгалтер
6	Внесение оплаты за курс	13.05.2023	Бухгалтер
7	Прохождение курса «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники»	15.05.2023 – 01.08.2023	Сотрудники сервисного центра
8	Получение итогового документа о прохождении курса «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники»	01.08.2023	Руководитель компании Сотрудники сервисного центра

Далее проведем оценку эффективности предлагаемых мероприятий по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет».

2.3 Анализ эффективности рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет»

Таким образом, на предыдущем этапе работы было разработано мероприятие по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет». В рамках этого были прописаны конкретные рекомендации и составлен план мероприятий, обозначены сроки проведения, результат и ответственные лица.

Представим схематично влияние предлагаемых рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет» на общую эффективность.

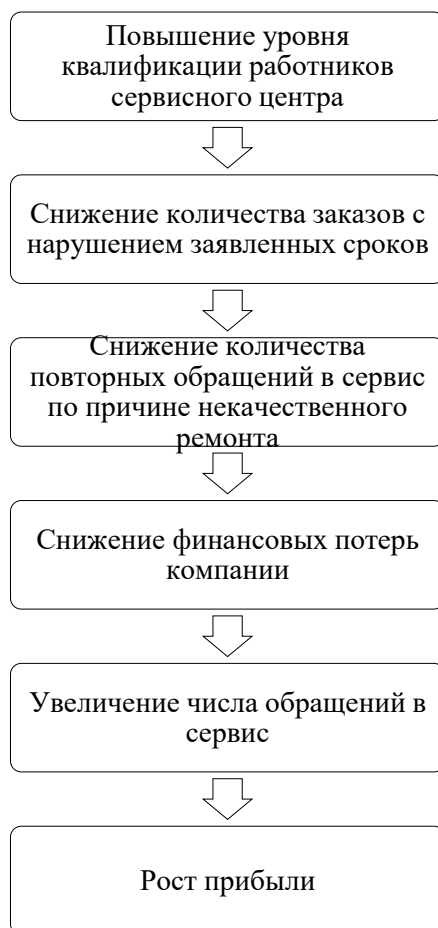


Рисунок 55 – Влияние предлагаемых рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет» на общую эффективность

Предполагается, что повышение уровня квалификации работников сервисного центра компании ООО «Квалитет» улучшит показатели деятельности на 20%. В связи с этим спрогнозируем ранее рассмотренные показатели.

В следующей таблице представлены индикаторы, характеризующие эффективность сервисного обслуживания с учетом предлагаемых мероприятий.

Таблица 13 – Индикаторы эффективности с учетом предлагаемых мероприятий

№ п/п	Показатель	Эталон	Факт			Прогноз 2023
			2020	2021	2022	
1	Количество заказов с нарушением заявленных сроков	Чем <, тем лучше	17	19	23	18
2	Количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта, всего	Чем <, тем лучше	21	24	26	21
3	Стоимость 1 ремонта для компании, рублей	Чем <, тем лучше	4 105	4 550	5 190	5 190
4	Финансовые потери от повторного ремонта, рублей	Чем <, тем лучше	86 205	109 200	134 940	107 952

На следующем рисунке показано количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта.



Рисунок 56 – Количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта

Увеличение количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта с 21 в 2020 году до 26 в 2022 году заслуживает негативной оценки. При этом в прогнозном периоде наблюдается снижение числа повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта до 21, что заслуживает положительной оценки.

Далее проанализируем финансовые потери для компании от повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта.

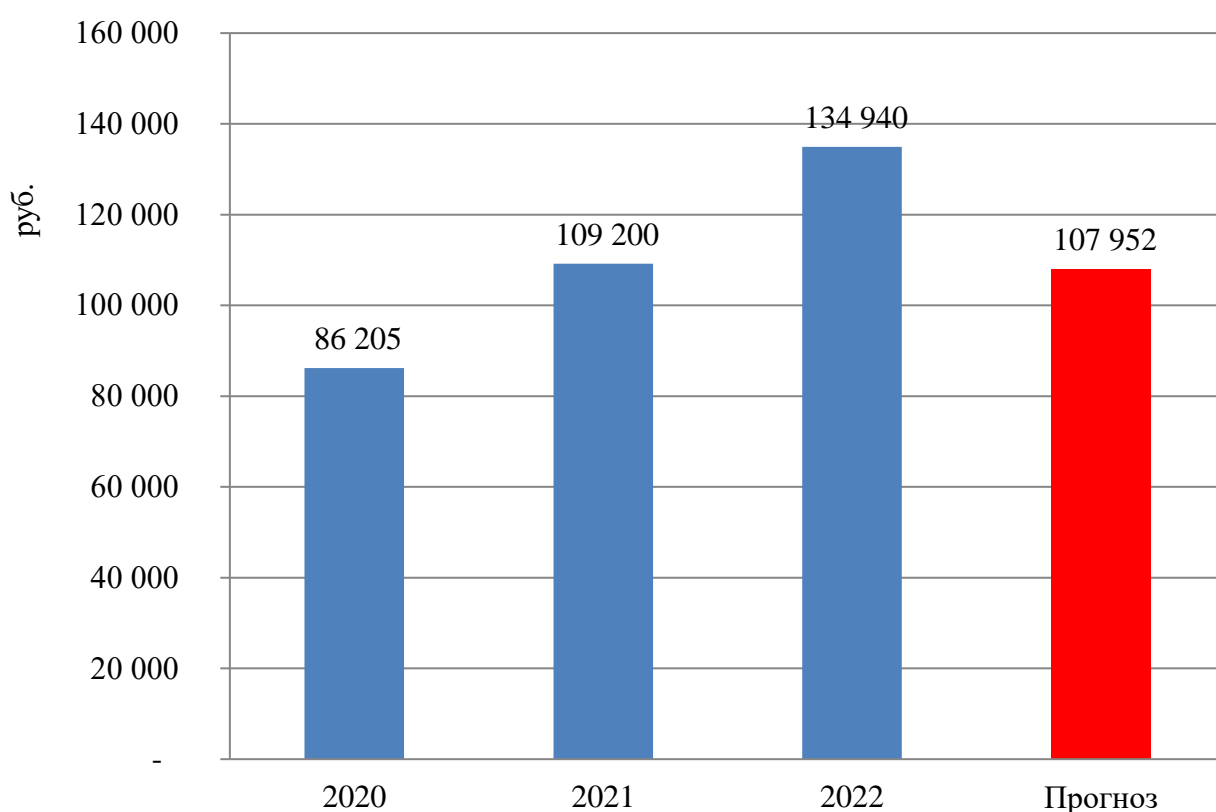


Рисунок 57 – Финансовые потери от повторного ремонта с учетом прогноза, рублей

До реализации предлагаемых мероприятий наблюдается увеличение финансовых потерь от повторного обращения в сервис по вине некачественного ремонта. Финансовые потери увеличиваются с 86 205 рублей в 2020 году до 134940 рублей в 2022 году. Часть недовольных клиентов уходят в другие сервисные центры, что подтверждает снижение доходов от оказания сервисных

услуг. При этом в прогнозном периоде отмечается снижение потерь от повторного ремонта до 107 952 тыс. руб.

Далее спрогнозируем производительность труда сотрудников сервисного центра с учетом предлагаемых мероприятий компании ООО «Квалитет», представленную на следующем рисунке.

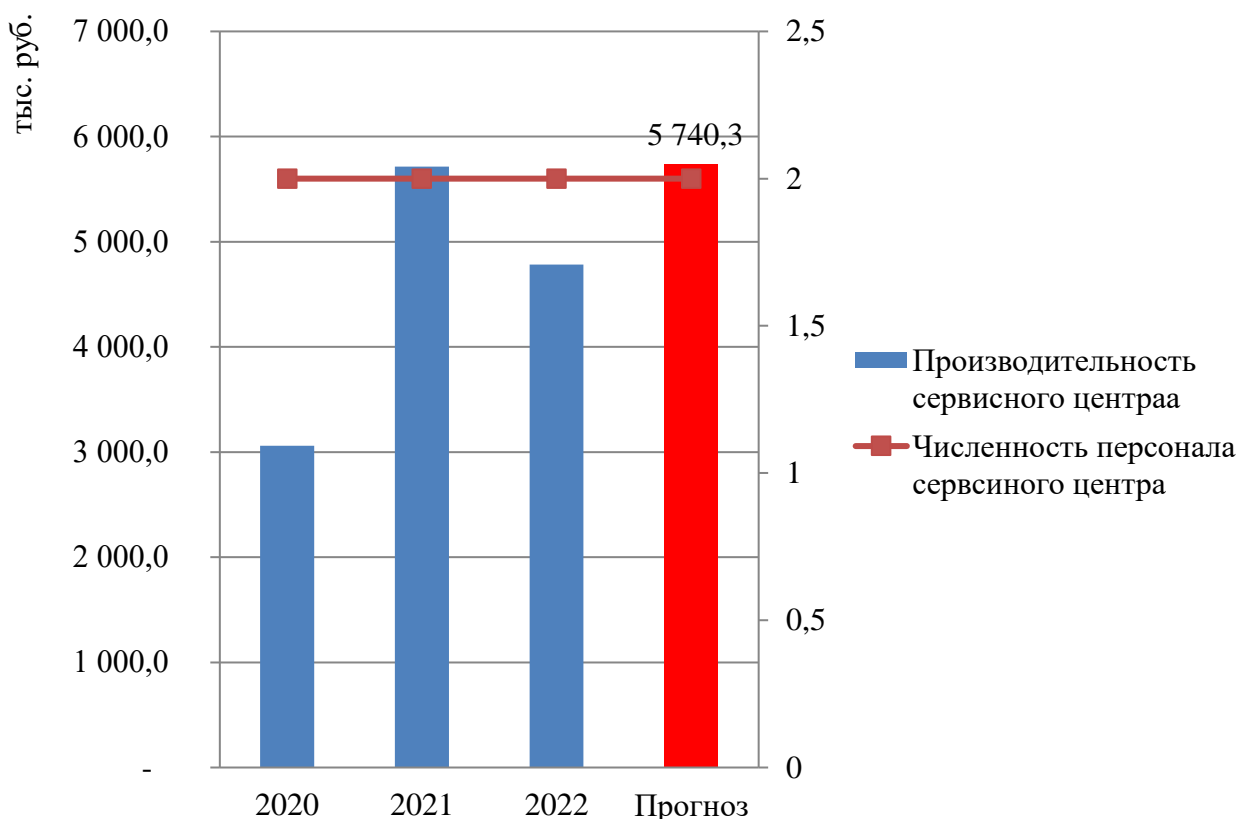


Рисунок 58 – Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» с учетом прогноза

Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» увеличивается с 3 060,2 тыс. руб. в 2020 году до 5 715,6 тыс. руб. в 2021 году, однако уже в 2022 году наблюдается снижение до 4783.6 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки. При этом в прогнозном периоде наблюдается рост производительности труда до 5740,3 тыс. руб., что заслуживает положительной оценки. Таким образом, прирост производительности труда в целом по сервисному центру составит 1913,4 тыс. руб.

Для более объективной оценки необходимо учесть расходы, связанные с предлагаемым мероприятием. Стоимость обучения 1 человека составляет 76 500. В соответствии с этим рассчитаем совокупные затраты на оплату курсов переподготовки:

$$З_{2023} = 2 \text{ чел} \times 76\,500 \text{ руб.} = 153\,000 \text{ руб.}$$

Экономическая эффективность рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет» будет заключаться в росте финансовых результатов за счет повышения качества работы. Величина экономической эффективности рассчитывается по следующей формуле:

$$C_3 = C_6 - C_{\text{п}}, \quad (5)$$

$$(7)$$

где C_3 – экономическая эффективность мероприятия;

C_6 – величина финансовых результатов работы сервисного центра при базисном варианте;

$C_{\text{п}}$ – величина финансовых результатов работы сервисного центра при проектном варианте.

Рассчитаем величину экономической эффективности при реализации предложенных мероприятий с учетом затрат на обучение:

$$C_3 = 11\,480,6 \text{ тыс. руб.} - 9567,2 \text{ тыс. руб.} - 153 \text{ тыс. руб.} = 11\,327,6 \text{ тыс. руб.}$$

Далее рассчитаем относительные показатели экономической эффективности реализации рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет». Значение относительного показателя экономической эффективности реализации рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет» рассчитывается по следующей формуле:

$$Кэ = \frac{Сэ}{Сб} \times 100\%, \quad (6)$$

где Кэ – коэффициент эффективности затрат при реализации мероприятий;

Сэ – величина экономической эффективности при реализации мероприятий;

Сб – финансовые результаты при базисном варианте.

Рассчитаем показатель экономической эффективности:

$$Кэ = \frac{11\,327,6}{9567,2} \times 100\% = 118\%$$

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о повышении эффективности работы сервисного центра при реализации предложенных мероприятий на 18%. Это свидетельствует о целесообразности реализации предложенных мероприятий на практике.

Далее, для наглядности, сведем все полученные результаты в следующую таблицу.

Таблица 14 – Совокупные результаты мероприятия

№ п/п	Показатель	Факт			Прогноз 2023
		2020	2021	2022	
1	Выручка сервисного центра	6 120,3	11 431,3	9 567,2	11 480,6
2	Производительность труда в сервисном центре	3 060,2	5 715,6	4 783,6	5 740,3
3	Количество заказов с нарушением заявленных сроков	17	19	23	18
4	Количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта, всего	21	24	26	21

5	Стоимость 1 ремонта для компании, рублей	4 105	4 550	5 190	5 190
6	Финансовые потери от повторного ремонта, рублей	86 205	109 200	134 940	107 952
7	Экономическая эффективность	11 327,6 тыс. руб.			
8	Коэффициент эффективности	118%			

Таким образом, совокупные результаты мероприятия демонстрируют экономическую эффективность и целесообразность предложенных рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет».

Вывод по второй главе

На данном этапе работы было проведено исследование производительности труда на примере компании ООО «Квалитет», основным видом деятельности которой является оптовая торговля техникой, оборудованием и инструментами, применяемыми в медицинских целях. Кроме того, компания оказывает сервисное обслуживание.

За рассматриваемый период происходит существенный рост выручки компании ООО «Квалитет»: на 65 811 тыс. руб. за 2021 год и на 32 439 тыс. руб. за 2022 год. Темпы роста составили 207,5% и 125,5% соответственно. Несмотря на увеличение в абсолютном выражении, темпы роста выручки снижаются на конец рассматриваемого периода. Основными причинами увеличения выручки является увлечение объемов продаж в натуральных единицах, а также рост цен на продукцию.

Далее был проведен кадровый аудит персонала. в 2022 году происходит увеличение доли сотрудников с высшим образованием до 73% по сравнению с прошлым периодом. Происходит снижение доли персонала с неоконченным высшим образованием до 18% по сравнению с прошлым периодом. Доля сотрудников со средним специальным образованием составляет 9%. Таким

образом, увеличение доли сотрудников компании ООО «Квалитет» с высшим образованием является положительным фактором и свидетельствует о повышении профессиональной подготовки коллектива.

Далее была проведена оценка производительности труда в компании ООО «Квалитет». Поскольку компания ООО «Квалитет» имеет несколько направлений (торговое и сервисное), была рассчитана производительность труда в целом, а также в разрезе этих двух направлений.

На протяжении рассматриваемого периода наблюдается рост производительности труда с 6 120,3 тыс. руб. в 2020 году, до 11 546,7 тыс. руб. в 2021 году, и до 14 495, тыс. руб. в 2022 году. Рост производительности труда обусловлен существенным ростом выручки компании при незначительном увеличении численности персонала. Увеличение производительности труда в целом по компании ООО «Квалитет» заслуживает положительной оценки.

Производительность труда в разрезе торгового персонала компании ООО «Квалитет» демонстрирует рост с 13 770,7 тыс. руб. в 2020 году до 29 977,2 тыс. руб. в 2022 году. Увеличение производительности труда заслуживает положительной оценки.

Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» увеличивается с 3 060,2 тыс. руб. в 2020 году до 5 715,6 тыс. руб. в 2021 году, однако уже в 2022 году наблюдается снижение до 4 783,6 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки. Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о наличии проблем в сервисном центре, поскольку только именно в сервисном центре наблюдается снижение производительности труда. В связи с этим, проведем дополнительный анализ работы сервисного центра.

По результатам проведенного опроса было определено, что большая часть опрошенных (39%) назвали компетенцию сотрудников сервисного центра «выше среднего». Средней компетенцию назвали 27%. И только 23% опрошенных отнесли компетенцию работников сервисного центра к высокой. В общем, клиенты сервисного центра компании ООО «Квалитет», по данным анкетирования, считают, что в компании работают работники со средним уровне

квалификации (вывод сделан на основании того, ответил ли сотрудник на все вопросы, задавал ли уточняющие вопросы, смог ли дать предварительную оценку по поломке, по срокам и пр.). В условиях жесткой конкуренции между торговыми сетями необходимо постоянно проводить аттестацию сотрудников по выявлению уровня компетентности, а также необходимо проводить мероприятия по совершенствованию квалификации персонала сервисной службы.

Далее были проанализированы количественные результаты работы сервисного центра. Увеличение количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта с 21 в 2020 году до 26 в 2022 году заслуживает негативной оценки. Также можно отметить, что на протяжении рассматриваемого периода происходит увеличение финансовых потерь от повторного обращения в сервис по вине некачественного ремонта. Финансовые потери увеличиваются с 86 205 рублей в 2020 году до 134940 рублей в 2022 году. Часть недовольных клиентов уходят в другие сервисные центры, что подтверждает снижение доходов от оказания сервисных услуг.

Таким образом, совокупные результаты проведенного анализа выявили необходимость повышения уровня производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала сервисного центра компании ООО «Квалитет».

Далее было разработано мероприятие, связанное с обеспечением роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации работников сервисного центра в компании ООО «Квалитет».

Поскольку анализируемая компания работает в городе Челябинске, был проведен обзор учебных организаций города, осуществляющих профессиональную переподготовку по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники». На основе проведенного обзора учебных центров был сделан выбор в пользу «Института Медицинского Образования».

Наименование курса: «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники» в Челябинске»; формат обучения – дистанционный; время обучения - 250 часов

Предполагается, что повышение уровня квалификации работников сервисного центра компании ООО «Квалитет» улучшит показатели деятельности на 20%. В связи с этим были спрогнозированы ранее рассмотренные показатели.

В прогнозном периоде наблюдается снижение числа повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта до 21, что заслуживает положительной оценки.

Также в прогнозном периоде отмечается снижение потерь от повторного ремонта до 107 952 тыс. руб.

Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» увеличивается с 3 060,2 тыс. руб. в 2020 году до 5 715,6 тыс. руб. в 2021 году, однако уже в 2022 году наблюдается снижение до 4783,6 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки. При этом в прогнозном периоде наблюдается рост производительности труда до 5740,3 тыс. руб., что заслуживает положительной оценки. Таким образом, прирост производительности труда в целом по сервисному центру составит 1913,4 тыс. руб.

Экономическая эффективность рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет» с учетом затрат на обучение составила 11 327,6 тыс. руб.

Таким образом, совокупные результаты мероприятия демонстрируют экономическую эффективность и целесообразность предложенных рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенной работы можно сделать следующие выводы.

На современном этапе одной из актуальных задач управления трудовыми ресурсами, а также в сфере повышения эффективности является исследование системы факторов, влияющих на рост производительности труда, поскольку повышение производительности считается первостепенным показателем развития компании. Оно оказывает значительное влияние на конечные результаты деятельности предприятия.

Проанализировав существующие подходы к определению понятия «производительность труда», можно сделать вывод, что существуют либо «узкие» определения данного понятия в рамках отдельных дисциплин, либо «размытые» общие определения, но нет единой точки зрения на данное понятие. На основе проведенного исследования сформулируем собственное определение понятия: «производительность труда - это показатель, характеризующий результативность труда и измеряемый количеством продукции, выпущенной работником за единицу времени».

В процессе функционирования любого предприятия следует уделять большое внимание планированию производительности труда. Целью планирования производительности труда является выявление резервов дальнейшего повышения выпуска продукции за счет роста производительности труда и оптимального использования, работающих и их рабочего времени.

На микроэкономическом уровне для решения задачи роста производительности труда российским предприятиям потребуются преодолеть комплекс проблем, связанных с управленческими и кадровыми технологиями, квалификацией персонала, техническим и технологическим обеспечением производства.

На следующем этапе работы было проведено исследование производительности труда на примере компании ООО «Квалитет», основным видом деятельности которой является оптовая торговля техникой,

оборудованием и инструментами, применяемыми в медицинских целях. Кроме того, компания оказывает сервисное обслуживание.

За рассматриваемый период происходит существенный рост выручки компании ООО «Квалитет»: на 65 811 тыс. руб. за 2021 год и на 32 439 тыс. руб. за 2022 год. Темпы роста составили 207,5% и 125,5% соответственно. Несмотря на увеличение в абсолютном выражении, темпы роста выручки снижаются на конец рассматриваемого периода. Основными причинами увеличения выручки является увлечение объемов продаж в натуральных единицах, а также рост цен на продукцию.

Далее был проведен кадровый аудит персонала. в 2022 году происходит увеличение доли сотрудников с высшим образованием до 73% по сравнению с прошлым периодом. Происходит снижение доли персонала с неоконченным высшим образованием до 18% по сравнению с прошлым периодом. Доля сотрудников со средним специальным образованием составляет 9%. Таким образом, увеличение доли сотрудников компании ООО «Квалитет» с высшим образованием является положительным фактором и свидетельствует о повышении профессиональной подготовки коллектива.

Далее была проведена оценка производительности труда в компании ООО «Квалитет». Поскольку компания ООО «Квалитет» имеет несколько направлений (торговое и сервисное), была рассчитана производительность труда в целом, а также в разрезе этих двух направлений.

На протяжении рассматриваемого периода наблюдается рост производительности труда с 6 120,3 тыс. руб. в 2020 году, до 11 546,7 тыс. руб. в 2021 году, и до 14 495, тыс. руб. в 2022 году. Рост производительности труда обусловлен существенным ростом выручки компании при незначительном увеличении численности персонала. Увеличение производительности труда в целом по компании ООО «Квалитет» заслуживает положительной оценки.

Производительность труда в разрезе торгового персонала компании ООО «Квалитет» демонстрирует рост с 13 770,7 тыс. руб. в 2020 году до 29 977,2 тыс.

руб. в 2022 году. Увеличение производительности труда заслуживает положительной оценки.

Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» увеличивается с 3 060,2 тыс. руб. в 2020 году до 5 715,6 тыс. руб. в 2021 году, однако уже в 2022 году наблюдается снижение до 4783.6 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки. Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о наличии проблем в сервисном центре, поскольку только именно в сервисном центре наблюдается снижение производительности труда. В связи с этим, проведем дополнительный анализ работы сервисного центра.

По результатам проведенного опроса было определено, что большая часть опрошенных (39%) назвали компетенцию сотрудников сервисного центра «выше среднего». Средней компетенцию назвали 27%. И только 23% опрошенных отнесли компетенцию работников сервисного центра к высокой. В общем, клиенты сервисного центра компании ООО «Квалитет», по данным анкетирования, считают, что в компании работают работники со средним уровнем квалификации (вывод сделан на основании того, ответил ли сотрудник на все вопросы, задавал ли уточняющие вопросы, смог ли дать предварительную оценку по поломке, по срокам и пр.). В условиях жесткой конкуренции между торговыми сетями необходимо постоянно проводить аттестацию сотрудников по выявлению уровня компетентности, а также необходимо проводить мероприятия по совершенствованию квалификации персонала сервисной службы.

Далее были проанализированы количественные результаты работы сервисного центра. Увеличение количество повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта с 21 в 2020 году до 26 в 2022 году заслуживает негативной оценки. Также можно отметить, что на протяжении рассматриваемого периода происходит увеличение финансовых потерь от повторного обращения в сервис по вине некачественного ремонта. Финансовые потери увеличиваются с 86 205 рублей в 2020 году до 134940 рублей в 2022 году. Часть недовольных клиентов уходят в другие сервисные центры, что подтверждает снижение доходов от оказания сервисных услуг.

Таким образом, совокупные результаты проведенного анализа выявили необходимость повышения уровня производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала сервисного центра компании ООО «Квалитет».

Далее было разработано мероприятие, связанное с обеспечением роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации работников сервисного центра в компании ООО «Квалитет».

Поскольку анализируемая компания работает в городе Челябинске, был проведен обзор учебных организаций города, осуществляющих профессиональную переподготовку по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники». На основе проведенного обзора учебных центров был сделан выбор в пользу «Института Медицинского Образования».

Наименование курса: «Профессиональная переподготовка по специальности «Обслуживание и ремонт медицинской техники» в Челябинске»; формат обучения – дистанционный; время обучения - 250 часов

Предполагается, что повышение уровня квалификации работников сервисного центра компании ООО «Квалитет» улучшит показатели деятельности на 20%. В связи с этим были спрогнозированы ранее рассмотренные показатели.

В прогнозном периоде наблюдается снижение числа повторных обращений в сервис по причине некачественного ремонта до 21, что заслуживает положительной оценки.

Также в прогнозном периоде отмечается снижение потерь от повторного ремонта до 107 952 тыс. руб.

Производительность труда сотрудников сервисного центра компании ООО «Квалитет» увеличивается с 3 060,2 тыс. руб. в 2020 году до 5 715,6 тыс. руб. в 2021 году, однако уже в 2022 году наблюдается снижение до 4783.6 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки. При этом в прогнозном периоде наблюдается рост производительности труда до 5740,3 тыс. руб., что заслуживает положительной оценки. Таким образом, прирост

производительности труда в целом по сервисному центру составит 1913,4 тыс. руб.

Экономическая эффективность рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет» с учетом затрат на обучение составила 11 327,6 тыс. руб.

Таким образом, совокупные результаты мероприятия демонстрируют экономическую эффективность и целесообразность предложенных рекомендаций по обеспечению роста производительности труда за счет повышения уровня квалификации персонала в ООО «Квалитет».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197–ФЗ (в ред. от 29 декабря 2020 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 1. Ч. 1. – Ст. 3.
2. Бурцев, В. В. Сбытовая и маркетинговая деятельность. Типовые должностные инструкции, внутрифирменные документы / В.В. Бурцев. – М.: Экзамен, 2018. – 224 с.
3. Бычков, В.П. Управление персоналом / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров. – М.: Инфра–М, 2018. – 352 с.
4. Виноградова, С. А., Сорокина Н. В., Жданова Т. С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К», 2018. – 206 с.
5. Дуракова, И.Б. Управление персоналом / И.Б. Дуракова, Л.П. Волкова, Е.Н. Кобцева. – М.: Инфра–М, 2019. – 384 с.
6. Зайцева, Т.В. Управление персоналом: Уч. / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. – М.: Форум, 2018. – 400 с.
7. Кибанов, А.Я. Управление персоналом (для ссузов) / А.Я. Кибанов и др. – М.: КноРус, 2018. – 176 с.
8. Кибанов, А.Я. Управление персоналом в России: Монография / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова, И.А. Эсаулова и др. – М.: Инфра–М, 2018. – 240 с.
9. Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент / Пер. С. Жильцов, М. Жильцов, Д. Раевская. – СПб.: Питер, 2017. – 816 с.
10. Мурыгина, Л.С. Экономика труда : учебное пособие / Л.С. Мурыгина, А.В. Федосеев. – Челябинск : Изд–во ЗАО «Библиотека А. Миллера», 2020. – 121 с.
11. Федосеев, А.В. Интеграция промышленных предприятий: исследование и оценка эффективности [Текст]: монография / А.В. Федосеев. – Челябинск: Изд–во ЗАО «Библиотека А. Миллера», 2018. – 160 с.
12. Аллагулов, Р. Х. Производительность труда на предприятии:

показатели, факторы, методы и экономическое значение ее роста / Р. Х. Аллагулов, А. Р. Исламова // Актуальные проблемы современности: наука и общество. – 2020. – № 2. – С. 12–15.

13. Балабанова, Г.Г. Подходы к пониманию производительности труда и факторов, влияющих на ее рост / Г.Г. Балабанова // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2022. – № 10–2. – С. 221–228

14. Безматерных, А. О. Зарубежный опыт повышения квалификации персонала / А. О. Безматерных, В. А. Будников // . – 2022. – № 5–1. – С. 19–24.

15. Беленко, О. К. Сервис как основное конкурентное преимущество / О.К. Беленко // Молодежь и системная модернизация страны: сборник научных статей 2–й Международной научной Конференции студентов и молодых ученых. – 2017. – № 4. – С. 45–48.

16. Бесходарный, А.А. Эффективность управления маркетингом: методика оценки / А.А. Бесходарный // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2017. – № 1. – С. 44–47.

17. Болотова, А.А. Роль и место маркетинговой стратегии продвижения товара в системе развития современного предприятия / А.А. Болотова // Социально–экономические явления и процессы. – 2018. – № 4. – С. 36–38.

18. Большаков, А.С. Акмеологические услуги: методологические и оценочные аспекты / А.С. Большаков // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2017. – № 4. – С. 105–108.

19. Большаков, А.С. Интегральная оценка работы сервисной организации: комплексный подход / А.С. Большаков // Материалы конференции «Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития». СПб ГУП. СПб. – 2018. – № 4. – С. 105–108.

20. Бондарева, А. С. Совершенствование управления качеством обслуживания в организациях сервиса / А.С. Бондарев // Современные тенденции развития науки и производства: сборник материалов III Международной научно–практической конференции. Западно–Сибирский научный центр. – 2019. – № 2. – С. 41–43.

21. Бусарина, Ю.В. Разработка маркетингового механизма управления отношениями с потребителями / Ю.В. Бусарина // Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика. – 2018. – № 3. – С. 284 – 291.
22. Гершанок, А. А. Организация труда в реализации задач повышения эффективности производства, ускорения роста производительности труда / А. А. Гершанок // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2019. – № 3–1. – С. 70–72.
23. Давыдянц, Д. Е. К определению содержания и формы выражения понятий «услуга», «сервис»: методологический подход / Д. Е. Давыдянц, Н. Н. Воробьев, Л. Е. Давыдянц // Сборник материалов Международной научно–практической конференции. – Ставрополь: Сервисшкола. – 2021. – № 3. – С. 111–120.
24. Демидов, В.С. Повышение эффективности управления сбытовой политики предприятия / В.С. Демидов // Маркетинг, Реклама и Сбыт. – 2018. – № 3. – С.32–33.
25. Жерносек, К.А. Исследование научных подходов к определению понятия «Производительность труда» / К.А. Жерносек // Актуальные вопросы экономических наук. – 2020. – № 12. – С. 231–236.
26. Исаева, Е.В. Программы взаимоотношений с потребителями как основа разработки маркетинговой стратегии / Е.В. Исаева // Экономические науки. – 2018. – № 9. – С. 39 – 42.
27. Ключева, Ю. С. Сервис как конкурентное преимущество / Ю.С. Ключева // Вестник НГИЭИ. – 2018. – № 4. – С. 124–132.
28. Ковалева, Н. В. Обеспечение качества обслуживания в сервисных организациях / Н.В. Ковалева // Со–временная экономика: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей победителей VII Международной научно–практической конференции. 2017. – С. 330–332.
29. Коноплева, Н.А. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «Сервис» и «Сервисная деятельность» / Н.А. Коноплева // Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2019.

– № 3. – С. 183–195.

30. Кулишова, А.Д. Честность в сервисе как инструмент для получения лояльности клиентов / А.Д. Кулишова // Современные проблемы туризма и сервиса: материалы Всероссийской научно–практической конференции. – 2019. – № 12. – С. 88–95.

31. Краснопевцева, И. В. Основные направления повышения качества услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса / И.В. Краснопевцева // Новая наука: Современное состояние и пути развития. – 2019. – № 12. – С. 227.

32. Лансков, Д. П. Анализ качества услуг как необходимое условие повышения конкурентоспособности организаций сервиса / Д.П. Лансков // Экономические науки. – 2017. – № 74. – С. 138–140.

33. Лычагина, А.А. Сервис как драйвер продаж / А.А. Лычагина // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2019. – № 1. – С. 63–68.

34. Мирошникова, В. К. Сервис как конкурентное преимущество организации / В.К. Мирошникова // Известия Санкт–Петербургского государственного экономического университета. – 2019. – № 2. – С. 86–89.

35. Нестерова, М.М. Роль оценки конкурентов в процессе разработки маркетинговой стратегии / М.М. Нестерова // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. – 2018. – № 14. – С. 197 – 199.

36. Рачек, С. В. Повышение производительности труда за счет управления трудовой деятельности на основе нормирования труда / С. В. Рачек, Д. В. Хридина // Результаты современных научных исследований и разработок: сборник статей XIII Всероссийской научно–практической конференции. – Пенза. – 2021. – С. 159–161.

37. Рунтова, М.В. Эволюция сервиса / М.В. Рунтова // Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской научно–практической конференции. – 2019. – № 3. – С. 134–138.

38. Рыбак, А.И. Использование маркетинговой стратегии в товарно–инновационной политике организации / А.И. Рыбак // Восточно–Европейский журнал передовых технологий. – 2018. – № 10. – С. 30 – 33.

39. Севостьянова, Е. В. Сравнительный анализ факторов роста производительности труда на предприятиях в России и зарубежных странах / Е. В. Севостьянова, Е. Е. Мокрякова // Актуальные проблемы современной экономики : Материалы VIII международной научно-практической конференции: В 2 частях, Омск, 21 мая 2020 года. Том Часть 2. – Омск: Омский государственный университет путей сообщения, 2020. – С. 79–85.

40. Сладкова, Н. М. Производительность труда: подход к разработке типовых опережающих показателей результат-ориентированной системы труда / Н. М. Сладкова, О. А. Ильченко // Социально-трудовые исследования. – 2019. – № 3. – С. 121–133.

41. Степанова, А.А. Информационное обеспечение управления маркетингом на предприятии / А.А. Степанова // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. – 2018. – № 3. – С. 25.

42. Сун, В. Экономическая сущность стратегического планирования маркетинга как элемента системы управления предприятием / В. Сун // Наука и бизнес: пути развития. – 2018. – № 7. – С. 51 – 53.

43. Фролова, Н.А. Выбор стратегии маркетинга предприятия на рынке / Н.А. Фролова // Новый университет. Серия: Экономика и право. – 2018. – № 10. – С. 80–82.

44. Харский, К. Клиентоориентированные сотрудники: откуда их взять в нужный момент / К. Харский // Академия гостеприимства. – 2019. – № 6. – С. 9–15.

45. Хасанова, С.О. Сбытовая деятельность предприятия как объект управления / Хасанова С.О. // Статья в сборнике трудов конференции «Инновации в управлении региональным и отраслевым развитием», Тюмень,– 2017. – № 3. – С.224–227.

46. Шайтура, С.В. Геоинформационный сервис – новое направление или этап развития цифровой экономики / С.В. Шайтура // Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии. – 2020. – № 8. – С. 100–110.

47. Шайтура, С.В. Критерии эффективности сервиса / С.В. Шайтура //

Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии. – 2021. – № 1. – С. 137–143.

48. Юсупов, А. Р. Лояльность клиентов как устойчивое конкурентное преимущество компании в сфере сервиса / А.Р. Юсупов // Проблемы современной экономики. 2018. – № 4. – С. 409–411.

49. Янина, О.А. Сервис как источник получения положительных эмоций / О.А. Янина // Славянский форум. – 2020. – № 1. – С. 226–236.

ПРИЛОЖЕНИЕ А – Бухгалтерский баланс компании ООО «Квалитет»

Пояснения ¹	Наименование показателя	Код строки	На 31 декабря 2022 года	На 31 декабря 2021 год	На 31 декабря 2020 года
1	2	3	4	5	6
АКТИВ					
	Материальные внеоборотные активы ²	1150	12 570	-	-
	Нематериальные, финансовые и другие внеоборотные активы ³	1170	-	-	-
	Запасы	1210	5 791	5 013	10 556
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	3 872	1 929	1 245
	Финансовые и другие оборотные активы ⁴	1230	30 661	35 247	12 879
	БАЛАНС	1600	52 894	42 188	24 680
ПАССИВ					
	Капитал и резервы ⁵	1300	9 273	5 964	7 806
	Целевые средства	1350	-	-	-
	Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества и иные целевые фонды	1360	-	-	-
	Долгосрочные заемные средства	1410	9 976	4 786	4 865
	Другие долгосрочные обязательства	1450	5 829	-	-
	Краткосрочные заемные средства	1510	-	-	-
	Кредиторская задолженность	1520	27 816	31 438	12 008
	Другие краткосрочные обязательства	1550	-	-	-
	БАЛАНС	1700	52 894	42 188	24 680

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б – Отчет о финансовых результатах компании ООО
«Квалитет»**

Отчет о финансовых результатах

<i>Пояснения⁶</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Код строки</i>	<i>На 31 декабря 2022 года.</i>	<i>На 31 декабря 2021 года.</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
	Выручка ⁷	2110	159 453	127 014
	Расходы по обычной деятельности ⁸	2120	(154 081)	(126 114)
	Проценты по уплате	2330	(853)	(470)
	Прочие доходы	2340	22 821	107
	Прочие расходы	2350	(22 488)	(654)
	Налоги и прибыль (доходы) ⁹	2410	(1 544)	(1 371)
	Чистая прибыль (убыток)	2400	3 308	(1 488)

Отчет о финансовых результатах

<i>Пояснения⁶</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Код строки</i>	<i>На 31 декабря 2021 года.</i>	<i>На 31 декабря 2020 года.</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
	Выручка ⁷	2110	127 014	61 203
	Расходы по обычной деятельности ⁸	2120	(126 114)	(58 168)
	Проценты по уплате	2330	(470)	(287)
	Прочие доходы	2340	107	131
	Прочие расходы	2350	(654)	(329)
	Налоги и прибыль (доходы) ⁹	2410	(1 371)	(2 073)
	Чистая прибыль (убыток)	2400	(1 488)	477

**ПРИЛОЖЕНИЕ В – Анкета по выявлению удовлетворенности клиентов
сервисного обслуживания компании ООО «Квалитет»**

АНКЕТА

1. Были ли Вы предупреждены о стоимости ремонта/обслуживания вашей техники? *(выберите один вариант)*

Да
Были внесены изменения, с которыми
меня ознакомили

Нет
Ремонт/обслуживание по гарантии

2. При приеме на обслуживание был ли произведен совместный осмотр техники наличие внешних дефектов?

Да

Нет

3. Был ли осуществлен сервис в оговоренный срок? *(выберите один вариант)*

Да, точно в срок
Были внесены изменения, с которыми
меня ознакомили

Нет
Если есть замечания _____

4. Были ли Вам даны пояснения к счету (заказ – наряду)? *(выберите один вариант)*

Да, по каждой позиции
Да, но не полностью

Нет
Если есть замечания _____

5. Были ли Вам даны объяснения о гарантиях? *(выберите один вариант)*

Да, полностью
Частично даны объяснения

Объяснения не даны
Если есть замечания _____

6. На сколько Вы удовлетворены компетентностью и профессионализмом сервис-менеджера обслуживающего вашу технику? *(выберите один вариант)*

Полностью доволен

Скорее не доволен

<input type="checkbox"/>	Частично доволен
<input type="checkbox"/>	Скорее доволен, чем нет

<input type="checkbox"/>	Не доволен
<input type="checkbox"/>	Если есть замечания _____

7. На сколько Вы удовлетворены общением с сотрудником сервиса? (внимательность, вежливость, культура речи) (выберите один вариант)

<input type="checkbox"/>	Полностью доволен
<input type="checkbox"/>	Частично доволен
<input type="checkbox"/>	Скорее доволен, чем нет

<input type="checkbox"/>	Скорее не доволен
<input type="checkbox"/>	Не доволен
<input type="checkbox"/>	Если есть замечания _____

8. Насколько Вы удовлетворены расположением сервиса? (если есть пожелания, напишите, пожалуйста)

9. Основываясь на Вашем опыте, могли бы Вы порекомендовать нас друзьям, знакомым?

<input type="checkbox"/>	Да
<input type="checkbox"/>	Нет (почему?) _____

Ваши предложения, пожелания
