

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

38.03.03 Управление персоналом
(код и наименование направления подготовки / специальности)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Разработка мероприятий по развитию персонала организации (на примере ООО «Формула здоровья»)

Обучающийся

А. Д. Горбунова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. пед. наук Л. Л. Кифа

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: А.Д. Горбунова.

Тема работы: Разработка мероприятий по развитию персонала организации (на примере ООО «Формула здоровья»).

Научный руководитель: Л. Л. Кифа.

Цель исследования: разработать мероприятия по развитию персонала в организации ООО «Формула здоровья».

Задачами исследования являются:

- Изучить теоретические аспекты системы развития персонала.
- Провести анализ деятельности организации ООО «Формула здоровья», выявить ее проблему.
- Разработать мероприятия по развитию персонала в организации ООО «Формула здоровья».

Предмет исследования: развитие персонала организации ООО «Формула здоровья».

Объект исследования: аптечная сеть ООО «Формула здоровья».

Бакалаврская работа имеет новизну и практическую значимость. В сфере фармации развитие необходимо ежедневно. Благодаря грамотной работе сотрудников компания имеет прибыль и благодарных клиентов. Работа состоит из введения, трех разделов, заключения и списка используемой литературы.

Результаты, полученные в работе, являются неотъемлемой частью профессиональной жизни сотрудников аптек. Данная тема является очень актуальной в наше время. Конкуренция с каждым днем только растет, а вот профессионала найти очень трудно. Этот факт подтверждает, что развитие персонала необходимо. К тому же любому профессионалу требуется обновление своей базы знаний. Данный материал может быть полезен и использован в дальнейшем работниками аптек.

Содержание

Введение	4
1 Теоретические аспекты в разработке мероприятий по развитию персонала организации	7
1.1 Понятие «персонал», система развития персонала	7
1.2 Современные виды развития персонала организации	12
2 Аналитические аспекты в разработке мероприятий по развитию персонала ООО «Формула здоровья».....	20
2.1 Социально-экономическая характеристика организации.....	20
2.2 Оценка системы развития сотрудников организации	29
3 Разработка практических мероприятий по развитию персонала организации	41
3.1 Разработка мероприятий по развитию сотрудников	41
3.2 Расчет экономической эффективности от возможных мероприятий.....	48
Заключение	52
Список используемой литературы	55

Введение

Цель выпускной квалификационной работы – разработать мероприятия по развитию персонала в организации ООО «Формула здоровья».

Задачами исследования являются:

- изучить теоретические аспекты системы развития персонала;
- провести анализ деятельности организации ООО «Формула здоровья», выявить ее проблему;
- разработать мероприятия по развитию персонала в организации ООО «Формула здоровья».

Предмет исследования – развитие персонала организации ООО «Формула здоровья».

Объект исследования: аптечная сеть ООО «Формула здоровья».

Методы исследования в данной работе - эмпирические и теоретические. Выше, в указанных задачах практики, отражено, что для поставленной цели, сначала, необходимо изучить теорию, сферы обучения персонала, возможности, с помощью которых они могут быть изучены сотрудниками, и только потом уже проведение анализа, раскрытие сути сфер обучения, их связь и закономерности.

Информационной базой для написания работы являются научная литература по развитию персонала в организациях, нормативная документация в сфере фармации, внутренняя документация организации ООО «Формула здоровья», данные сотрудников компании, аннотации лекарственных препаратов, инструкции к медицинской технике и изделиям медицинского назначения.

Результаты, полученные в работе, являются неотъемлемой частью профессиональной жизни сотрудников аптек. Они ежедневно совершенствуют свои знания, умения и, конечно, приобретают новые.

Кадровая проблема - одна из ключевых проблем бизнеса. Любая организация ищет свои варианты решения кадровой ситуации. Одни

организации обходятся теми кадрами, которых предлагает рынок, другие переманивают сотрудников у конкурентов, а третьи нацелены на рост собственных специалистов, находя сотрудников одним из главных аспектов компании. Несомненно, последние вкладывают силы и средства в развитие своих сотрудников. Грамотные руководители знают и понимают, что развитие кадров — это то, что дает процветание бизнесу, имя на рынке, клиентов. В настоящий момент рынок стремительно развивается, уровень управления в компаниях растет ежедневно. Для эффективной работы и конкурентоспособности компания должна постоянно повышать качество своей деятельности, а для этого требуется грамотный персонал, профессионально выполняющий свою работу. Разумеется, растут и требования к персоналу. При этом компании имеют нехватку кадров, им сложно найти на рынке сотрудников под свои задачи. Условия рынка показывают, что для успешной работы компании, главная роль лежит на развитии персонала.

В сфере фармации, как и в любой другой, например, учиться необходимо каждый день. Полученные знания используются не только на рабочем месте, но и в жизни. Примеров масса, начиная от бытового пореза пальца, и, заканчивая воспитанием собственного ребенка. Да и в целом эти знания используются ежедневно где-либо.

Любой бизнес должен быть прибыльным. В данном случае прибыль будет зависеть от профессионализма сотрудников. Работник аптеки, к примеру, обязан дать грамотную консультацию. Очень многие люди не идут к врачу, почувствовав недуг, а направляются именно в аптеку. На сотрудниках лежит большая ответственность, поэтому повышение фармацевтической грамотности является каждодневной и первостепенной задачей.

Какие-то аптечные сети проводят различные мероприятия по развитию персонала, а какие-то нет. Здесь даже имеет место быть имидж компании. Никакому покупателю не понравится, если работник первого стола перепутает

наименование лекарственного препарата или, чего хуже, дозировку. Внимательность - прежде всего.

Данная тема имеет большую актуальность на сегодняшний день. Конкуренция с каждым днем только растет, а вот профессионала найти не так уж и легко. К тому же сотруднику требуется постоянное развитие в профессиональной жизни. В достойных компаниях проводятся тренинги или какие-либо обучения персонала. Не будет знаний, подтверждающих профессионализм, тогда не будет и прибыли. Главное, разрабатывать эти мероприятия по развитию персонала и не сидеть на месте, идти в ногу со временем и быть конкурентоспособным предприятием. Ежедневно проводятся большое количество исследований лекарственных препаратов, а также их выпуск. В оборот поступают десятки и сотни лекарств. Да, держать в голове большое количество аннотаций невозможно, но базу знать и восполнять необходимо. Так же важно и применение этой базы, грамотное фармацевтическое консультирование клиента аптеки. Отсутствие нужных компетенций у сотрудников снижает их удовлетворенность трудом и снижает качество выполняемой работы. При некачественной работе у сотрудников возникает стресс, эмоциональное выгорание. Отсутствие развития персонала влечет за собой текучесть кадров. Никто не захочет работать в увядающей организации, которую в скором времени ожидает банкротство. Данный постулат побуждает организации пересмотреть вопрос о развитии персонала в сторону усиления.

1 Теоретические аспекты в разработке мероприятий по развитию персонала организации

1.1 Понятие «персонал», система развития персонала

Система развития персонала затрагивает всех сотрудников, которые стремятся к развитию и росту профессиональных компетенций. Именно такие специалисты способны принести организации максимальную пользу. Сотрудники, которые без интереса выполняют свои обязанности, которых не заботит жизнь компании, способствуют снижению эффективности ее работы. Им неважно, как компания будет развиваться, имеет ли она прибыль. Стоит отметить, что от степени дохода компании, чаще всего, зависит и заработная плата сотрудников. На таких ленивых работников не стоит подавать больших надежд и тратить ресурсы и возможности на их обучение не имеет никакого смысла.

Профессиональное развитие персонала - это процесс, который направлен на подготовку или переподготовку сотрудников, претендующих на повышение или новые производственные задачи.

Подготовка новых работников - это профессиональное развитие сотрудников, которые устраиваются на работу. Работники могут иметь опыт или выполнять подобную работу впервые. Они пользуются всеми правами, которые положены по трудовому законодательству, при этом на них возлагаются и обязанности. Их обучение может происходить разнообразными вариантами: индивидуальными или групповыми. Иногда работников отправляют на курсы, которые проводятся специалистами в конкретной области. Переподготовку проводят, чтобы обучить их новой профессии или новым навыкам. Переобучение проводят, если сотрудник сам хочет сменить профессию с учётом потребностей производства в данный момент. Если учитывать затраты, то переподготовка ограничится меньшим использованием капитала, чем поиск нового сотрудника [1].

Систему развития персонала в организации должен разрабатывать специалист, который имеет представление о требованиях организации. Необходимо подбирать комплекс мероприятий, которые увеличат компетенции сотрудников [10].

Система развития персонала включает [26]:

- миссию;
- этапы и инструменты развития;
- определение стандартов и регламентов;
- определение потребностей в обучении отдельных кадров или групп;
- постановку целей;
- реализацию;
- оценку эффективности деятельности, а также обратную связь.

Рассмотрим понятия «персонал» и «развитие персонала». С учетом существующей ситуации в экономике и геополитической обстановки в мире, ключевым инвестиционным ресурсом становится персонал организации. Человеческий капитал - это ресурс организации, который способен к росту и самовоспроизводству без вложений со стороны работодателя [20].

Дефиниция «персонал» означает общее наименование сотрудников организации, имеющих трудовые отношения с ней. Рассмотрим, как ученые определяют понятие «развитие персонала».

Таблица 1 - Сравнительная характеристика определения понятия «развитие персонала» с точки зрения различных авторов [12], [14], [27]

Номер	Автор	Обозначение
1	В.Р. Веснин	«Развитие персонала представляет собой процесс проведение различных мероприятий, направленных на полноценное раскрытие потенциала сотрудников, их личностный рост и развитие их шансов вносить свой вклад в деятельность организации»

Продолжение таблицы 1

2	А. П. Егоршин	«Развитие персонала представляет собой комплексный и непрерывный процесс всестороннего развития личности работников организации с целью повышения эффективности их работы»
3	А. Я. Кибанов	«Развитие персонала представляет собой комплекс организационно-экономических мероприятий в сфере обучения персонала, его подготовки, переподготовки и повышения квалификации»
4	Л. И. Лукичева	«Развитие персонала представляет собой ряд мер, которые включают в себя профессиональное обучение абитуриентов, переподготовку и повышение качества рабочей силы, и планирование деловой карьеры персонала организации»
5	Е. В. Маслов	«Развитие персонала представляет собой совокупность мероприятий, направленных на развитие человеческого потенциала организаций»
6	П. Э. Шлендер	«Развитие персонала представляет собой систему мероприятий, направленных на поддержку способных к обучению работников, распространение знаний и передового опыта, обучение молодых квалифицированных сотрудников, осознание управленческим персоналом важности развития сотрудников и снижения текучести кадров»

Исходя из представленных в таблице 1 определений, под «развитием персонала» понимается процесс, позволяющий формировать у сотрудников знания, компетенции и навыки, которые им необходимы для роста эффективности профессиональной деятельности. Так же, помимо этого, предполагает постоянное повышение знаний посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации и прочее. Стоит отметить, что к нему можно отнести мероприятия по профессиональной адаптации сотрудников, по поддержанию и повышению духа в организации, по планированию деловой карьеры, по созданию резерва кадров [13].

В любой сфере деятельности слаженность работы очень важна. К тому же постоянное усовершенствование знаний и навыков работников просто необходимо [22].

Методика развития персонала заключается в том, что она должна быть теоретической и практической, два в одном. Одно без другого не получится. Где-то, допустим, достаточно прочитать статьи, какие-то заметки на сайте, а где-то надо посидеть не один час за решением теста или ситуационной задачи. В данной области методы разносторонние, потому что применение может быть разное. Одно дело, когда, к примеру, изучает сотрудник новый вид перцового пластыря, а когда и новый препарат для лечения бронхита. В данном случае учеба займет разное количество времени [4].

Развитие персонала играет ключевую роль в жизни организации. Качественная работа персонала влияет на прибыль компании, а также ее рост. На что же влияет развитие организации [10]:

- эффективность работы. Когда сотрудник получает новые знания, навыки и правильно их применяет, это повышает эффективность труда. Количество ошибок падает до минимума. В полученных результатах качественной работы видны достижения компании, ее рост и развитие.

- мотивация к росту. Профессиональный и карьерный рост – одна из причин, по которой сотрудники остаются в компании. Чтобы в организацию привлечь сотрудников, необходимо предоставить им возможность развиваться и получать новые профессиональные навыки и умения.

- лояльность сотрудников. Когда руководитель нацелен заниматься развитием своего персонала, он, тем самым, проявляет заботу о нем. Работники видят это, и в ответ производят ценный результат своей работы.

- формирование команды и общих компетенций. Когда сотрудники получают одну и ту же информацию, то имеют общие цели и задачи. Коллектив становится более сплоченным, им проще взаимодействовать друг и с другом и выполнять общие задачи, достигая поставленных целей.

- укрепление репутации. В компании, где работают профессионалы своего дела, престиж на высоте. Репутация во многом зависит от качественной работы сотрудников. Клиентская база растет, дистрибьюторы, реклама. Все

это результаты работы персонала. Если персонал развивается, повышает свою квалификацию, то и репутация компании будет расти [5].

Стоит отметить, что развитие персонала может быть общим и профессиональным. Общее развитие стремится к выработке «гибких навыков» у персонала организации. Таких, как лидерство, умение убеждать, взаимодействовать, межличностное общение, вести переговоры, умение работать бесконфликтно в команде, креативность. Владеющий перечисленными качествами сотрудник легко добивается успеха. При этом ни одно из сказанных выше качеств не относится только к конкретной специальности. Профессиональное развитие персонала – это процесс, который, прежде всего, направлен на реализацию поставленных целей, повышение трудовых компетенций коллектива [2].

В настоящее время мало кто систематически занимается обучением своих сотрудников. Здесь связь со многими факторами:

- это может быть очень экономически невыгодно. Не каждая компания реализует мероприятия по обучению своих сотрудников именно по этой причине. Есть руководители, которые слишком уверены в собственном успехе. Исходя из этого, бизнес рушится, организация теряет клиентов и становится банкротом.

- нечему учить. Случаются и такие моменты, когда компания не знает, чему учить свой персонал. Это кажется очень странным, потому что любая фирма растет, расширяет свои возможности, увеличивает производство и, наконец, расширяет клиентскую базу. В настоящее время большой конкуренции нужно уметь переманить, так сказать, клиента в свою организацию. Сделать это возможно благодаря грамотному персоналу, который знает, свое дело и умеет найти подход к каждому клиенту.

- в настоящий момент количество обучающих программ, учитывающих особенности бизнеса не так уж и велико. Тренинги и семинары проводятся, как правило, компаниями производителями и направлены на реализацию собственных целей. Политика нацелена на достижение

результатов в кратчайшие сроки, а данные тренинги являются элементом комплекса продвижения собственного бренда.

1.2 Современные виды развития персонала организации

Одной из основных задач работы с персоналом в современных реалиях является формирование личности, которая обладает высокой степенью ответственности, квалификацией и профессиональной компетенцией. Система управления профессиональным развитием персонала – это «комбинация принципов, методов, технологий, процедур, которые обеспечивают изменение профессиональных качеств и навыков персонала, а также структуры его профессионального опыта» [17].

Управление профессиональным развитием персонала – это целенаправленное действие служб управления персоналом, которое обеспечивает комплексную деятельность по изменению профессионального опыта сотрудника, его компетенций.

В настоящее время главной проблемой руководителя является создание команды единомышленников, которые способны понимать и воплощать в жизнь задуманные идеи начальства. Дружный и сплоченный коллектив организации - это залог успешного бизнеса, выживания на рынке среди высокой конкуренции на сегодняшний день и процветания предприятия. Создание такого коллектива – один из самых сложных и трудных пунктов в организации работы компании [18]. Как показывает практика, решать проблемы с техническими и технологическими моментами гораздо проще, чем конфликты и неурядицы в коллективе. Такие проблемы обязывают учитывать индивидуальные особенности, личностные качества, психологические моменты. К каждому сотруднику стоит найти подход, решить ту или иную ситуацию. Чтобы это сделать, нужно самому обладать крепким духом, выдержкой и определенными знаниями. Работа с коллективом всегда

трудоемка и непроста. Важно сделать коллектив более сплоченным, готовым всегда друг другу помочь [4].

Во время получения образования, например, в области фармации среднего или высшего, неважно, есть такой раздел в предмете по фармацевтическому консультированию «работа с возражениями». На первый взгляд кажется все очень легко, но на самом деле не все так просто. Здесь пригодятся такие качества, как умение убеждать, находить подход к людям, как было выше перечислено. Главное - дать правильную фармацевтическую консультацию. Нужно будет приложить усилия, чтобы разобраться с возражением каждого клиента. Стоит заметить, что такая работа и есть часть профессионализма. Грамотный специалист - залог успеха компании. Нужно уметь уладить конфликт или возникший спор. В такие моменты влияет на конечный результат даже тон голоса. Все эти навыки и есть знания, которые приобретаются в процессе обучения. Со временем все может забыться в памяти, именно поэтому так важно освежать свои знания, навыки и умения.

Профессиональное развитие представляет собой комбинацию связанных между собой мероприятий, которые направлены на совершенствование профессиональных компетенций работников и их мотивации с целью выполнения необходимых обязанностей в работе, а также решения задач организации. Оно предполагает повышение уровня знаний, формирование умений, отработку навыков, овладение различными способами коммуникации, совершенствование производственной и организационной культуры для удовлетворения запросов предприятия. Благодаря различным видам обучения фирма получает профессионала своего дела и, тем самым, прибыль и престиж компании. Клиенты будут оставаться довольны результатом работы с компанией, а также уверены, что эта организация проявила себя достойно, и можно быть нацеленным на дальнейшее сотрудничество [8].

Таким образом, можно сделать вывод, что развитие персонала способствует достижению целей трех заинтересованных сторон: работника, организации и общества в целом.

Работа с персоналом - это не только прием на требующуюся должность, оформление приказов на предоставление отпуска или увольнение, но еще и развитие персонала. Развитие сотрудников является очень важным аспектом в работе компании. Этот процесс организации нацелен на получение положительного результата в решении любого вопроса. Для этого необходим определенный комплекс правил и норм поведения, целей стремлений, конкретных мероприятий по управлению персоналом в целом. Важно иметь определенно сформулированную кадровую политику. Ее основные положения должны отражать деятельность и цели компании, ее уклад и особенности. На сегодняшний день конкуренция слишком высока. Без профессионалов бизнес будет приносить убытки, есть риск разорения.

Повышение профессионального уровня молодых специалистов положительно влияет на сохранение рабочего места, на повышения по карьерной лестнице, на увеличение рынка труда, увеличение личных доходов и прибыли организации, а также на чувстве собственного достоинства и возможности самореализации у сотрудников компании [6].

Выделяют три основных вида развития сотрудников [19]:

– первичная подготовка. Это касается обучения новых сотрудников. Новенькие должны изучить стандарты работы компании, должностные инструкции, какие-либо моменты, касающиеся работы в компании. Сюда можно отнести все то, с чем знакомиться новый работник. Здесь стоит отметить Трудовой кодекс Российской Федерации (далее ТК РФ). ТК РФ не может служить руководством по организации работы с персоналом. Однако работа с персоналом должна проводиться именно в рамках трудового законодательства. ТК РФ накладывает ряд ограничений на процесс отбора и подбора персонала. Так же имеются определенные рамки в процессе движения людей в организации и их увольнения. В целом можно сказать, что

запрещается необоснованный отказ в заключении трудового договора, если он не связан с профессиональными качествами кандидата, например, образованием, требованием к той или иной должности. Стоит отметить, что работодатель обязан сообщить потенциальному кандидату причину отказа в приеме на работу по его требованию, а сам отказ может быть обжалован в суде. Согласно статье 64 ТК РФ запрещается отказывать в заключение трудового договора женщинам по мотивам, связанным с беременностью или наличием детей, запрещается отказывать работникам, приглашенным в письменной форме на работу в порядке перевода от другого работодателя, в течение одного месяца со дня увольнения с прежнего места работы;

– повышение квалификации [7]. В Трудовом Кодексе обучению посвящён целый раздел IX «Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации работников». В статье 196 «Права и обязанности работодателя по подготовке и переподготовке кадров» указывается, что необходимость профессиональной подготовки и переподготовки кадров для собственных нужд определяет работодатель. С другой стороны в этой же статье указывается, что работодатель обязан проводить повышение квалификации работников, если это является условием выполнения работниками определённых видов деятельности. Согласно статье 197 ТК РФ работники имеют право на подготовку и дополнительное профессиональное образование, а также на прохождение независимой оценки квалификации. Указанное право реализуется путем заключения договора между работником и работодателем;

– переподготовка кадров. Здесь имеется ввиду получение знаний в смежном или вообще другом направлении. Например, повышение в должности. Для того, чтобы перейти в новую должность, необходимо пройти профессиональную подготовку и качественно выполнять новую работу. Стоит отметить статью 249 ТК РФ, которая гласит что работник обязан возместить затраты, которые понес работодатель при отправлении его на обучение, если работник уволился без уважительных причин до истечения срока, указанным

основным трудовым договором или соглашением об обучении сотрудника за счёт средств работодателя [9].

Таким образом, современный сотрудник должен быть профессионально гибким, чтобы подстраиваться под запросы рынка, успевать за изменением работы компании, помогать достигать определенных целей в бизнесе.

В свою очередь гибкость и есть развитие, получение новых знаний, навыков, сразу применяя их в своей профессиональной деятельности.

Ответственность за развитие лежит непосредственно на работодателе, ведь именно он заинтересован в развитии своих сотрудников [16].

На сегодняшний день методов развития персонала разнообразное множество.

Варианты могут быть очными, дистанционными или смешанными. В условиях современного бизнеса чаще всего руководители отдают предпочтение к смешанному обучению.

Работники, к примеру, могут изучить теоретическую часть, а практическую, закрепление материала, пройти дистанционно в качестве теста, к примеру.

Выбирая методы и инструменты развития персонала, следует руководствоваться правилом 70/20/10. 70% времени сотрудник обучается на практике, 20% взаимодействует с коллегами или наставником, 10% изучает теоретический материал [11]:

- лекции. Это односторонний вариант обучения. Такой формат может быть, как очный, так и дистанционный, например, видео-урок. К тому же данный вариант позволяет охватить большое количество слушателей, а также видео можно ставить на повтор и просматривать неоднократно, освежая тем самым полученные знания;
- семинары. В отличие от лекций, слушатели семинара могут сразу после получения материала задавать свои вопросы. Дистанционный вариант такого обучения называется вебинар, который отличается удобством и практичностью;

- тренинги. Занятия проходят под руководством тренера, который смотрит, как отрабатывается тот или иной навык. Чаще всего тренинг проходит небольшой группой, чтобы каждый участник мог с легкостью практиковаться и получать обратную связь. Стоит отметить, что этот вариант обучения может быть очным и дистанционным;
- наставничество. Данный метод подходит как для новых работников компании, так и для действующих. Опытный сотрудник может поделиться своими знаниями и умениями с новичком, а также дать обратную связь. Такой вариант обучения обычно происходит в рабочее время непосредственно на рабочем месте;
- временная ротация. Такой вариант обучения возможен, когда работник, к примеру, временно переходит в другой отдел или подразделение компании, чтобы посмотреть на решение задач или расширить свою точку зрения, с другой стороны;
- деловые игры. Развитие персонала происходит в игровой форме. Данный вид обучения позволяет научиться работать в команде или коллективе и быстро решать ту или иную задачу. Может проводиться обучение в очном и дистанционном форматах;
- интерактивные методы. Данный метод позволяет проходить обучение с использованием информационных технологий. Сюда можно отнести онлайн-игры, чат-боты, куда можно писать и задавать свои вопросы;
- электронные курсы. Курсы могут объединять в себе несколько видов обучения одновременно. Например, видео-уроки, вебинары, онлайн-игры, чат-боты и практические упражнения с обратной связью. Курс размещается на онлайн платформе, которая позволяет автоматизировать процесс развития персонала. Человек самостоятельно изучает урок за уроком, и выполняет практические задания. От руководителя требуется здесь закрепление за сотрудниками необходимого курса, предоставив ему доступ для обучения, а также

наблюдение за результатами работника, контролировать учебный процесс.

Такая система онлайн обучения значительно упрощает управление развитием подчиненных.

Дистанционным мы называем образовательный процесс, который основан на использовании компьютерных технологий.

У данного виде обучения имеются свои плюсы и минусы.

Преимущества:

- рост количества учеников;
- сокращение расходов;
- автоматизация обучения;
- большой выбор инструментов обучения;
- контроль обучения и аналитические сведения;
- отсутствие привязки к конкретному месту обучения;
- удобное планирование.

Таким образом, дистанционное обучение очень практично и удобно. Можно с легкостью следить за успеваемостью ученика, вести учебную аналитику, а у учащегося не будет привязки к конкретному месту обучения, которое может проходить в любом месте, главное иметь доступ к платформе. Инструментов для обучения множество.

Сюда можно отнести видео, чаты. Стоит отметить, что при такой форме обучения не нужно платить за аренду, тем самым сокращая расходы, а наличие большого разнообразия курсов может охватить учеников различных направлений и потребностей [31].

Большим примером дистанционного обучения послужит образовательная платформа «Skillbox», которая была основана в 2016 году и на данный момент широко развивается.

На платформе имеются программы обучения, затрагивающие различные направления в той или иной профессиональной деятельности.

В 2022 году количество курсов на платформе увеличено до 780 [30].

Необходимо отметить, как и в любом другом варианте обучения, дистанционный формат, помимо плюсов, имеет и недостатки, а именно:

- неумение работать с онлайн инструментами;
- технические возможности;
- сложности в удержании внимания учеников.

Стоит указать на то, что, исходя из выше сказанного, положительных моментов в дистанционном обучении больше.

Недостатки его достаточно быстро решаются. Работе с платформой можно обучиться за несколько дней, а внимание учеников можно удержать с помощью разнообразного обучения. Монотонные действия быстро надоедают, безусловно. Интерес можно повысить благодаря разнообразию в уроках и аналитическом контроле.

2 Аналитические аспекты в разработке мероприятий по развитию персонала ООО «Формула здоровья»

2.1 Социально-экономическая характеристика организации

Полное и сокращенное название организации - Общество с ограниченной ответственностью «Формула здоровья» и ООО «Формула здоровья»

Краткая история развития организации. Сеть аптек успешно работает уже десять лет – с 2012 года. За это время они помогли поправить здоровье тысячам жителей Тольятти, предоставив им лучшие препараты. Как и любая другая аптечная сеть, компания зарождалась, имея всего 3 аптеки. Процесс это нелегкий и долгий. Развитие целой аптечной сети стоит большого труда, начиная от получения лицензии и заканчивая подбором персонала. Прежде чем открыть аптеку, нужно все продумать до мелочей - политику компании, внешний вид, заключить контракты с поставщиками, пройти все инстанции для получения разрешения, купить оборудования и, конечно, найти персонал. Казалось бы, рабочие места всегда актуальны, но работодатель должен убедить потенциального работника, что его компания лучше, престижнее, имеет более комфортные для работы условия, имеет хорошее расположение. Большую роль играет, конечно же, заработная плата. Это важный аспект при собеседовании.

Главный офис организации зарегистрирован и расположен по адресу 445057, Россия, Самарская область, г. Тольятти, Приморский бульвар, дом 29-Б, кабинет № 4. Сами же аптеки сети расположены в разных районах города.

Кредо компании – клиент превыше всего. Всем покупателям фирма обеспечивает высококласное обслуживание, чтобы у людей осталось приятное впечатление от их работы и чтобы они захотели к ним вернуться в случае необходимости. Это очень трудоемкая работа. Нужно зарекомендовать себя на рынке, конкуренция сейчас очень большая. Имидж зарабатывается

годами и подтверждается поступками. Важно иметь компетентных работников, постоянно их развивать, тем самым развивая саму фирму, следить за ценообразованием, предоставлять качественные услуги и товары аптечного ассортимента.

Цель-лозунг компании - «Помочь клиенту сэкономить на каждой покупке». С каждым днем цены растут, удержать их очень сложно, но у фирмы это получается. Стоит отметить, что не каждый знает о существующих аналогах и синонимах лекарственных препаратов. Конечно, производители фармацевтических компаний хотят получать прибыль, разрабатывая свой продукт, затем подключая маркетинг, рекламу на телевидении и прочее. К слову, далеко не все врачи сообщат об имеющихся аналогах и синонимах лекарственных средств. Несомненно, на рынке масса препаратов, но не все из них отвечают качеством. Нельзя забывать и про эффект плацебо. Все люди разные, кому-то помогает лекарство за 90 рублей, а кому-то не помогает такого же состава и за 700 рублей. Не всегда дорого - значит лучше. Про маркетинг, рекламу забывать нельзя, ведь цена зависит еще и от этого. В организации ООО «Формула здоровья» работают профессионалы своего дела, которые сообщают своим клиентам об имеющихся аналогах и синонимах лекарственных препаратов. Если можно приобрести точно такой же препарат с таким же действием, зачем переплачивать? Высокая цена продукта - не показатель его качества.

Для достижения своей цели фирма решает немало задач. Ежедневно она сталкивается с новыми. Стоит отметить, что на сегодняшний день большое количество лекарственных препаратов отсутствуют на рынке. На складах по области нет важных антибиотиков. Рецепты от врачей поступают, а обеспечить население нечем. Тем самым можно сделать вывод, что если вовремя сделать заявку на товар, увеличить количество упаковок к заказу, то аптека спасет здоровье ни одного клиента. При вовремя начатом лечении риск получить осложнения минимален. Поэтому здоровье клиента-приоритет фирмы.

Помимо задач с заявкой и обеспечением товара, фирма сталкивается с конкуренцией. Данную задачу решать с каждым днем все сложнее. Вариантов решения несколько. Здесь имеет место быть и ценообразование, и разнообразие ассортимента, акции и скидки на товары. К слову, в данной аптечной сети более 5000 наименований лекарственных препаратов, а еще можно сделать индивидуальный заказ на необходимый для клиента товар. Очень удобно, что можно прийти, заказать и на следующий день получить, а не бегать по городу в поисках нужного препарата, да еще и сталкиваться с возможными возбудителями инфекционных заболеваний, к примеру, посещая большое количество мест. К тому же для человека, который на больничном, это потрясающая возможность сберечь свое здоровье, спокойно дожидаясь заказа. Важно, что стоимость товаров в данной сети, действительно ниже, чем у остальных по городу, поэтому клиент получает не только свое лекарство, но и экономит на каждой покупке.

В каждой аптеке есть телефон, позвонив по которому можно узнать о наличии и стоимости необходимого товара. Так же можно задать интересующие вопросы и получить грамотную консультацию. Первостольники расскажут обо всех нюансах решения проблемы клиента и предложат подходящий препарат [3].

Основной вид деятельности - фармацевтическая деятельность.

Выполняемые работы, оказываемые услуги:

- отпуск лекарственных препаратов для медицинского применения;
- розничная торговля лекарственными препаратами для медицинского применения;
- хранение лекарственных препаратов для медицинского применения.

Согласно Федеральному закону «Об обращении лекарственных средств» № 61 товары, формирующие аптечный ассортимент, могут включать в себя:

- лекарственные препараты;

- лекарственное растительное сырье в заводской упаковке;
- дезинфицирующие средства;
- медицинские изделия;
- предметы личной гигиены;
- лечебное и детское питание;
- минеральные воды;
- оптику;
- парфюмерную и косметическую продукцию;
- биологически активные добавки.

Лекарственные препараты - лекарственные средства в виде лекарственных форм, применяемые для профилактики, диагностики, лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности.

Медицинскими изделиями являются любые инструменты, аппараты, приборы, оборудование, материалы и прочие изделия, применяемые в медицинских целях отдельно или в сочетании между собой, а также вместе с другими принадлежностями, необходимыми для применения указанных изделий по назначению, включая специальное программное обеспечение, и предназначенные производителем для профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации заболеваний, мониторинга состояния организма человека, проведения медицинских исследований, восстановления, замещения, изменения анатомической структуры или физиологических функций организма, предотвращения или прерывания беременности, функциональное назначение которых не реализуется путем фармакологического, иммунологического, генетического или метаболического воздействия на организм человека. Медицинские изделия могут признаваться взаимозаменяемыми, если они сравнимы по функциональному назначению, качественным и техническим характеристикам и способны заменить друг друга.

Медицинская техника - совокупность технических средств используемых в медицине в целях профилактики, диагностики, лечении заболеваний, реабилитации, проведении санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий [9].

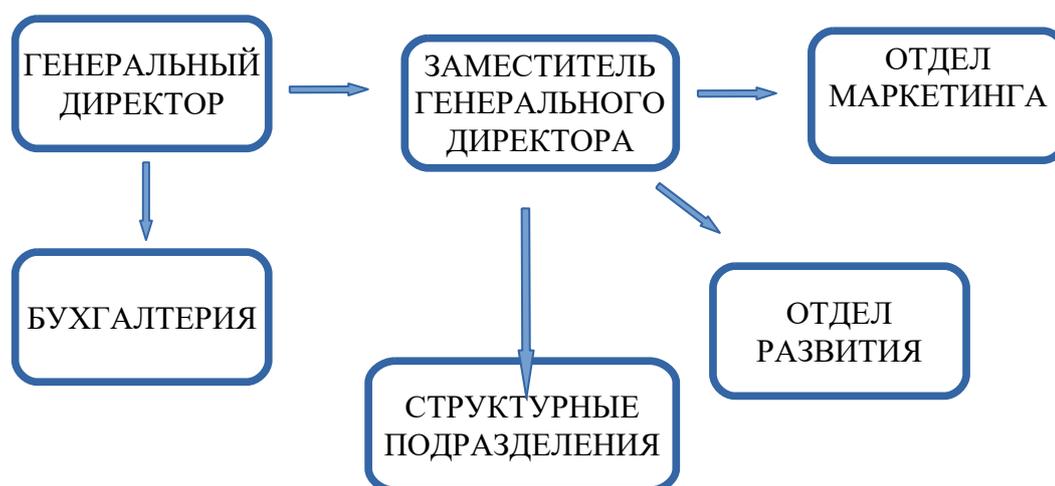


Рисунок 1 - Организационная структура управления предприятия

Объектом исследования является аптечная сеть ООО «Формула здоровья». За десятилетие своей работы они помогли поправить здоровье тысячам жителей Тольятти, предоставив им лучшие препараты. Кредо компании – клиент превыше всего. Всем покупателям сеть обеспечивает высококлассное обслуживание, чтобы у них осталось приятное впечатление от работы сети и чтобы они захотели к нам вернуться в случае повторной болезни. Фирма заботится о комфорте клиента. Это выражается в удачном расположении отделений сети, широком выборе медикаментов. Стоимость лекарств по городу достаточно приемлема. Клиенты остаются довольны сервисом. Об этом красноречиво говорят их отзывы, опубликованные на официальном сайте сети. Компания гордится тем, что их деятельность оценивают высоко – для них это самый лучший подарок. Если же им указывают на недостатки, они стараются их исправить как можно быстрее. Сеть постоянно развивается и идет в ногу со временем (рисунок 1).

Конкуренция в нашем городе ежедневно растет. Аптек, так же, расположено немалое количество. Каждый покупатель ищет выгоду для своей покупки. Цены разнятся, и тому есть веские причины. Например, стоимость у дистрибьютора.

Компания предлагает своим покупателям поиск нужных лекарств среди проверенных медикаментов. Необходимо еще раз подчеркнуть, что ассортимент широкий и разнообразный. Качество лекарственных препаратов всегда на высшем уровне, фирма на 100% гарантирует это. Клиенты могут полностью им доверять. Если покупателю нужно приобрести какое-либо лекарство по приемлемой цене, нужно всего лишь найти аптеку данной сети, расположенную неподалеку от его дома. На официальном ресурсе указаны все адреса и телефоны аптек. Клиент также узнает, как доехать до той или иной точки на общественном транспорте. Если что-то непонятно – уточнить можно любую информацию у консультанта прямо на сайте. Обратите внимание, что у сети часто бывают скидки на товар, а также акции, которыми клиенты охотно пользуются, дабы сохранить свои денежные средства.

Компания регулярно обновляет полки с товарами в своих аптеках. В наличии всегда есть самые необходимые препараты. Некоторые клиенты не всегда знают, что им нужно. К счастью, в компании работают опытные специалисты. Они, выяснив симптомы недуга клиента, подберут аналоги лекарственных препаратов, если того требует клиент. Работают строго по законодательству, соблюдая все необходимые регламенты в сфере фармации. Не нужно бояться консультироваться с фармацевтами: от них покупатель услышит ценные советы по поводу лечения каких-либо заболеваний. Компания очень надеется, что станет для своих покупателей полезными. Каждый клиент для фирмы важен, вне зависимости от его состояния здоровья и материальных возможностей. Обращаясь в аптеки сети ООО «Формула здоровья», клиент получает гарантированно низкие цены и высокое качество обслуживания.

Каждая аптека сети оснащена всем необходимым для качественной работы. Начиная от мебели и заканчивая кассовой техникой. Стоит отметить и цветовую гамму. Каждый шкаф и стеллаж оформлен в соответствии с композицией. Преобладают белый и красный цвета в мебели. В каждой аптеке несколько шкафов с полками и несколько с выдвижными ящиками, предназначенные для хранения лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения, медицинской техники и прочего. В наличии несколько холодильников, имеющих разный температурный режим. Они так же предназначены для хранения выше перечисленного в зависимости от необходимой температуры. Стоит отметить, что каждый ящик, каждый стеллаж, каждый холодильник, даже самая маленькая полочка имеют необходимые указатели, касающиеся наименования и правил отпуска. Так же в аптеках имеются поддоны, на которых стоят ящики и коробки с товаром. Важно, по нормативной документации в сфере фармации любой товар не должен находиться на полу. На стенах находятся гигрометры для измерения температуры и влажности в аптеке и карты их учета. Так же имеются графики проведения уборок, проветривая, карты учета температуры сотрудников, графики дезинфекций, график работы. Стоят в аптеках и специальные сейфы, предназначенные для хранения особых товаров. К таким можно отнести такие учетные группы, как антидепрессанты, транквилизаторы и прочее. Другие сейфы могут предназначаться для хранения спиртовых настоек, перманганата калия или нитроглицерина. Это такие же отдельные группы товаров, имеющие особенные физико-химические свойства. Так же имеются столы для разбора товара или какой-либо внутренней работы. Кстати, стоит отметить, что зоны столом разделены - есть зона приемки товара, а есть обеденная зона сотрудников. Помимо этого, разумеется, шкаф для верхней одежды и для хранения формы.

В каждой аптеке несколько касс, минимум две. Необходимые указатели видны при входе, это помогает избегать очереди и уменьшает время ожидания.

Несколько компьютеров имеется в аптеке. Так же отдельное место у заведующей аптеки.

Предметом исследования выступает развитие персонала аптечной сети ООО «Формула здоровья».

В аптеке работают фармацевты и провизоры. Все они работники первого стола. Для работы в аптечных учреждениях необходимо среднее или высшее образование и свидетельство об аккредитации специалиста. Важную роль имеют полученные во время учебы навыки и знания. Каждый специалист в сфере фармации должен быть профессионалом, ведь он в ответе за здоровье клиента. Без обновления базы полученных знаний и умений не будет качественной и слаженной работы. Именно поэтому сотрудникам необходимы мероприятия по развитию их профессионализма.

Стоит отметить, что работники чаще всего женщины разных возрастов. Мужчины встречаются в данной специальности очень редко. К каждой из них нужен свой подход. Главное, конечно, желание специалиста расти и развиваться. Несомненно, встречаются и такие кадры, которые не хотят работать, ленятся, не имеют желания получать новые знания и навыки. Безусловно, таким людям не место в данной профессии. В фармации работа с людьми. Здесь нужно быть тактичным, вежливым и стрессоустойчивым человеком. Работа с людьми всегда сложная. Все клиенты разные. Конечно, кто-то будет вежлив и тактичен с работником первого стола, а кто-то может и бранное слово сказать, высказать свои возмущения. Они, к слову, бывают по поводу и без. К примеру, если человек сам перепутал название препарата или дозировку, тут уже, несомненно, вина клиента. Возврат или обмен в данной сфере запрещен. Об этом свидетельствует Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 года № 2463 [9]. Если же первостольник сам совершил ошибку, то здесь уже вина на его плечах, разумеется. В таких случаях работнику первого стола придется за свой счет исправлять ошибку. Главное, спокойно во всем разобраться и не доводить дело до скандала. Любую проблему можно решить мирно, но, к сожалению, не все это понимают. Стоит заметить, что в

данной сфере работы необходимы мероприятия не только для повышения профессиональных качеств, но и психологические тренинги. И дело не только в спорных ситуациях с клиентами. Есть такое понятие, как эмоциональное выгорание. Особенно развито у тех, чья специальность основывается на работе с людьми. В сфере фармации это встречается часто. Специалисты должны научиться контролировать свои эмоции и не принимать близко к сердцу ту или иную ситуацию. Делать перерывы во время работы, зарядку. Если же специалист будет постоянно раздражен, это, несомненно, скажется на качестве его работы. Такими темпами можно потерять всех клиентов, и, следовательно, прибыль компании. Потеря имиджа, который строился не один год, тоже имеет место быть. Именно поэтому так важно работнику держать себя в тонусе, чтобы оставаться в хорошем расположении духа и выполнять качественно работу [28].

В настоящее время огромное количество мошенников. Их уловки настолько различны и убедительны для, возможно, неопытных и начинающих сотрудников, что случаются и печальные инциденты. Мошенники звонят по телефону и представляются директором компании, просят отдать нужную сумму из кассы «курьеру», который придет в аптеку. Нужно быть очень внимательным и не поддаваться на провокации мошенников.

Особую роль играет внешний вид. Работник должен выглядеть опрятно, ухоженно. Форма должна быть чистой и выглаженной. Волосы собраны. Макияж легкий, маникюр неброский. Все начинается со взгляда.

Несомненно, первое впечатление важно. Все начинается со взгляда. Если глазу приятен внешний вид работника и обстановка вокруг, возникает уже 50% вероятности, что покупка будет совершена. А если еще специалист окажется компетентным в своей сфере, то 99% вероятности, что клиент вернется в эту аптеку. Профессионализм очень важен. Необходимо найти подход к каждому клиенту.

В настоящее время высокой конкуренции на рынке аптечного бизнеса. Тольятти основным фактором развития аптек становится их кадровое

обеспечение квалифицированными специалистами и развитие кадровой системы. Основным аспектом успеха аптек становится качество обслуживания клиентов, предоставление гражданам фармацевтической помощи, знание аптечного ассортимента, умение порекомендовать нужное средство в определенной области, что напрямую зависит от профессиональных компетенций персонала.

Кадровый потенциал - это человеческий ресурс, которому необходимо постоянно развиваться, совершенствоваться и представлять собой комплекс личностных и профессиональных характеристик, способностей, знаний, навыков и возможностей работников обеспечить достижения целей и планов компании. Кадровый ресурс является важнейшим пунктом общего трудового потенциала организации, который формирует уровень конкурентоспособности как персонала, так и аптечной организации в целом. Необходимо отметить, что уровень данного потенциала организации основывается не только качеством выполняемой работы, но и комбинацией качественных (деловые способности и компетенции, личностные, индивидуально-психологические, физические данные сотрудников) и количественных характеристик (численность и структура персонала, квалификация) [15].

Любая аптечная сеть нуждается в компетентных сотрудниках. Желание работать очень важно, ведь на плечах сотрудников ответственность за здоровье клиентов. Не менее важным является желание расти и постоянно обучаться, получать новые знания и навыки в своей профессиональной деятельности.

2.2 Оценка системы развития сотрудников организации

В компании развито внутреннее обучение, а также стоит отметить, что персонал проходит аккредитацию специалиста в сторонних организациях. В компании имеется опытный штатный провизор, который разрабатывает

собственные методические указания, направленные на обучение по лекарственным препаратам, изделиям медицинского назначения, медицинской технике и прочим моментам. Важный момент, разумеется, составляет самообучение персонала. Стоит отметить, что заведующие контролируют развитие своих сотрудников, это логично. Если, к примеру, ассортимент аптеки расширяется, поступают новые товары, то заведующая должна об этом сообщить своим сотрудникам и донести необходимую информацию. Помимо методических указаний был создан в одной из социальной сети групповой чат, где числятся все работники. В групповом чате был доступ ко всем методическим рекомендациям, которые работники могли скачать, распечатать и изучить более наглядно, а так же использовать непосредственно в работе. Несомненно, в чате был диалог по всем интересующим вопросам в работе. Это очень важно, так как если возникла какая-то проблема или вопрос, работник может напрямую сообщить об этом провизору и получить ответ.

Так же были разработаны карточки, содержащие небольшую информацию и картинки. Это позволило первостольникам освежать уже имеющиеся знания или же тренировать зрительную память.

Помимо методических рекомендаций провизор разрабатывал ситуационные задачи и тесты. 1 раз в неделю всем сотрудникам предлагается тест по той или иной тематике. Данный вид обучения очень хорошо сказался на работниках, так как они лучше стали разбираться в препаратах, технике, а так же давали клиентам более грамотную фармацевтическую консультацию. Это было видно по продажам и по диалогам между первостольниками и покупателями. Тесты были многогранные. Был сделан упор еще и на нормативную документацию.

В сфере фармации законодательство не стоит на месте, что-то дополняется, а что-то, наоборот, ликвидируется. К примеру, обновляются бланки рецептов.

Правила оформления нужно знать обязательно.

На сегодняшний день основной проблемой организации ООО «Формула здоровья» является дефицит кадров и их обучение. Фирме требуются несколько сотрудников в аптеки сети. Несомненно, есть определенные критерии к будущим сотрудникам компании, а именно:

- образование профильное фармацевтическое (высшее, среднее специальное);
- наличие действующего сертификата/аккредитации;
- наличие действующей медицинской книжки;
- знание ассортимента лекарственных препаратов;
- активность, готовность к интенсивной работе [9].

Обучение персонала - основа качественной работы компании. Оно требуется всем, как новым сотрудникам, так и работающим не первый год в организации. Аптек в сети много, а персонала еще больше. Каждому необходимо уделить время, с каждым разобрать вопросы по тому или иному моменту работы. Несомненно, большая ответственность лежит на заведующих аптек. Именно они в ответе за новую информацию и ее распределение между своими сотрудниками. У одной заведующей в подчинении три аптеки. Штат сотрудников у каждой из них не маленький, донести информацию нужно до каждого.

Вот один из примеров. Заведующая в одной из своих аптек сообщила сотрудникам о поступлении в аптеку нового препарата под названием «Темпнорм Флю». К слову, этот препарат прямой синоним препарата «Терафлю». Стоимость между ними отличается на 200 рублей. Сейчас сезон простуды. Спрос на препараты данной категории вырос в разы. К тому же выросла и цена препарата «Терафлю». Не всем он сейчас приходится по карману.

После того, как заведующая сообщила такую новость своим сотрудникам, коллектив стал изучать инструкцию по применению к новому препарату, заодно и к «Терафлю» решили освежить. После того, как информация была усвоена, специалистам не составила труда предложить

своим покупателям «Темпнорм флю» в качестве средства от простуды, да еще и за приемлемую цену. Клиенты остались довольны покупкой и возвращались с благодарностью. При запросе на «Терафлю» первостольники предлагали аналогичное средство с меньшей стоимостью, и люди охотно соглашались. Стоит заметить, что большинство покупателей шли за «Терафлю» после увиденной рекламы на телевидении и даже не подозревали, что существует препарат с аналогичным составом и действием, только ниже по стоимости. Клиентов это приятно удивило, и они благодарили сотрудников аптеки за качественную консультацию и профессионализм (рисунок 2).

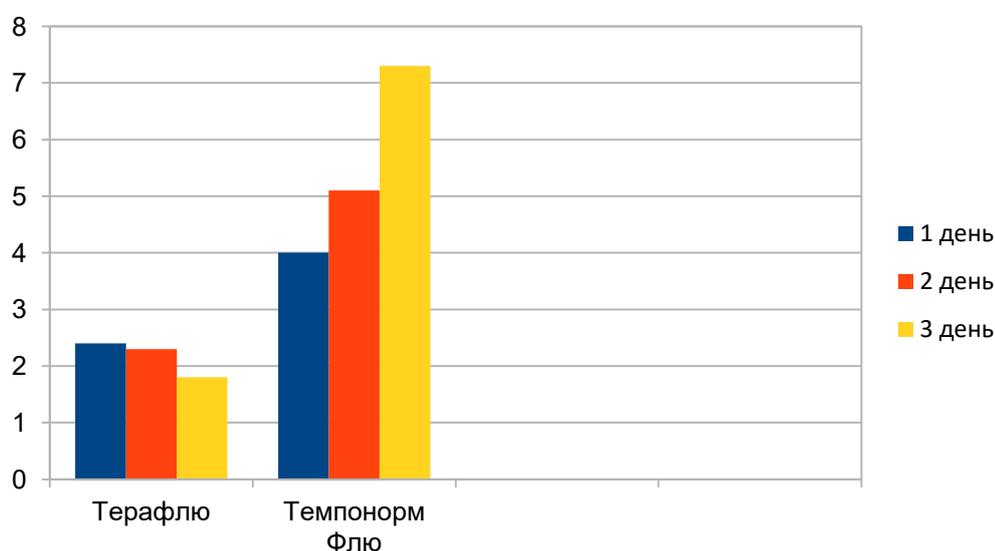


Рисунок 2 — Сравнительная диаграмма по продажам «Терафлю» и «Темпнорм флю» за 3 дня

Исходя из выше изложенного, можно сделать вывод, что благодаря своевременному сообщению информации по новому препарату сотрудникам, которые тщательно изучили полученные данные, продажи препарата «Темпнорм флю» превзошли продажи «Терафлю» как по предложению самих сотрудников аптеки, так и собственным запросом от покупателя. Клиент был доволен товаром, его ценой и в целом профессиональным подходом первостольника. Цена играет отдельную роль, так как стоимость

товаров на сегодняшний день постоянно растет. Не так уж и легко найти качественный товар по приемлемой стоимости.

Во второй аптеке этой же заведующей произошла обратная ситуация. Она забыла сообщить своим сотрудникам информацию по новому препарату, как сделала это в первой аптеке. Во второй аптеке работают 2 сотрудника, по одному в смену. За 3 дня продаж у одного сотрудника показатель выше, чем у другого потому, что первый сотрудник, принимая товар, заметил новый препарат и стал его самостоятельно изучать, а второй сотрудник не обратил внимания на новинку. Разумеется, первый сотрудник стал работать с препаратом, доносить полученную информацию до покупателей, и новинка увеличила свои продажи. Этого нельзя сказать о втором сотруднике, который не захотел изучать самостоятельно новинку, тем самым получая отказы клиентов от покупки из-за высокой стоимости «Терафлю» (рисунок 3 и 4).

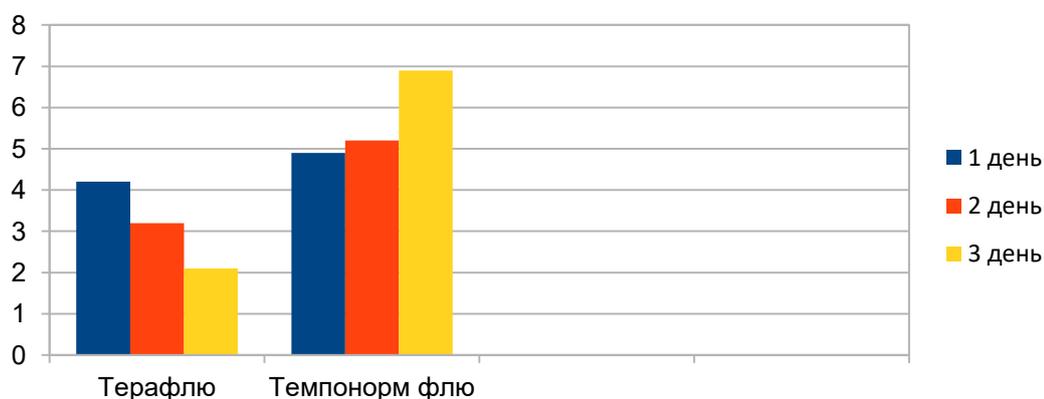


Рисунок 3 — Продажи фармацевта, который изучил новинку самостоятельно

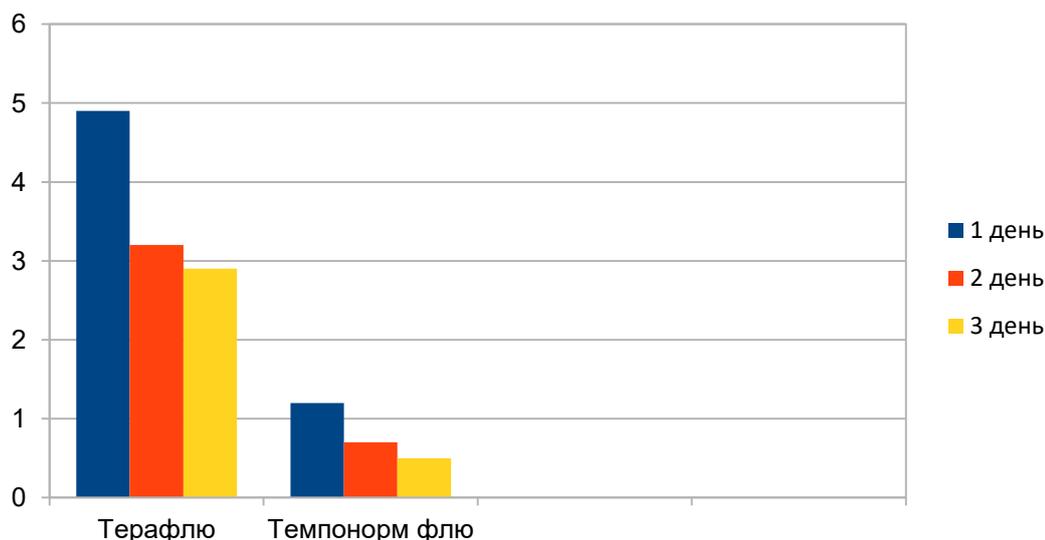


Рисунок 4 — Продажи фармацевта, который не изучил новинку самостоятельно

Исходя из представленного, можно сделать вывод, что заведующая не справилась со своими прямыми обязанностями во второй аптеке, и так же сотрудник этой аптеки не стал изучать новинку, поленившись. Благодаря таким действием, сотрудник второй аптеки получал отказы от запроса на «Терафлю» во 2 и 3 день работы больше, чем совершил продаж, из-за высокой стоимости, тем самым не получая прибыль и уменьшая товарооборот. Клиент остался недоволен походом в аптеку по ряду причин, которым могут являться высокая стоимость, отсутствия аналогов и некомпетентный сотрудник. Если и дальше совершать подобные действия некомпетентным сотрудникам, есть риск потерять клиентов, их доверие и имидж компании.

Ситуации бывают разные, оплошности случаются. Банально можно забыть сообщить какую-либо информацию. Здесь уже страдает первостольник, которому не рассказали, не сообщили, не донесли. Работнику приходится самому с помощью коллег или интернета искать нужную информацию. Бывает, что это сработает, и знания получает работник в полной мере, но самостоятельно. Изучение самостоятельно имеет место быть, но в качестве комплексного метода с наставником или куратором. Мероприятия по развитию должен проводить специалист. Бывает и так, что сведения, к

примеру, у коллег или в интернет - ресурсах неполные или недостоверные. Это приводит к еще большей проблеме. Теперь же страдает не только сотрудник, но и клиенты аптеки и их здоровье. Далее следует руководство и имидж компании. Такими темпами недалеко и до скандала. Стоит заметить, что в обоих случаях был лишь теоретический метод исследования новинки. Практический метод отсутствовал. А ведь благодаря ему можно было бы предложить дополнительную покупку, исходя из запросов клиента. К примеру, средства от боли в горле или насморка. Именно комплексное лечение способствует скорейшему выздоровлению и избежанию осложнений. К тому же это оценит клиент и, возможно, вернется еще ни один раз за грамотной консультацией.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что работодателю просто необходимо проводить мероприятия по развитию своих сотрудников в полной мере для качественной работы компании, ведь здоровье клиента - главный приоритет фирмы.

В 2019 году в сети насчитывалось 20 аптек. Выручка аптеки составляла 3700000 рублей в месяц. В последующие года месячная выручка увеличивалась в среднем на 5%. В 2020 году сеть насчитывала 25 аптек, а в 2021 году 30 аптек.

Таблица 2 - Основные технико-экономические показатели деятельности организации ООО «Формула здоровья» за 2019-2021 г.г.

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменение			
				2020-2019гг.		2021-2020гг.	
				Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %	Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Выручка, тыс. руб.	888000 000	116550 0000	146853 0000	27750 0000	131,25	30303 0000	126
2. Себестоимость продаж, тыс. руб.	624000 000	819000 000	103194 0000	19500 000	131,25	21294 0000	126
3. Валовая прибыль (убыток), тыс. руб.	264000 000	346500 000	436590 000	82500 000	131,25	90090 000	126

Продолжение таблицы 2

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %	Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %
4. Управленческие расходы, тыс. руб.	364800 00	511800 00	682200 00	14700 000	140,3	17040 000	133,3
5. Коммерческие расходы, тыс. руб.	168000 0	270000 0	396000 0	10200 00	160,7	12600 00	146,7
6. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.	225840 000	292620 000	364410 000	66780 000	129,6	71790 000	124,5
7. Чистая прибыль, тыс. руб.	218640 000	282120 000	350010 000	30648 000	129,0	67890 0000	124,1
8. Основные средства, тыс. руб.	890500 000	116812 5000	147128 6250	27762 5000	131,7	13125 0	126,0
9. Среднесписочная численность ППП, чел.	60	70	80	10	116,7	10	114,3
10. Фонд оплаты труда ПППЗ, тыс. руб.	129600 00	172800 00	221400 00	43200 00	112,5	48600 00	128,1
11. Среднегодовая выработка работающего, тыс. руб.	148000 00	166500 00	183566 25	18500 00	114,3	17066 25	110,3
12. Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб.	216000	246857	276750	30857	100	29893	112,1
13. Фондоотдача	0,997	0,998	1,4	0,001	98,8	0,4	140,3
14. Рентабельность продаж, %	25,4	25,1	24,81	-0,3	0,0001	-0,3	98,9
15. Рентабельность производства, %	34,1	33,5	33	-0,6	98,2	-0,5	98,5
16. Затраты на рубль выручки, коп.	0,007	0,007	0,008	0	100	0001	114,3

Исходя из данных таблицы, можно сделать вывод, подтверждающий одну из главных проблем организации, а именно дефицит персонала.

Рентабельность производства снижается. Персонала не хватает, а аптеки новые открываются. Если не хватает персонала, то и не хватает обучения и навыков для работников.

Если же нехватка персонала будет расти, то аптеки придется закрывать, так как бизнес будет убыточным и нерентабельным.



Рисунок 5 — Выручка организации с 2019 по 2021 г.г. в рублях

На рисунке 5 наглядно показано, что выручка организации и чистая прибыль ежегодно увеличивались в среднем на 5%. Так же стоит отметить, что и количество аптек увеличилось.

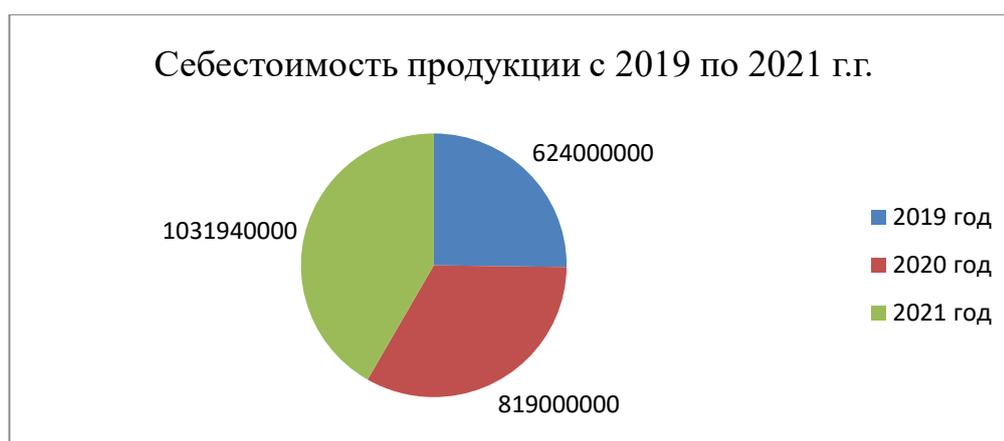


Рисунок 6 — Себестоимость продукции организации с 2019 по 2021 г.г. в рублях

На рисунке 6 представлена себестоимость товара в организации с 2019 по 2021 г.г. Стоит отметить, что ежегодно себестоимость товара возрастала по аналогии с выручкой. Так как себестоимость растет, то в дальнейшем организации потребуется увеличить цены на свою продукцию.

При анализе динамики экономических показателей организации видно, что коммерческие и управленческие расходы так же возросли. В 2019 году коммерческие расходы составили 1680000 руб., в 2021 году составили 3960000 руб. Значит, коммерческие расходы возросли в 3,4 раза за два года.

Что касается управленческих расходов, то в 2019 году они составили 36480000 руб., а в 2021 году 68220000 руб. соответственно. Таким образом, увеличение произошло в 1,87 раз за два года. Динамика ежегодного роста расходов организации представлена на рисунке 7. Стоит заметить, что в определенные периоды у компании наблюдается отрицательная динамика рентабельности производства и продаж, а также недостаточное количество сотрудников, однако, критической ситуации в экономике организации не выявлено (рисунок 7).

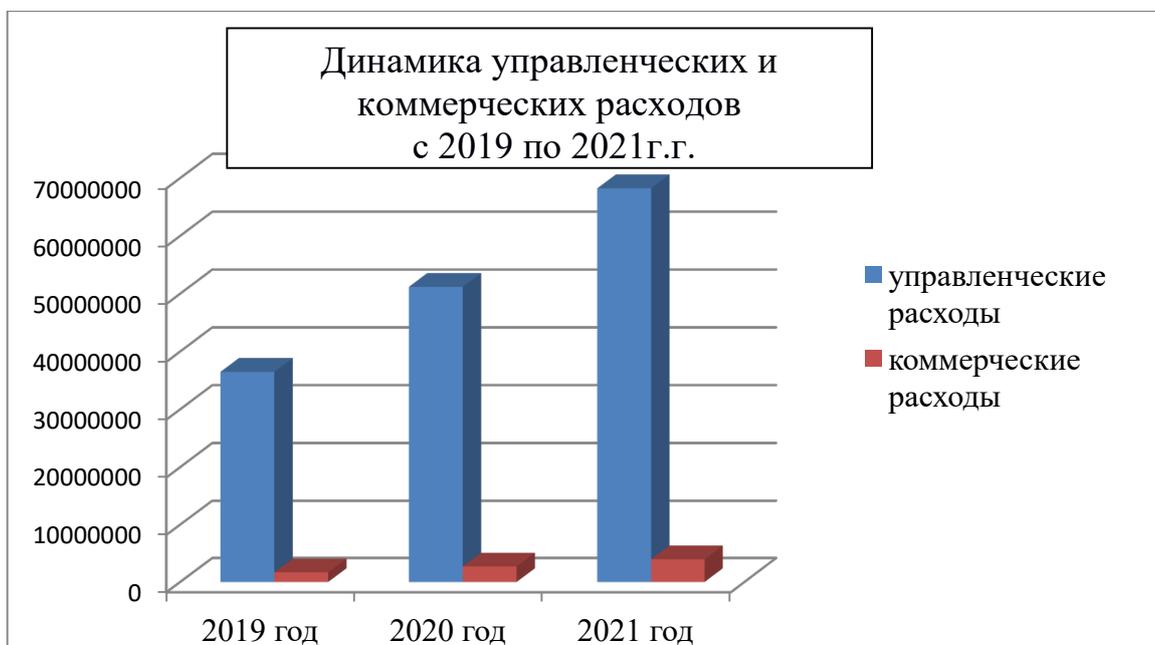


Рисунок 7 — Динамика расходов организации с 2019 по 2021 г.г. в рублях

При анализе показателей численности сотрудников выявлено, что количество персонала меньше необходимого для качественной работы организации. Аналитический факт представлен на рисунке 8. Данная проблема может быть вызвана различными факторами, такими, как больничный отпуск, декретный отпуск и главной проблемой - нехваткой кадрового потенциала. Кто-то из сотрудников может сменить сферу деятельности, кто-то сменить место жительства, кого-то просто не устроили условия, в том числе могут быть и условия по развитию персонала. Данный анализ подтверждает главную проблему организации – нехватку персонала, в числе факторов возникновения которой числится развитие персонала (рисунок 8).



Рисунок 8 — Динамика численности сотрудников и количества аптек с 2019 по 2021 г.г.

На диаграмме показано, что в 2019 году компания насчитывала 20 аптек, в 2020 году 25 аптек и в 2021 году 30 аптек. В 2019 году организация насчитывала 60 сотрудников, в 2020 году 70 сотрудников и в 2021 году 80

сотрудников. Для качественной работы организации необходимо ежегодно было иметь в штате по 75 и 90 сотрудников в 2020 и 2021 годах соответственно.

Анализ численности сотрудников подтверждает, что компании необходимы мероприятия по развитию персонала.

3 Разработка практических мероприятий по развитию персонала организации

3.1 Разработка мероприятий по развитию сотрудников

Работа по развитию персонала представляет собой структурный и методичный комплекс мероприятий, который способствует получению профессиональных знаний, навыков и умений сотрудников с учетом целей, задач и потребностей предприятия. Нужно отметить, что в настоящее время сложилась достаточно развитая инфраструктура, которая способствует развитию персонала. На сегодняшний день существует и успешно развивается большое количество компаний, реализующих образовательные программы по повышению квалификации и переквалификации персонала, оказывающих услуги по управленческому консультированию, по развитию карьеры и работе с кадровым потенциалом. Кроме того, на базе крупных компаний создаются собственные учебные центры по развитию персонала, корпоративные университеты. Проводится большое количество семинаров. Руководители организаций стали уделять больше внимания вопросам, касающимся развития персонала [21].

В понятии важности развития персонала, сегодня нет сомнений ни у одной организации. Независимо от размера организации, новый сотрудник должен получить знания по продукции, навыкам и стандартам работы, принятым в конкретной компании, правилам общения с клиентами и взаимодействия внутри коллектива, требованиям к ведению документации и целому ряду других рабочих моментов. Грамотный сотрудник должен как минимум обновлять свои знания в связи с постоянными изменениями и новшествами на рынке [23].

Благодаря грамотно обученному персоналу компания получит прибыль, престиж и будет в дальнейшем востребована на рынке. Стоит подчеркнуть, что в организации ООО «Формула здоровья» развитие персонала занимает

важную часть в жизни и работе компании. Конкуренция в сфере фармации растет с каждым днем, а без грамотного персонала, разумеется, такой бизнес не принесет никаких доходов, лишь убытки. Поэтому, отвечая на вопрос самому себе, руководитель, несомненно, должен понимать, что развивать свой персонал, конечно, стоит.

Удачное местоположение, широкий ассортимент, приемлемые цены и реклама, однозначно, повлекут в аптеку поток клиентов. Однако один неумелый сотрудник в плохом настроении может свести на нет эффективность всех усилий по привлечению, просто ответив на вопрос посетителя: «Ну, не знаю, реклама – рекламой, но лично мне это не помогает. А того, что помогает, сейчас нет». А может, наоборот, больше раскрыть достоинства товара, просто задав правильные вопросы и сказав несколько верных и нужных фраз. И это подействует на покупателя гораздо лучше любой рекламы. Правилам взаимодействия с покупателями сотрудников надо учить, ведь далеко не каждый из них обладает талантом целенаправленного общения. Стоит заметить, что еще больше необходимо дать клиенту правильную фармацевтическую консультацию. Для этого стоит приложить массу усилий. Фармацевтический рынок развивается ежедневно. Необходимо в работе постоянно обновлять уже имеющиеся знания и получать новые. Стоит разбираться в дозировках лекарственных препаратов, их совместимости между собой и прочее. Чтобы стать грамотным специалистом, нужно иметь большие знания и развиваться в дальнейшей профессиональной деятельности.

Таким образом, грамотность и профессионализм сотрудников, несомненно, влияет на конечный итог – получение прибыли. Этот факт подтверждает, что ответственность за развитие сотрудников лежит на плечах руководителей, которые в ответе за итоговый результат.

Наставничество – одна из функций руководителя или закрепленного за этой должностью человека. Развивая сотрудника, компания тем самым дает ему дополнительные возможности для дальнейшего трудоустройства на рынке. Поэтому, задача формирования лояльности сотрудников, стоит сегодня

в одном ряду с их развитием. Мероприятия по обучению должны, несомненно, заинтересовать персонал. При большей заинтересованности возрастает процент усвоения информации и правильного ее применения в профессиональной деятельности. Это подтверждается прибылью компании. Грамотный специалист принесет фирме большой доход, проработает большее количество покупателей, а профессиональным подходом заработает имидж компании, куда будут возвращаться благодарные клиенты. И финансовая составляющая является сегодня далеко не определяющим фактором, который бы позволил удержать персонал. Причины прежние – средний уровень заработной платы по аналогичным должностям не сильно отличаются между подобными организациями. В компании больше важны условия для персонала. В унылой, неразвивающейся фирме никому не будет интересно работать. В такой организации ни развития, ни клиентов, ни карьерного роста не будет [24].

На сегодняшний день для аптечной отрасли масса вариантов для развития. К основным способам обучения можно отнести:

- самообучение
- наставничество
- внутреннее обучение, организуемое собственным отделом развития
- обучение, организуемое для аптек фармкомпаниями-производителями
- обучение, организуемое для аптек фармдистрибьюторами
- участие сотрудников аптек в открытых тренингах на базе учебных центров и институтов.

Стоит рассмотреть по отдельности возможности и ограничения каждой из форм приобретения знаний, которые можно применить в качестве мероприятий по развитию персонала в ООО «Формула здоровья».

Рассмотрим подробнее, как реализуются направления развития сотрудников в организации. Самообучение - это один из наименее затратных методов, но зато один из самых сложных с точки зрения управления и

организации. Далеко не все сотрудники могут один на один работать с информацией и лишь единицы имеют желание. Те, кто это может – развиваются стремительнее коллег, таких кадров проще найти среди руководителей. Кроме того, процесс самообучения индивидуальный, требующий усидчивости, компетенций, достижения целей в рамках задач компании. Стоит отметить, что самообучение – прямая обязанность любого сотрудника. Каждый хочет быть профессионалом, высококлассным специалистом, который любит свою сферу деятельности, и к которому, а это важно в сфере фармации, будут возвращаться благодарные клиенты.

Другое направление – наставничество. Как правило, обучение проводит утвержденный руководителем, опытный и грамотный сотрудник, либо сам руководитель. Наставник передает свои знания и опыт, связанные с конкретно занимаемой должностью и с особенностями организации. Наставничество – это разновидность оперативного обучения, позволяющее в дальнейшем самостоятельно выполнять требуемые задачи и достигать целей компании, имея при этом незначительное количество ошибок. С помощью грамотного наставника, профессионала своего дела, такой вид обучения достигает оперативно высоких результатов. С точки зрения финансовых затрат – они минимальны. Кроме того, обучение проходит на рабочем месте, поддерживая рабочий темп. Сегодня наставничество стало важной частью системы развития персонала в коллективе. К слову, во время стажировки нового сотрудника наставничество имеет место быть. В то же время важно помнить некоторые правила:

- наставником должен быть только грамотный работник, иначе его влияние на нового сотрудника приведет к неудовлетворительным или даже отрицательным результатам.

- наставник должен стать авторитетом для своего подчиненного. Если авторитета нет, то подопечный может начать подвергать сомнению информацию, получаемую от наставника. Такой факт только увеличит время обучения и не дает гарантии получения положительного результата работы.

– опытный сотрудник не значит хороший наставник. Не так много людей, которые в одиночестве прекрасно выполняют работу, но совершенно не могут объяснить, как это нужно делать. Принцип работы, который обязывает смотреть на наставника и повторять за ним, действует далеко не всегда, к тому же только увеличивая время обучения. Необходимо быть уверенным, что наставник не только умеет объяснять и показывать, как грамотно выполнять работу, но также имеет терпение и желание помочь новому сотруднику как можно скорее приступить к рабочим задачам в полной мере.

– иногда наставник может передать новому сотруднику свои личные стереотипы рабочих моментов, задач и даже страхи. Такой недостаток наставничества полностью ликвидировать, к сожалению, невозможно. В таком случае, руководителю необходимо знать слабые стороны наставника или варианты его поведения и оговорить заранее темы, которые не стоит раскрывать в период работы его и подопечного.

Стоит отметить, что в ООО «Формула здоровья» имеется штатный провизор, занимающийся обучением сотрудников аптек. Данный факт подробно рассмотрен во второй главе данной работы. Организация работает в этом направлении, которое уже приносит первые плоды. К выше сказанному можно добавить, что руководителю стоит ввести в обязанности заведующих аптек проведение небольших собраний в течение рабочего дня раз в неделю по различным аспектам со своими сотрудниками, а затем проведение опроса по изученному материалу. Примерами могут послужить изучение новых законодательных актов в сфере фармации или поступление каких-либо новых товаров, ведь заведующие — это тоже своего рода наставники для своих сотрудников.

Фармкомпания в настоящее время активно занимается развитием аптечного персонала. Представитель компании проводит семинар для первостольников, в основном, по продукции компании. Выгода фармкомпания очевидна — знания о продукции способствуют лучшей ее

реализации. Полученные знания можно будет закреплять тестами, ситуационными задачами.

Сотрудники объекта исследования участвуют в обучении, организуемом для аптек фармдистрибьюторами. Такой вид мало чем отличается от обучения, проводимого фармпроизводителями, за исключением того, что целью дистрибьютора является реализация полного вида ассортимента, с которым он работает. Таким образом, у дистрибьютора больше упор на развитие универсальных техник продаж. Крупные поставщики даже создают для этого собственный учебный центр на базе своей компании. Полученные знания можно будет так же закреплять тестами, ситуационными задачами.

Сотрудники аптечной сети участвуют в открытых тренингах на базе учебных центров и институтов. Этот формат обучения может касаться не только технологий продаж и знания продукции, но и психологической сферы. Сотруднику необходимо работать с возражениями покупателей и быть стрессоустойчивыми. Такие тренинги будут способствовать психологическому комфорту персонала на рабочем месте. Грамотно построенная программа позволит получить самые современные инструменты, необходимые для достижения профессиональных целей. Стоит отметить, что программа сочетает в себе теорию и практические упражнения, закрепляющие знания и формирующие первичный навык.

Каждый специалист желает достичь успешной карьеры. И это замечательно. Но для того, чтобы состояться в профессии в качестве специалиста, смело идти по карьерной лестнице, достигая необходимых высот, важно обладать многими знаниями и навыками и, разумеется, правильно их применять на практике.

Продажи и их объем, конечно, важный аспект в рабочей деятельности аптеки. С одной стороны, важным пунктом является работа со средним чеком, так как она влияет на производительность. С другой стороны, первостольник не однократно получает вопрос клиента: «Что вы можете порекомендовать мне еще?» Получается, у клиента имеется потребность в грамотной

фармацевтической консультации, которую он ожидает от специалиста. Для качественной работы в этом вопросе сотруднику обязательно знать ассортимент и уметь с ним работать. Таким образом, фармацевт дает грамотную консультацию, клиент получает необходимые препараты, а в итоге выигрывают все: и аптека, и покупатель.

Еще одно качество, которое необходимо первостольнику, – это умение в доступной и понятной для покупателя форме ответить на все интересующие его вопросы. В фармации, как в любой иной профессиональной сфере, используется различная профессиональная терминология. Бывает, что молодые сотрудники стремятся быть профессионалами в глазах своих клиентов и иногда используют профессиональную терминологию, малопонятную для покупателя. Однако во время диалога с клиентом важно соблюдать тонкую грань между профессиональным подходом к консультации и доступностью информации для клиента. Этот факт специалист обязательно должен учесть и находить подход к каждому клиенту.

Аптечная сфера, безусловно, сложная отрасль деятельности и нуждается в высококвалифицированных кадрах. Приходя на работу в аптеку, важно быть всегда настроенным на оказание помощи покупателю, а главное иметь желание, выполняя работу по зову сердца. Для реализации такой цели, требуется умение оказать профессиональную фармацевтическую консультацию в понятной для клиента форме. Эта важная профессиональная составляющая направлена на профилактику заболевания, на поддержание здоровья, на скорейшее выздоровление клиента от какого-либо недуга. Еще один важный момент – сотрудник должен предугадать желание клиента. Это, несомненно, очень трудно. Первостольник должен проявить вежливость и внимательность, уметь предложить покупателю аналог, если лекарственное средство отсутствует в ассортименте, а также сопутствующие лекарственные средства по конкретному заболеванию. Необходимо иметь знания, но нормативной документации в сфере фармации. Это формирование культуры внимательного отношения к здоровью покупателя. Сегодня на работника

аптеки возложена важная миссия формирования культуры здорового образа жизни, повышения качества жизни. Ведь желание каждого человека жить качественно в любом возрасте, в любом состоянии вполне естественно, поэтому важно помочь ему в этом стремлении.

Таким образом, можно сделать вывод, что способов развития на сегодняшний день большое количество. Организация может выбрать способ, который подходит именно ей, а может и совмещать все вместе, тем самым делая большой упор на развитие своего персонала. Невозможно определить самый лучший способ. Главное, пользоваться тем или иным вариантом. У руководителя два пути – выбрать подходящий способ или же использовать все варианты по очереди. Именно слаженной работой коллектива удастся добиться высоких результатов.

3.2 Расчет экономической эффективности от возможных мероприятий

Организация может ввести такое мероприятие, как обучение, организуемое для аптек компаниями-производителями. Аптечная сеть может выбрать три наиболее востребованные на рынке компании, отвечающие стандартам качества и имеющие широкий ассортимент товаров. Например, организация может выбрать компании, которые производят такие препараты, как витамины, средства для лечения ОРВИ, противоаллергические лекарственные препараты и средства для лечения заболеваний сердечно-сосудистой системы.

Занятия могут проходить два раза в месяц. Данное мероприятие позволит увеличить выручку организации благодаря обучению персонала аптек продажам основных и сопутствующих фармацевтических товаров, необходимых не только в сезон простуд, но и круглогодично имеющих спрос. В частности, для тех, у кого слабый иммунитет, необходимы дополнительные витамины, чтобы во время и после лечения иммунная система организма

функционировала полноценно и быстро справлялась с болезнями. Или же людям, страдающим заболеваниями сердца, необходимо поддерживать свой организм, а именно сердечно-сосудистую систему, к примеру, приемом магния или омеги – 3.

В статье на сайте HR-MEDIA.RU, написанной Ольгой Костюхиной, бизнес-тренером, сертифицированным коучем и руководителем центра Обучения и Личного развития, указано, что выручка после обучения персонала способна вырасти на 10-25%. В рамках нашего мероприятия увеличение выручки составит в минимум 10% [29].

Выручка от продаж этих групп препаратов в 2021 году составила 700000000 руб. Аптечная сеть ожидает после внедрения мероприятия увеличение выручки от продаж в среднем на 10%.

Таким образом, прирост будет равен:

$$700000000 \times 10\% = 70000000 \text{ руб.}$$

Месячная стоимость такого мероприятия за три компании будет составлять 100000 руб, а годовые затраты будут составлять 1200000 руб.

Экономический эффект от внедрения:

$$\text{Э} = \text{прирост выручки от мероприятия} - \text{затраты} \quad (1)$$

$$\text{эффект} = 70000000 - 1200000 = 68800000 \text{ руб.}$$

Эффективность от внедрения мероприятия:

$$\text{Э} = \frac{\text{эффект}}{\text{затраты}} * 100\% \quad (2)$$

$$\text{эффективность} = 68800000 / 1200000 \times 100\% = 57,3 \%$$

Окупаемость:

$$\text{Окупаемость} = \text{затраты/эффект} \quad (3)$$

$$\text{Окупаемость} = 1200000/68800000 = 0,017 \text{ лет}$$

Таким образом, внедрение данного мероприятия приведет к приросту годовой выручки организации на 70000000 руб. Годовые затраты при этом составят 1200000 руб. Экономический эффект от внедрения данного мероприятия составляет 68800000 руб., а эффективность 57,3%. Организация так же может ввести такое мероприятие, как обучение, организуемое для аптек дистрибьюторами. К примеру, обучение может происходить два раза в месяц, путем просмотра вебинаров и закрепление материала тестами или ситуационными задачами. Стоит отметить, что упор во время обучения может быть сделан как на определенный товар, так и на конкретные группы товаров, а может и в целом на ассортимент поставщика. Важностью данного обучения выступает необходимость консультации покупателей относительно товарной продукции и сопутствующих товаров, которые сочетаются с основным лекарством и дают лучший усиленный эффект при лечении. Фармацевт должен разбираться в совместимости препаратов и их влиянии на организм в совокупности действующих веществ, чтобы проводить качественную фармацевтическую консультацию и предлагать дополнительные товары индивидуально под запросы покупателя.

Согласно опросу сайта «Фармацевтический вестник», результаты которого опубликованы 02.09.2020 г., важнейшими факторами при выборе аптеки и препарата выступают следующие: месторасположение (26,8%), профессионализм персонала (25,4%) и широкий ассортимент (14,1%).

Как мы видим, обучение персонала позволит повысить профессионализм сотрудников и, тем самым, увеличить выручку организации минимум на 20% с помощью подбора дополнительных препаратов [25].

Выручка от продаж препаратов, закупленных у одного из дистрибьютора, в 2021 году составила 600000000 руб. Аптечная сеть ожидает после внедрения мероприятия увеличение выручки от продаж в среднем на 20%. Таким образом, прирост будет равен:

$$600000000 \times 20 \% = 120000000 \text{руб.}$$

Месячная стоимость такого мероприятия будет составлять 50000 руб, а годовые затраты будут составлять 600000 руб.

Расчет экономического эффекта от внедрения:

$$\text{Эффект} = \text{прирост вырчуки от мероприятия} - \text{затраты} \quad (4)$$

$$\text{Эффект} = 120000000 - 600000 = 119400000 \text{руб.}$$

Расчет эффективности от внедрения мероприятия:

$$\text{Эффективность} = \frac{\text{эффект}}{\text{затраты}} * 100\% \quad (5)$$

$$\text{Эффективность} = 119400000/600000 \times 100\% = 199\%$$

Расчет срока окупаемости:

$$\text{Окупаемость} = \text{затраты/эффект} \quad (6)$$

$$\text{Окупаемость} = 600000/19400000 = 0, 005 \text{ лет}$$

Таким образом, внедрение данного мероприятия приведет к приросту годовой выручки организации на 120000000 руб. Годовые затраты при этом составят 600000 руб. Экономический эффект от внедрения данного мероприятия составляет 119400000 руб., а эффективность 199%.

Заключение

В бакалаврской работе были изложены теоретические и практические основы, касающиеся разработки мероприятий по развитию персонала в организации, которые многогранны и разнообразны на примере ООО «Формула здоровья».

В ходе работы были выявлены две основные проблемы организации, а именно нехватка персонала и отсутствие мероприятий по его развитию. От навыков, знаний и умений персонала зависит прибыль компании, а также ее имидж. В сфере фармации обучение персонала имеет ключевой момент. Необходимо постоянно развиваться, приобретать новые знания, ведь с каждым днем растет производство новых лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения, а также изобретается новая медицинская техника. Стоит отметить, что увеличивается число компаний – производителей, у каждой из которых свои особенности.

В целом, реализация мероприятий по развитию кадров выражается в повышении удовлетворенности сотрудников и их лояльности к компании-работодателю, к профессии и своей деятельности, что, в свою очередь, приводит к уменьшению текучести персонала, достижению существенной независимости от рынка труда, повышению личного и социального потенциала сотрудников.

Организация, стремящаяся сохранить своё конкурентное преимущество и занять лидирующие позиции на рынке, нуждается в сотрудниках, владеющих современными знаниями и технологиями, способными эффективно применить их на практике. Квалифицированный персонал является движущей силой компании на пути к достижению её стратегических целей. При этом важно понимать, что эффективность сотрудника зависит не только от его профессионализма и опыта, но и от отношения к работе, а также от наличия организационных барьеров, препятствующих достижению максимальных результатов.

На основании проведенного в выпускной квалификационной работе анализа деятельности предприятия, динамики персонала в ООО «Формула здоровья» предлагаются следующие мероприятия по ее совершенствованию:

- обязать первостольников заниматься самообразованием определенной информации, предложенной штатным провизором;
- руководителю стоит ввести в обязанности заведующих аптек проведения небольших собраний в течении рабочего дня раз в неделю по различным аспектам со своими сотрудниками, а затем проведение опроса по изученному материалу;
- заключить договор с какими-либо производителями для проведения обучающих семинаров и вебинаров;
- заключить договор с дистрибьютором для проведения обучающих вебинаров;
- расширить источники поиска квалифицированных кадров;
- направлять сотрудников на разнообразные тренинги на базе различных учебных центров, которые будут касаться не только аспектов в профессиональной деятельности, но и психологического здоровья, умения работать с людьми.

В экономическом аспекте совершенствование системы развития персонала должно обеспечить рост эффективности на основе постоянного технического и организационного совершенствования организации. Экономические цели тесно обеспечивают развитие и конкурентоспособность организации.

К социальной эффективности проекта можно отнести такие аспекты, как получение клиентами более обширной и профессиональной фармацевтической консультации. Будь это препараты по рецепту врача или самостоятельный запрос покупателя или же предложение сопутствующих товаров для решения той или иной проблемы клиента. Так же имеет место быть предложение аналога или синонима лекарственного препарата. Данный фактор может быть обусловлен стоимостью запрашиваемого товара, его

наличия на данный момент в аптеке, а так же его качеством. Стоит отметить, что высокая цена препарата не подтверждает его высокого качества. Аналог или синоним может быть предложен сотрудником самостоятельно или же по запросу покупателя. Настоящий фактор подтверждает наличие выбора у клиента, а так же профессиональный и грамотный подход сотрудника к решению его вопроса. Помимо вышесказанного, социальная эффективность будет заключаться в предложении сотрудником сопутствующих товаров, которые способствуют в комплексном лечении скорейшему выздоровлению, если здесь имеет место быть какое-либо заболевание, или же оказывают профилактическое действие, а так же способствуют поддержанию здорового состояния организма в целом или какой-либо системы. Важным дополнением является тот факт, что помимо консультации в лекарственных средствах, сотрудники, благодаря развитию, будут иметь знания среди медицинской техники и медицинских изделий. К примеру, продемонстрировать клиенту перед продажей, как правильно пользоваться прибором для измерения сахара, как правильно вставить полоску для измерения в такой прибор, а это очень важно, особенно если клиент преклонного возраста. Или же примером может послужить использование электронных термометров. Казалось бы, простой прибор, но правильно им пользоваться могут далеко не все. Стоит отметить, что грамотный сотрудник, увеличит количество клиентов в аптеке своим профессионализмом и трепетным подходом.

Таким образом, для рассматриваемой организации разработаны рекомендации, внедрение которых должно способствовать более эффективному функционированию системы развития персонала. Цель исследования достигнута, задачи выполнены.

Список используемой литературы

1. Агафонов, А.А. О необходимости обучения персонала и систематического повышения его квалификации / А.А. Агафонов // В сборнике: Инновационное развитие науки и образования. Сборник статей II Международной научно–практической конференции. В 2 частях. Ответственный редактор Гуляев Герман Юрьевич. – 2018. – С. 226–228.
2. Аглиева, В.Ф. Совершенствование системы обучения и повышения
3. Аптека Пульс [Электронный ресурс]. 2012-2022. URL: <https://apteka-puls.ru/>
4. Архипова, Н.И. Современные проблемы управления кадрами : монография / С.В. Назайкинский, О.Л. Седова, Рос. гос. гуманитар. ун-т, Н.И. Архипова. – М. : Проспект, 2018 .– 161 с.
5. Базаров, Т. Ю. Психология управления кадрами: учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 381 с.
6. Базаров, Т.Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т.Ю. Базаров. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 381 с.
7. Бойчук, К.В. Повышение квалификации персонала как фактор эффективного развития организации / К.В. Бойчук // В книге: Молодежь XXI века: образование, наука, инновации Материалы VII Всероссийской студенческой научно–практической конференции с международным участием. В 3–х частях. Под редакцией А.С. Хомченко. Институт естественных и социально–экономических наук. – 2018. – С. 162–164.
8. Бородин, И.А. Необходимость повышения квалификации персонала организации / И.А. Бородин // В сборнике: Современный взгляд на будущее управленческой науки Сборник трудов IV научно–практической конференции студентов и магистрантов факультета экономики и управления

(отделения управления), посвященный 15–летию Кафедры кадровой политики и управления персоналом. – 2018. – С. 30–32.

9. ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс]. 1990-2022. URL: <https://www.garant.ru/>

10. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. – 2-е изд. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 144 с.

11. Голубев, Б.К. Методы оценки квалификации персонала / Б.К. Голубев // В сборнике: Актуальные проблемы современной когнитивной науки. Сборник статей Международной научно–практической конференции. – 2018. – С. 61–64.

12. Егоршин, А. П. Управление персоналом [Текст]: учебник для вузов / А. П. Егоршин. — Н. Новгород: НИМБ, 2020. - 720 с

13. Игнатов, А.В. Стратегия управления персоналом как инструмент достижения целей организации / А.В. Игнатов // The Scientific Heritage. - 2020. - № 45-5 (45). - С. 8-10.

14. Кибанов, А.Я. Управление персоналом. М.: КноРус, 2018. 202 с.

15. Коргова, М. А. Кадровый менеджмент: учебное пособие для вузов / М. А. Коргова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 216 с.

16. Кузина И.Г., Панфилова А.О. Социология управления персоналом. Учебное пособие. - М.: Проспект. 2020. 160 с.

17. Кязимов, К. Г. Управление персоналом: профессиональное обучение и развитие: учебник для среднего профессионального образования / К. Г. Кязимов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 202 с.

18. Литвинюк, А.А. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. - 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 498 с.

19. Майорова, Т.В. Профессиональная переподготовка и повышение квалификации персонала организации / Т.В. Майорова // Электронное издание. Магнитогорск, – 2019. – С. 85.
20. Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 424 с.
21. Репников, С.А. Взаимодействие персонала и работодателя / С.А. Репников // Право и государство: теория и практика. - 2019. - № 1 (142). — С. 265-268.
22. Романова, Е.А. Совершенствование системы управления персоналом как основы стратегического развития организации / Е.А. Романова // Russian Economic Bulletin. - 2020. - Т. 3. - № 2. - С. 150-155.
23. Семенов А. С. Работа с персоналом как источник конкурентной силы предприятия: зарубежный опыт / А.С. Семенов. // Молодой ученый. - 2019. - № 44 (282). - С. 66-68.
24. Тарабардина, М.Ю. Квалификация персонала как фактор инновационного развития / М.Ю. Тарабардина // В сборнике: Инновации в науке и практике Сборник статей по материалам VII международной научно–практической конференции. В 5–ти частях. – 2018. – С. 223–227.
25. Фармацевтический вестник [Электронный ресурс]. 1994-2022 URL: <https://pharmvestnik.ru/>
26. Хлыстова Н.Б. Эффективность системы управления персоналом / Н.Б. Хлыстова // Вестник Костромского государственного университета. - 2020. - Т. 26. - № 7. - С. 58-59.
27. Шлендер, П.Э. Управление персоналом организации: Учеб. пособие / Под ред. П.Э. Шлендера. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2018.
28. Щипулина, П.И. Обучение и повышение квалификации персонала в условиях развития цифровой экономики / П.И. Щипулина // В сборнике: Формирование общекультурных и профессиональных компетенций финансиста Москва, – 2018. – С. 115–122.

29. HR-MEDIA.RU [Электронный ресурс]. 2013-2022 URL: <https://hr-media.ru/>
30. Skillbox [Электронный ресурс]. 2015-2022. URL: <https://skillbox.ru/>
31. Unicraft [Электронный ресурс]. 2020-2022 URL: <https://www.unicraft.org/>