

Стотыка Евгения Николаевна

Дальневосточный институт управления – филиала РАНХиГС

Мазанкова Татьяна Васильевна

Дальневосточный институт управления – филиала РАНХиГС

Использование обучающих платформ в практике обучения персонала в розничном магазине

Аннотация. В современных условиях недостатка квалифицированной рабочей силы организации вынуждены ставить вопросы повышения квалификации и переподготовки персонала. В статье проанализирован опыт компаний розничной торговли по применению цифровых обучающих платформ. Дана оценка по применению платформы Moodle в онлайн-обучении в розничном магазине, показаны показатели результативности магазина после использования обучающих платформ. Сделаны выводы об эффективности применяемых платформ, а также о необходимости использования отечественных обучающих платформ в работе по обучению персонала организаций. Материалы исследования будут полезны ученым и практикам изучающих вопросы построения систем обучения персонала организации.

Ключевые слова: розничная торговля, обучение персонала, он-лайн обучение, цифровые платформы обучения, эффективность обучения

Stotyka Evgeniya Nikolaevna

Far Eastern Institute of Management - branch of RANEPА

Mazankova Tatyana Vasilievna

Far Eastern Institute of Management - branch of RANEPА

Usage of learning platforms in the practice of training stuff of a retail store

Annotation. Under modern conditions of shortage of a skilled manpower, companies are forced to raise issues of staff professional development and its retraining. The article analyzes the experience of retail companies in using digital training platforms. There has been given an estimation to use Moodle platform online learning in a retail store, which resulted in performance indicators of the store after using learning platforms. The conclusions have been drawn about the effectiveness of the used platforms, as well as the need to use domestic training platforms in the work of staff training. The materials of the research will be useful for scientists and people studying the issues of building the systems of organization personnel training.

Keywords: retail trade, personnel training, online training, digital learning platforms, training efficiency.

Розничная торговля в условиях меняющихся потребительских предпочтений, внедрения новых технологий и возрастающего конкурентного давления подвержена постоянным изменениям. Для эффективного функционирования в этой сфере необходимо эффективное управление бизнес-процессами.

Сегодня, когда все больше покупателей предпочитают маркетплейсы, розничные магазины должны оперативно реагировать на эти изменения, чтобы сохранить свою позицию на рынке. По данным статистики, объем трат на российских маркетплейсах в 2023 году увеличился в 1,5 раза по сравнению с 2022 годом, количество покупок возросло на 63%, и популярность онлайн-площадок продолжает расти [1 Сайт Тинькофф].

Основные конкурентные преимущества для классических розничных магазинов включают в себя доступность товаров на месте и возможность личного опыта перед покупкой, а также профессиональную консультацию от квалифицированного персонала. Эти преимущества необходимо использовать для увеличения продаж и достижения прибыли.

Квалифицированный персонал способен обеспечить качественное обслуживание клиентов. Работники могут оперативно и результативно реагировать на запросы клиентов, помогать им в поиске нужного товара, а также оформлять покупки. Это приводит к увеличению удовлетворенности клиентов, которые с большей вероятностью будут возвращаться в магазин и рекомендовать его другим.

Профессиональный персонал способен увеличить продажи, предлагая клиентам дополнительные товары и услуги. Они также могут использовать свои знания о продуктах, чтобы помочь клиентам выбрать товары, наилучшим образом удовлетворяющие их потребности. Это приводит к повышению среднего чека и увеличению общей выручки.

Сотрудники, которые ощущают свою ценность и профессионализм, склонны оставаться в компании. Обучение персонала демонстрирует, что компания инвестирует в своих сотрудников и заботится об их развитии. Это уменьшает текучесть кадров и помогает компании экономить на найме и обучении новых сотрудников.

Обучение персонала играет важную роль в развитии профессионализма и усилении конкурентного преимущества. В настоящем обсуждении сосредоточимся на ключевом бизнес-процессе в розничном магазине – управлении персоналом, с упором на обучение и развитие сотрудников.

Цель: оценить результаты практики использования обучающих платформ в целях обучения персонала в розничных торговых организациях.

Задачи:

- обобщить методы и формы обучения, используемые современными торговыми организациями, выгоды, которые приносит обучение персонала для розничного магазина,
- оценить эффективность внедрения онлайн-обучения через платформу Moodle на примере розничного магазина (г. Хабаровск), специализирующегося на продаже электроинструментов.

Методы и инструменты.

Для решения поставленных задач использованы общенаучные методы анализа, синтеза, сравнения, комплексный и системный подходы, библиографический метод.

Для оценки эффективности использования онлайн обучения в хабаровском розничном торговом предприятии использован метод эксперимента. Для оценки результативности деятельности магазина были использованы сравнительный и экономический анализ, отношение работников магазина к новой системе обучения было оценено с использованием метода опроса.

Результаты исследования

Как показало исследование Коршунова И. А., Тюнина А. М., Ширковой Н. Н., Мирошникова М. С. и Фроловой О. А., работодатели и работники имеют разные взгляды на существующие дефициты навыков. Обучение необходимо, по мнению работодателей, потому что у сотрудников организаций недостаточно необходимых навыков для работы, с другой стороны, по мнению работников, обучение необходимо для преодоления недостатков в навыках, чтобы развиваться в своей карьере. Отмечается также разница в отношении работников к видам обучения. Для работников более важны внешние условия работы и статус организации, в то время как для работодателей важно содержание образовательных программ и развитие специализированных навыков у своих сотрудников. Работники больше предпочитают неформальное обучение для заполнения пробелов в навыках, особенно те, у кого есть высшее или среднее профессиональное образование. Они считают такие методы обучения наиболее эффективными и позволяющими компенсировать недостаток формального обучения. Отмечается также стремление

проходить обучение внутри своей компании у более опытных коллег, в то же время высоко ценятся академические сертификаты, выданные университетами [7].

Процесс обучения может быть рассредоточенным, длительным по времени и затратоёмким. Оптимальным решением здесь является автоматизация обучения. С ее помощью компании могут значительно упростить и ускорить процесс обучения персонала.

В практике современных торговых организаций используются традиционные и новые формы обучения.

Иванова Э.А., Мазанкова Т.В. приводят развернутую классификацию форм обучения по методам обучения, формам обучения (без отрыва от производства, с отрывом от производства), по месту обучения, по целевому назначению (обучение руководителей, обучение новичков, ротация и обучение кадрового резерва, обучение специалистов (повышение квалификации, переподготовка). В результате для каждой категории работников может быть настроена своя подсистема обучающих мероприятий. Обучение может быть организовано как: самообразование (работа со специальной литературой, аудио- и видеоресурсами, использование индивидуальных методов обучения, дистанционные обучающие программы), внешнее (обучение, проводимое с привлечением внешнего участника, консалтинг), внутреннее (обучение внутренними тренерами, сотрудниками компании, коучами, наставниками). Анализируя практику обучения персонала в Хабаровской компании ООО «Эником Невада Групп» данные авторы отмечают, что обучение в компании происходит и в Интернет-пространстве (онлайн тесты и лекции, видео, аудиотрансляции, и т.д.), и в «оффлайн» режиме для хабаровских сотрудников.

Валькович О.Н., Перельгина Р.И. рекомендуют следующие виды: первичную стажировку, стажировку во время испытательного срока, самообучение, предметное обучение с отрывом от производства, обучение с отрывом от производства.

В работе Комаровой Г.Б., Джураевой Д.М. представлены результаты исследования системы обучения персоналом предприятий розничной торговли Согдийской области, где основными формами обучения, являются: обучение непосредственно на рабочем месте, после трудоустройства (наставничество со стороны других работников, имеющих практический опыт работы на конкретном рабочем месте); стажировка под руководством действующих работников на рабочем месте; инструктаж по технике безопасности и охране труда; курсы повышения квалификации для руководящего персонала. Данные авторы отмечают также, что предприятия розничной торговли практически не сотрудничают с учебными заведениями в области повышения квалификации персонала.

Кузнецова Т.Е. анализируя виды обучения в оптово-розничном ООО ТД «Гратис», как элемента системы формирования интеллектуального потенциала организации, отмечают использование метод анализа конкретных ситуаций и метод «кейс-стадии» (case study method) с привлечением коучей, коуч-наставников.

Оленникова О.В. рассматривая обучение как элемент повышения конкурентоспособности работников торговых предприятий отмечает используемые четыре вида обучения: использование определенных стендов, тренажеров, обучающего оборудования, имитирующих различные ситуации в сфере розничной торговли; использование рабочих инструкций для самостоятельной подготовки; командировки в другие организации (филиалы и прочие структурные подразделения); наставничество (совершенствование профессионального уровня под руководством высококвалифицированного работника).

Не во всех примерах, отраженных в научной литературе, отмечаются успешные примеры обучения, например, в работе Козарезовой Е. И. отмечаются недостатки системы обучения как компонента системы адаптации персонала. К выделенным относятся: хаотичный характер адаптации новых сотрудников без системы с четко построенной логичной схемой подачи информации (от простого к сложному); отсутствие системы мониторинга и анализа прохождения адаптации и вводного обучения; недостаток времени

у менеджер магазина для обучения; отсутствие учета предыдущего опыта работы в адаптации новых сотрудников.

Обзор результатов исследований других авторов показывает, что:

1) современные торговые организации используют широкий набор форм и методов обучения как традиционных, так и современных, в том числе и электронного обучения;

2) подсистемы обучения выстраиваются как для отдельных категорий работников, так и для разных целей обучения и включают разный набор инструментов, поскольку нет универсальных методов и инструментов, каждый из применяемых имеет свои достоинства и ограничения применения.

Задумываясь о построении или совершенствовании действующей системы обучения персонала, необходимо предусмотреть автоматизацию обучения. Сегодня на рынке представлено большое количество ресурсов для организации корпоративного обучения, как платных, так и бесплатных.

Каждая организация может сегодня выбрать наиболее подходящий инструмент, в соответствии со своими потребностями.

Популярные примеры обучающих платформ включают в себя Stepik, Moodle, Open edX, «Ё-Стади», JetSkills, GetCourse, Teachbase, «Эквио», iSpring Learn, «АнтиТренинги», Unitlms, LMS iSpring Learn, Skillspace¹⁶ и другие.

В связи с тем, что работник и работодатель по-разному смотрят на повышение квалификации и обучение: работодатель учит, чтоб хорошо выполняли обязанности, а работник учится для профессионального роста, то необходимо искать компромисс. Поэтому рассмотренные обучающие платформы действительно здесь могут быть оптимальным вариантом. Перечисленные инструменты могут не только облегчить задачу автоматизации обучения, но и сделать процесс обучения более интерактивным, вовлекающим и эффективным.

В самом начале, чтобы автоматизировать процесс обучения, важно определить желаемые цели и необходимые навыки сотрудников. Затем необходимо выбрать соответствующую платформу и разработать обучающий курс, который соответствует поставленным целям. Внедрение автоматизации обучения является значительным шагом для любой компании.

В рамках исследования в одной из сети розничных магазинов г. Хабаровска было внедрено обучение работников на базе Moodle для повышения квалификации оперативного персонала. Использование платформы проводилось в 2023 году.

По итогам использования системы за 10 месяцев была проведена оценка эффективности работы одного из гипермаркетов в сети (таблица 1).

Таблица 1

Изменение эффективности работы одного из гипермаркетов после введения обучения на базе платформы Moodle

Показатели	Изменения после введения обучения на базе платформы Moodle
Количество контактов с клиентами, среднее за месяц	увеличилось на 1,4 %
Время контакта с клиентом, мин	сократилось на 5, 7%
Доля клиентов, приобретающих товары, %	увеличилась на 2,8%
Время расчета клиента на кассе, минуты	сократилось на 14,8%
Доля клиентов, совершающих вторую и последующие покупки, %	увеличилась на 5,0 %
Доля клиентов, удовлетворенных качеством товаров по результатам опроса, %	увеличилась на 3,0 %

¹⁶ 10 лучших LMS-платформ для обучения в 2024 году. URL: <https://www.kp.ru/money/biznes/luchshie-lms-platformy-dlya-obucheniya/?ysclid=m1zvqt2ova396708684> (дата обращения 08.10.2024)

Показатели	Изменения после введения обучения на базе платформы Moodle
Рентабельность продаж, %	выросла на 4,97 %
Прибыль от продаж, тыс. руб.	выросла на 20%

Источник: составлено авторами

Результативные показатели деятельности изменились существенно. Увеличилось количество клиентов, уходящих из магазина с покупками, увеличился средний чек, снизилось время работы с клиентом. Все это привело к повышению прибыли и рентабельности деятельности магазина.

Также, для изучения удовлетворенности сотрудников от использования нового подхода к образованию и развитию в данной организации был проведен опрос персонала, в результате которого из 95 опрошенных работников 87% отметили удобство и возможность получать обучение в удобное для себя время.

Внедрение электронного обучения на платформе показало свою эффективность и рекомендовано для использования и в других магазинах.

В тоже время торговым компаниям следует обращать внимание на используемые платформы. В данном случае компании потребуются перенесение наполнения обучающих курсов (лекций, тестов, заданий и т.д.) на какую-либо российскую платформу. Это вызовет дополнительные расходы организации.

Выводы

В современных условиях торговым организациям для поддержания своей конкурентоспособности требуется построение систем обучения персонала, дифференцированной для групп работников: обучение руководителей, обучение новичков, ротация и обучение кадрового резерва, повышение квалификации и переподготовка специалистов.

Значительную роль в обучении может играть применение обучающих платформ, с помощью которых можно настроить обучение под потребности каждого работника с учетом его начального уровня.

Опыт использования системы обучения персонала, построенной на обучающей платформе на базе Moodle показывает прирост показателей эффективности деятельности. Использование электронного обучения в компании будет продолжено, с переводом обучающих инструментов на российские ресурсы.

Список источников

1. Сайт Тинькофф / <https://www.tinkoff.ru/business/ecommerce/>
2. Ананченкова П.И. Современные модели внутрифирменного обучения // Вестник Московского гуманитарно-экономического института. – 2023. – № 1. – С. 265-276.
3. Валькович, О. Н., Перельгина Р. И. Особенности развития персонала в организациях розничной торговли // Экономика устойчивого развития. – 2017. – № 4(32). – С. 81-85.
4. Иванова, Э. А. Опыт организации корпоративного обучения в ООО "Эником Невада Групп" / Э. А. Иванова, Т. В. Мазанкова // Актуальные проблемы корпоративного менеджмента на современном этапе : материалы международной научно-практической конференции, Хабаровск, 18 октября 2018 года / Хабаровский государственный университет экономики и права. – Хабаровск: Хабаровский государственный университет экономики и права. -2018. – С. 27-32. – EDN YZTNXV.
5. Козарезова Е.А. Проблемы трудовой адаптации сотрудников без опыта работы на предприятиях розничной торговли // Human Progress. - 2019. Том 5, Вып. 5. URL: http://progress-human.com/images/2019/Том5_5/Kozarezova.pdf, свободный.
6. Комарова, Г. Б., Джураева Д. М. Анализ системы управления кадровым потенциалом предприятий розничной торговли Согдийской области // Вестник

Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2024. – № 3(106). – С. 218-232.

7. Коршунов И. А., Тюнин А. М., Ширкова Н. Н., Мирошников М. С., Фролова О. А. Как учатся взрослые: факторы выбора образовательных программ // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2021. – № 2. С.288-311.

8. Кузнецова, Т. Е. Формирование интеллектуального потенциала в инновационной организации // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – 2013. – № 7(105). – С. 112-116.

9. Оленникова, О. В. Механизм формирования конкурентоспособности работников в сфере розничной торговли // Труд и социальные отношения. – 2017. – Т. 28, № 2. – С. 57-69.

10. Топузов, Н. К., Райбер А. А. Технологии формирования инновационных компетенций специалистов в области продаж // Стратегический и инновационный менеджмент. – 2017. – № 1(1). – С. 66-79.

11. Шамсутдинова А.Ш. Автоматизация процесса оценки эффективности обучения персонала // XXV Всероссийская студенческая научно-практическая конференция Нижневартковского государственного университета. Материалы конференции. Под общей редакцией Д.А. Погоньшева. – Нижневартовск, 2023. – С. 304-308.

Информация об авторах

СТОТЫКА ЕВГЕНИЯ НИКОЛАЕВНА, магистрант, Дальневосточный институт управления – филиала РАНХиГС, г. Хабаровск, Россия

МАЗАНКОВА ТАТЬЯНА ВАСИЛЬЕВНА, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и государственного управления, Дальневосточный институт управления – филиала РАНХиГС, г. Хабаровск, Россия

Information about the authors

STOTYKA EVGENIYA NIKOLAEVNA, Master's student of the Far Eastern Institute of Management - branch of RANEPА- the Russian Academy of National Economy and Public Administration, Khabarovsk, Russia

MAZANKOVA TATYANA VASILIEVNA, PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Management and public administration of the Far Eastern Institute of Management - branch of (RANEPА) - the Russian Academy of National Economy and Public Administration, Khabarovsk, Russia