

УДК 330.354

**Андрианов Алексей Юрьевич**

кандидат экономических наук, доцент,  
заведующий кафедрой управления и информационных технологий  
факультета права и управления,  
Владимирский юридический институт  
Федеральной службы исполнения наказаний России  
[nirr1960@mail.ru](mailto:nirr1960@mail.ru)

**Alexey Yu. Andrianov**

Candidate of Economic Sciences,  
Associate Professor, Head of the Department of Management  
and Information Technologies of the Faculty of Law and Management,  
Vladimir Law Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia

## **РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ: НЕПРЕРЫВНОЕ ОБУЧЕНИЕ**

## **SOLVING THE PROBLEM OF PERSONNEL MANAGEMENT: CONTINUOUS LEARNING**

***Аннотация.** Настоящая статья посвящена исследованию проблем управления персоналом на примере строительной компании. Важной задачей в решения проблем управления персоналом, как полагает автор, является работа по непрерывному обучению кадров. Это обеспечивается обучением с использованием дистанционных технологий, которое дает возможность без отрыва от выполнения должностных обязанностей и одновременно позволяет решать другие задачи.*

***Ключевые слова:** персонал, о, качество, цели, интересы, решения, управление.*

***Annotation.** This article is devoted to the study of the problems of personnel management on the example of a construction company. An important task in solving the problems of personnel management is the work on continuous training of personnel. This is ensured by training using distance technologies, which makes it possible without interrupting the performance of job duties and at the same time allows you to solve other problems.*

***Key words:** personnel, o, quality, goals, interests, decisions, management.*

Важной задачей решения проблем управления персоналом является работа по непрерывному обучению кадров[1]. Это обеспечивается обучением с использованием дистанционных технологий, которое дает возможность без отрыва от выполнения должностных обязанностей и одновременно позволяет решать другие задачи:

1. Повышать качество и эффективность управленческих решений.

2. Повышать эффективность внутрикорпоративных отношений.
3. Вести подготовку кадрового резерва;
4. Улучшать мотивацию персонала.

Кроме того, руководству ООО «А-Строй» в качестве направления улучшения качества работников следует предложить систему софинансирования обучения сотрудников при повышении уровня образования. При этом реализация данного направления позволит не только улучшить качество трудовых ресурсов, но обеспечит заинтересованность работника продолжать работу в организации.

С целью улучшения взаимодействия с клиентами, необходимо внедрить CRM-систему, которая позволит улучшить взаимоотношения с клиентами.

Основной целью внедрения, ставится увеличение степени удовлетворённости клиентов за счёт анализа накопленной информации о клиентском поведении, регулирования тарифной политики, настройки инструментов маркетинга, учесть индивидуальные потребности заказчиков, а за счёт оперативности обработки - осуществлять раннее выявление рисков и потенциальных возможностей.

В такой ситуации для ООО «А-Строй» важно четкое планирование поставок и отгрузок, контроль сроков оплаты, своевременность подготовки и выполнения этапов строительства. Скоординировать эти процессы без программных средств, практически невозможно.

Решение с помощью CRM-системы даст ООО «А-Строй» возможность заметить малейшие отклонения от заданных параметров бизнес-процесса, так как в регламенте информационной системы все прописано: время выполнения процесса, результаты и человек ответственный за все это[2].

Основные достоинства системы - анализ неудачных сделок, почему клиенты от них отказались, возможность выявить неправильные моменты в сделках, сколько времени было потрачено, а также, возможность выбора канала коммуникации удобная как для клиента, так и для компании.

Система поможет выделить категорию контрагентов - постоянный клиент, обеспечивающих постоянную прибыль компании, ее имидж, благодаря чему, появятся новые клиенты, и повысится эффективность работы с ними.

CRM-система позволит ООО «А-Строй» превращать клиентские контакты в прибыль.

Потребители оказывают непосредственное влияние на доход предприятия, так как именно от них зависит спрос на услуги и строительные объекты. Также, они формируют конкуренцию между организациями, влияют на цену товара, качество и обслуживание. Именно поэтому, борьба за клиентов становится все более ожесточенной с каждым годом. Единая выверенная база с информацией о клиентах делает работу таких отделов как маркетинга, продаж и обслуживания, более эффективной.

Чтобы не терять наработанную базу из-за ухода менеджера по продажам по тем или иным причинам, компании внедряют CRM-системы. Основная цель данных систем – это управлять взаимоотношениями с потребителем: привлекать новых клиентов и удерживать уже имеющихся. CRM-системы обеспечивают быстрый доступ к данным о покупателях. Также они дают возможность:

- планировать и отслеживать историю взаимодействий с клиентом;
- делить клиентов по тому или иному признаку;
- отслеживать сделки и платежи по ним;
- эффективно управлять клиентской базой, отслеживать клиентов, с которыми давно не велось взаимодействие.
- иметь систему напоминаний и оповещения сотрудников.

Предложим компании для внедрения CRM-систему - Amo-CRM.

Главным преимуществом данной CRM-систем является простой и интуитивно понятный интерфейс.

Функционал системы узконаправлен и ориентирован на продажи. Amo-CRM автоматически фиксирует все заявки и запросы клиентов по всем каналам и добавляет их в воронку продаж. Вне зависимости от источника заявки: веб-форма, e-mail, телефон, социальные сети или чат. Главная цель системы не потерять ни одного потенциального клиента и довести его до подписания договора.

Amo-CRM предоставляет полную интеграцию с электронной почтой. Входящие и исходящие письма автоматически добавляются в соответствующие карточки.

Систему можно интегрировать с более чем 50 провайдерами телефонии для офиса, что позволяет позвонить клиенту с помощью одного клика прямо из карточки, а также - принимать звонки. Несомненно, большим преимуществом является то, что вся история звонков и записи разговоров сохраняются в карточке клиента. Это значит, что вся история коммуникаций и договоренностей с клиентом всегда под рукой.

Встроенный мессенджер amoCRM позволяет всем сотрудникам общаться прямо в интерфейсе программы, что поможет не потерять переписку и оперативно решить рабочие вопросы, а также, обсудить важные вопросы без переключений между окнами или приложениями.

Система облачная, поэтому можно платить за пользование ежемесячно от 499 руб. / мес. в зависимости от выбранного тарифного плана. Программа позволяет работать при самом минимальном тарифе с 5000 клиентов, что в условиях ООО «А-Строй» вполне приемлемо.

Помимо этого, программа дает возможность контролировать результативность деятельности менеджеров по продажам и соответственно принимать управленческие решения.

Для повышения качества оценки результатов работы персонала ООО «А-Строй», предлагается внедрить систему KPI[3].

Строительная отрасль отличается рядом особенностей, которая

характеризуется спецификой деятельности. В частности, большинство строительных компаний занимается реализацией строительных проектов.

Для каждой группы сотрудников следует разработать свою систему показателей КРІ. Так, например, для строителей важными критериями КРІ будут КРІ затрат и производительности, для менеджеров – КРІ результативности и эффективности, для прорабов – КРІ бизнес-процессов, затрат и производительности.

В зависимости от полученных показателей работы, можно осуществить стимулирование работников. При выполнении КРІ в полном объеме работнику выплачивается премия в размере 50% от заработка; при выполнении КРІ на 50-90%, работнику выплачивается премия в размере 20% от заработка, в случае выполнения КРІ менее, чем на 50% - премия не выплачивается.

Таким образом, представленные мероприятия должны способствовать повышению эффективности управления персоналом, а также, стимулировать внедрение инструментов маркетинга персонала для повышения эффективности компании, в целом.

***Литература:***

1. Чистов Д.В., Шуремов Е.Л., Заложнев А.Ю. *Инновационные технологии внутрифирменного управления*. - М.: Издательство ВивидАрт, 2010. - 200-356 с.

2. *Непрерывное образование в контексте идеи Будущего: новая грамотность. Онлайн: сборник научных статей по материалам III Международной научнопрактической конференции (г. Москва, Россия, 18–19 июня 2020 года) / сост. Н. И. Шевченко*. – М.: МГПУ, 2020. – 306 с.

3. Сафина Д.М. *Управление ключевыми показателями эффективности: учебное пособие / Д.М. Сафина*. – Казань: Казан.ун-т, 2018. – 123 с.

***Literature:***

1. Chistov D.V., Shuremov E.L., Zazhnev A.Yu. *Innovative technologies of intra-company management*. - M.: VividArt Publishing house, 2010. - 200-356 p.

2. *Continuing education in the context of the idea of the Future: new literacy. Online: collection of scientific articles based on the materials of the III International Scientific and Practical Conference (Moscow, Russia, June 18-19, 2020) / comp. N. I. Shevchenko*. – M.: MSPU, 2020. – 306 p.

3. Safina D.M. *Management of key performance indicators: a textbook / D.M. Safina*. – Kazan: Kazan. un-t, 2018. – 123 p.