

Оценка на влиянието на отделните елементи в системата за обучение на човешките ресурси в A&D Pharma

Assessment of the impact of the particular elements in the human resources training system in A&D Pharma

Евтим Дечев¹, Галина Петрова², Жана Рангелова³

¹Магистър по фармацевтичен мениджмънт

²Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – гр. Варна
Катедра по организация и икономика на фармацията

³Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – гр. Варна
Катедра по икономика и управление на здравеопазването

Evtim Dechev¹, Galina Petrova², Zhana Rangelova³

¹Master of pharmaceutical management

²Medical University “Prof. Dr. Paraskev” Varna
Department of Organization and Economics of Pharmacy

³Medical University “Prof. Dr. Paraskev” Varna
Department of Health Economics and Management

Резюме: Публикацията представя резултатите от проведено проучване сред служители на фармацевтична компания относно удовлетвореността от съществуващата система за обучение. Служителите дават оценка в четири основни области: тематичен обхват и съдържание на обучението; работа на обучителите; организация и работна среда при обучението; оценка на резултатите от обучението. Резултатите от проучването показват, че фармацевтичната компания има изградена добра система за обучение, като за постигането на още по-добри резултати е необходимо да се използват методи и подходи да се удовлетворят потребностите и на неудовлетворените служители.

Ключови думи: оценка, елементи, система за обучение, човешки ресурси

Summary: The publication presents the results of a survey conducted among employees of a pharmaceutical company on the satisfaction of the existing training system. Employees give evaluation in four main areas: thematic scope and content of training; the work of the trainers; organization and working environment in training; assessment of the learning outcomes. The results of the survey show that the pharmaceutical company has a well-developed training system and, to achieve even better results, it is necessary to use methods and approaches to meet the needs of the unsatisfied employees.

Key words: assessment, elements, training system, human resources

Въведение

През последните десетилетия в света се отделя изключително внимание на управлението на човешките ресурси. Постигането на целите на организацията все повече се свързва с нарастващата роля на човешкия фактор и неговите

професионални знания и умения. Ефективността и пазарният успех на всяка организация зависи от производителността на труда и мотивацията за работа, а те на свой ред – от нивото на професионалните умения, компетентност и квалификация на служителите и техния принос за нейния просперитет [1].

Динамиката на протичащите във фармацевтичния бранш процеси води до засилване на конкурентния натиск и повишаване на потребителските изисквания. В тези условия основният източник за реализиране на конкурентни предимства на фармацевтичните компании е повишаването на ефективността на човешките ресурси [5].

Тя от своя страна се обуславя от адекватността на дейностите по: а) установяване на необходимостта от обучение на персонала с цел поддържане на професионални умения и компетентност на служителите на нива, съответстващи на нуждите на фармацевтичната организация, б) избор на подходящи форми и изготвяне на планове и програми за обучение и в) оценка на резултатите от обучението [1,3,4,8].

Продължаващото учене се разглежда като основен фактор за придобиването на квалификация, умения и компетенции, за насърчаване на иновационната дейност, конкурентоспособността и гъвкавостта на организациите във фармацевтичния сектор. Стратегиите за външно стимулиране и за създаване на вътрешната мотивация за учене са необходима предпоставка за постигане ефективност на обучението в организацията [6,7].

Цел

Да се представят резултатите от проучване относно степента на удовлетвореност от обучението на персонала на A&D Pharma.

Материал и методи

Специално разработена анкетна карта за проучване на степента на удовлетвореност от обучението на човешките ресурси в разглежданата организация. Социологически метод за набиране на информация и статистически методи за обработка и анализ на информацията.

Резултати и обсъждане

За оценка на влиянието на отделните елементи в системата за обучение на човешките ресурси в A&D Pharma е проведено анкетно проучване със структуриран въпросник от 13 въпроса във времеви период 01.09.2015 – 30.09. 2015 г. В него са обхванати 40 служители на организаци-

ята (42 на сто на персонала на A&D Pharma). Общата удовлетвореност на служителите от провежданите обучения в разглежданата фирма се формира от оценката на служителите в четири основни области: 1) тематичен обхват и съдържание на обучението, 2) работата на обучителите, 3) организацията и работната среда при обучението и 4) оценка на резултатите от обучението.

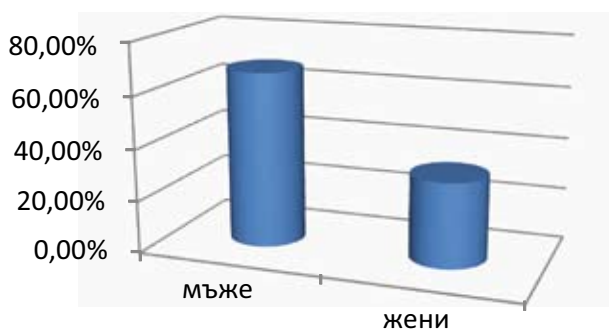
Въпросникът за изследване на удовлетвореността включва следните групи въпроси:

- ◆ Въпрос за цялостната удовлетвореност от обучението;
- ◆ Въпроси за удовлетвореността по отделни показатели;
- ◆ Въпроси за покриване на очакванията относно обучението в A&D Pharma;
- ◆ Въпроси за важността на отделните показатели на удовлетвореността.

Въпросът за покриване на очакванията на респондентите има за цел да установи в каква степен те са изпълнени при последното им обучение, организирано от фирмата. Допускането е, че непотвърдените очаквания говорят за неудовлетвореност, а потвърдените и надхвърлените очаквания – за удовлетвореност.

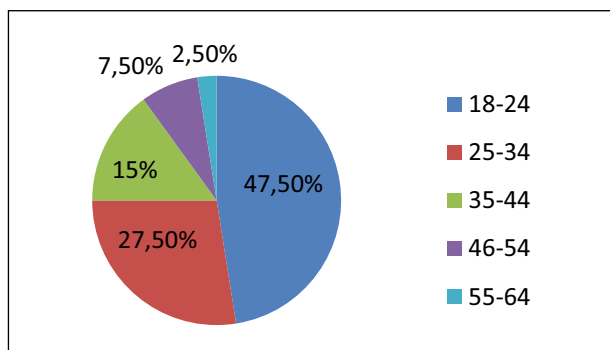
С въпросите по отделни показатели целим да се установи тяхната тежест при формирането на общата удовлетвореност от обучението.

В настоящото изследване са обхванати 40 лица, като относителният дял на мъжете е 67,5% (n = 27), а на жените е 32,5% (n = 13) (фиг. 1.).



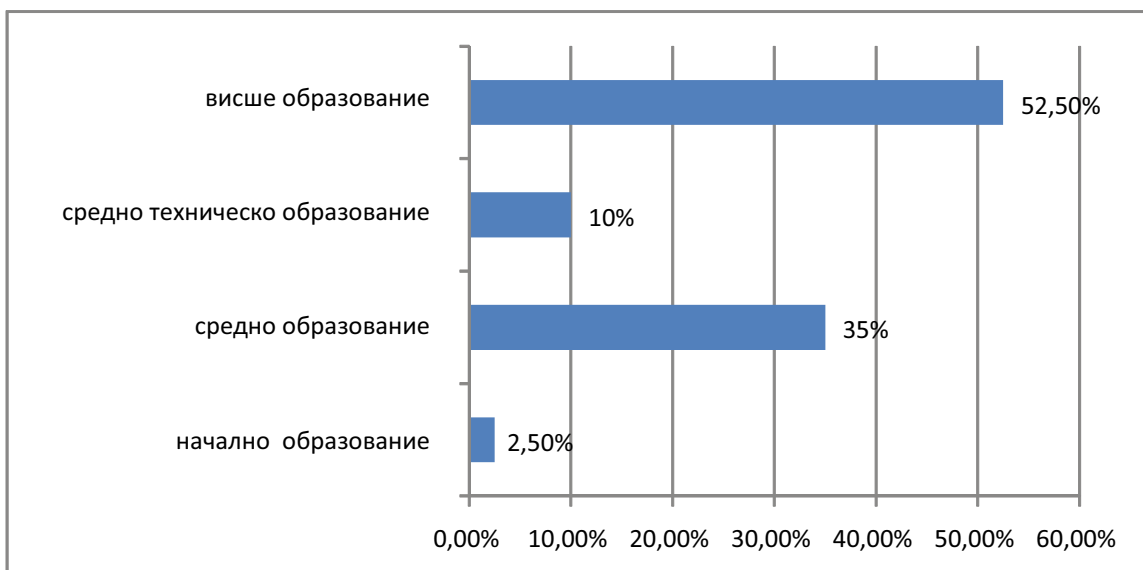
Фиг. 1. Пол на респондентите

Профилът на изследваните лица е представен на фиг. 2. Във възрастовата група: 18-24 г. е формиран видимо по-висок относителен дял от 47,5%. Най-малък е относителният дял във възрастовата група 55 – 64 години, едва 2,5%.



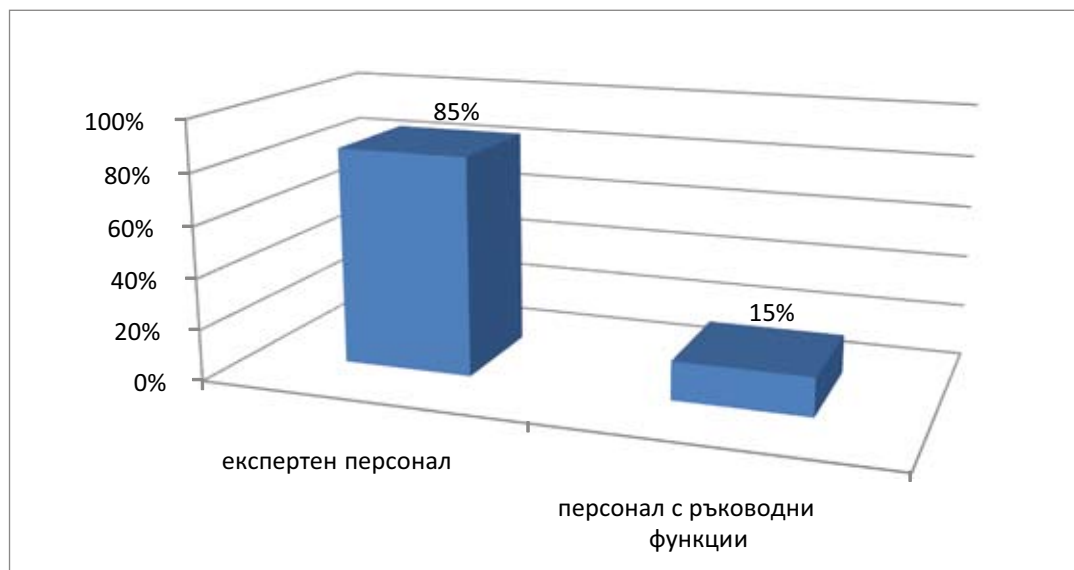
Според образователния статус повече от половината (52,5%) от изследваните лица са с висше образование и 45% са със средно образование.

Фиг. 2. Възраст на респондентите



Фиг. 3. Образование на респондентите

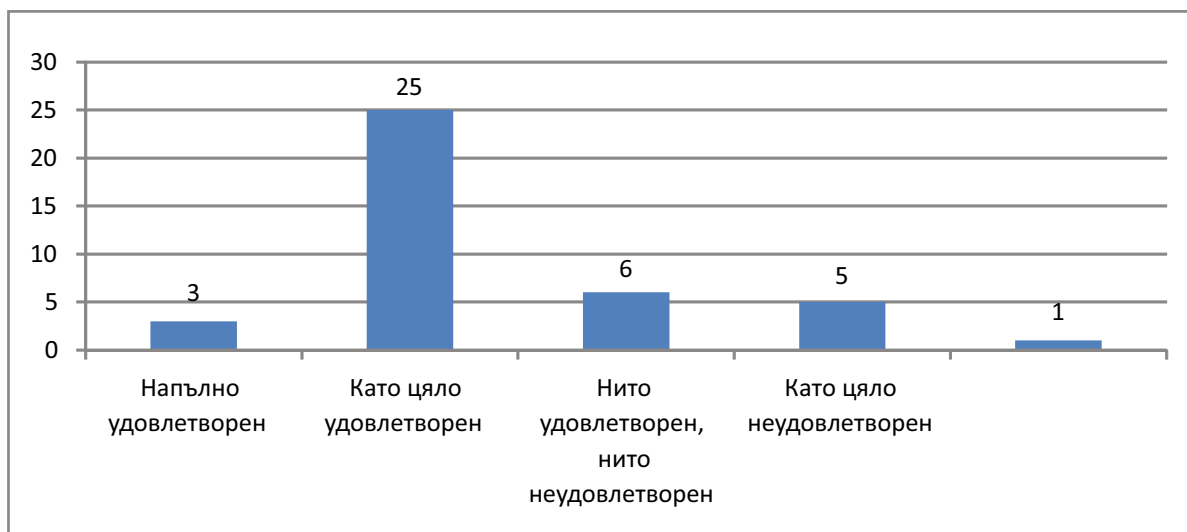
От изследваните лица 85% (n = 34) са експертен персонал и 15% (n = 6) са персонал с ръководни функции (фиг. 4.).



Фиг. 4. Заемана длъжност в A&D Pharma

Първият въпрос от анкетата касае цялостната удовлетвореност от обучението в A&D Pharma. Според резултатите от проучването напълно удовлетворени от обучението са трима от анкетиранияте служители, а като удовлетворени в общи линии са се определили 25 от служителите. Така в категория на удовлетворените

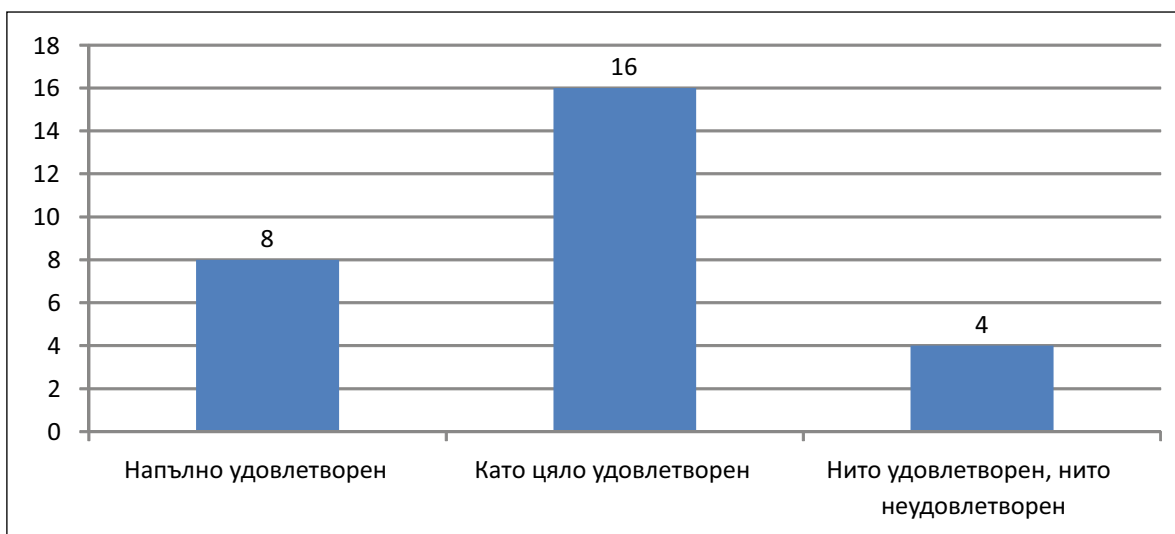
служители попадат 28 лица или 70% от анкетиранияте. От останалите 12 служители 5 се определят като по-скоро удовлетворени, 6 имат неутрална позиция и 1 е без мнение по въпроса. Нито един от анкетиранияте не е заявил, че е напълно неудовлетворен.



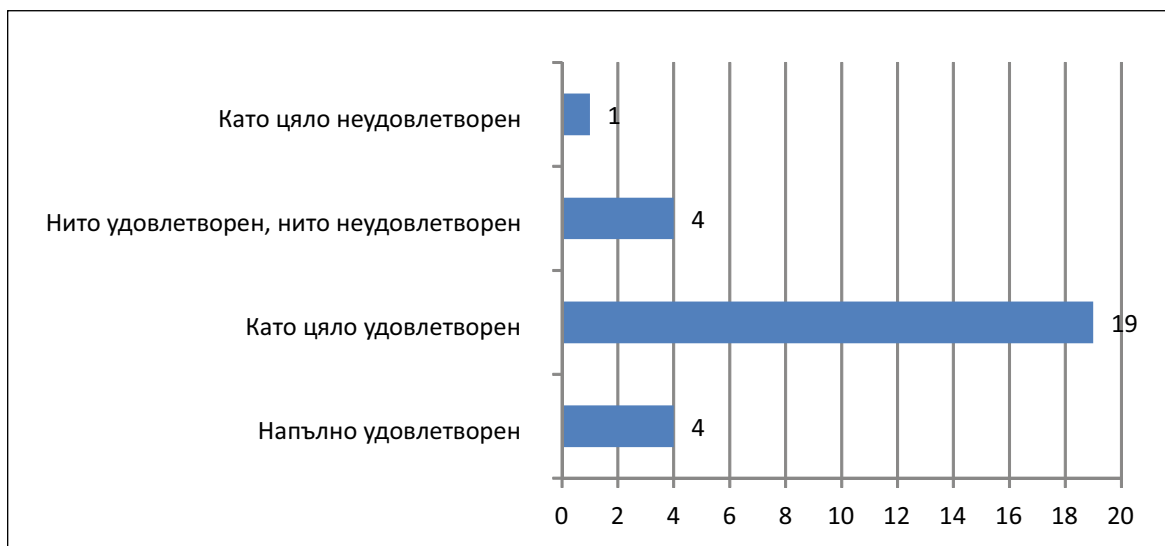
Фиг. 5. Удовлетвореност от тематичния обхват и съдържание на обучението

От фиг. 5. се вижда, че най-висок е броят на лицата, които са напълно или като цяло удовлетворени от тематичния обхват и съдържанието на обучението (28 служители). Останалите 11 служители имат неутрална позиция спрямо тематичния обхват и съдържанието.

От работата на обучаващите са удовлетворени напълно или като цяло 24 (60%) служители и едва 4-ма от анкетиранияте имат неутрална позиция спрямо този фактор (фиг. 6).



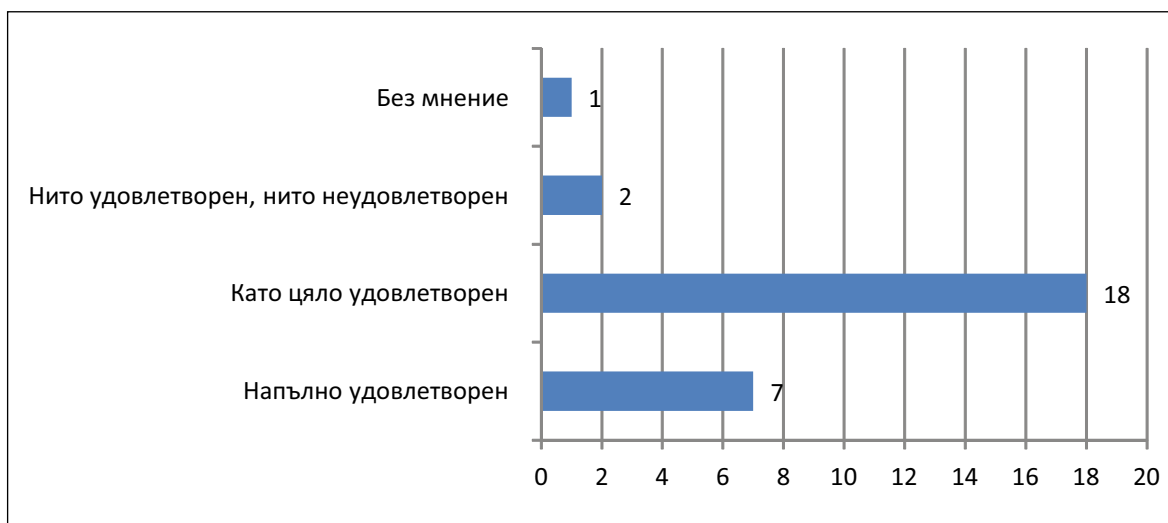
Фиг. 6. Удовлетвореност от работата на обучителите



Фиг. 7. Удовлетвореност от организацията и работната среда при провеждане на обучението

Общо 23-ма служители определят организация и работна среда на обучението в A&D Pharma като удовлетворителни, 4-ма са безразлични към този фактор и само 1 служител

е недоволен от организацията на обучението, 14 служители не са дали отговор на въпроса (фиг. 7.).



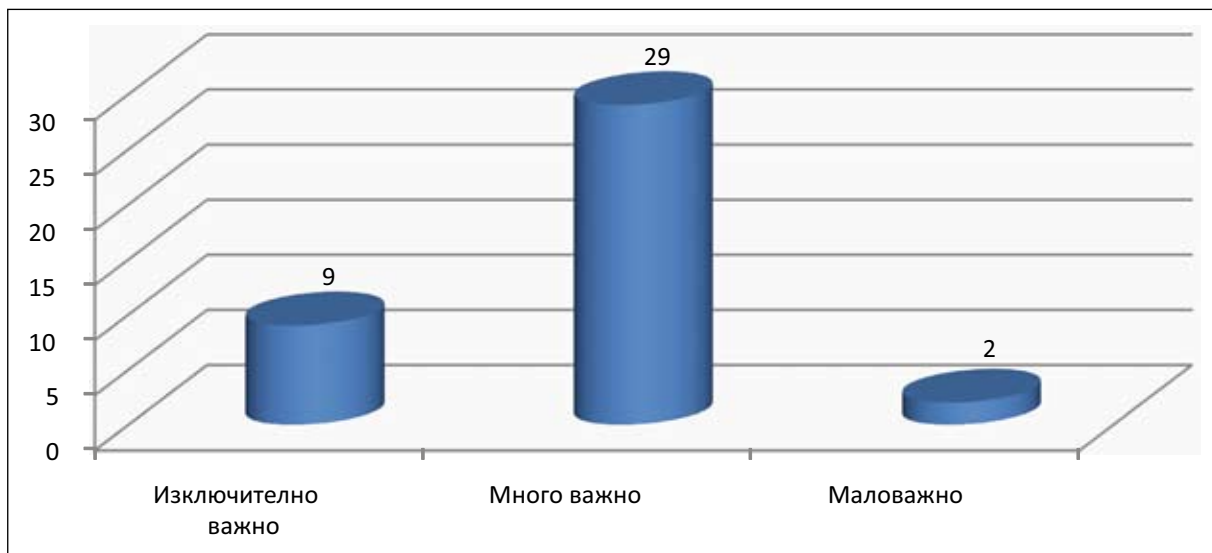
Фиг. 8. Удовлетвореност от начина за оценка на резултатите от обучението

За измерване на ефективността на дадено обучение е необходимо обучаваният да осъзнава полезността от него и от овладяване на нови знания и умения. Обучаваният трябва да вижда и усеща прогрес и това да го мотивира да продължава с обучението за постигане на по-големи резултати. По отношение на начина за оценка на резултатите малко повече от половината ($n = 25$) от анкетираните лица са удовлетворени (фиг. 8).

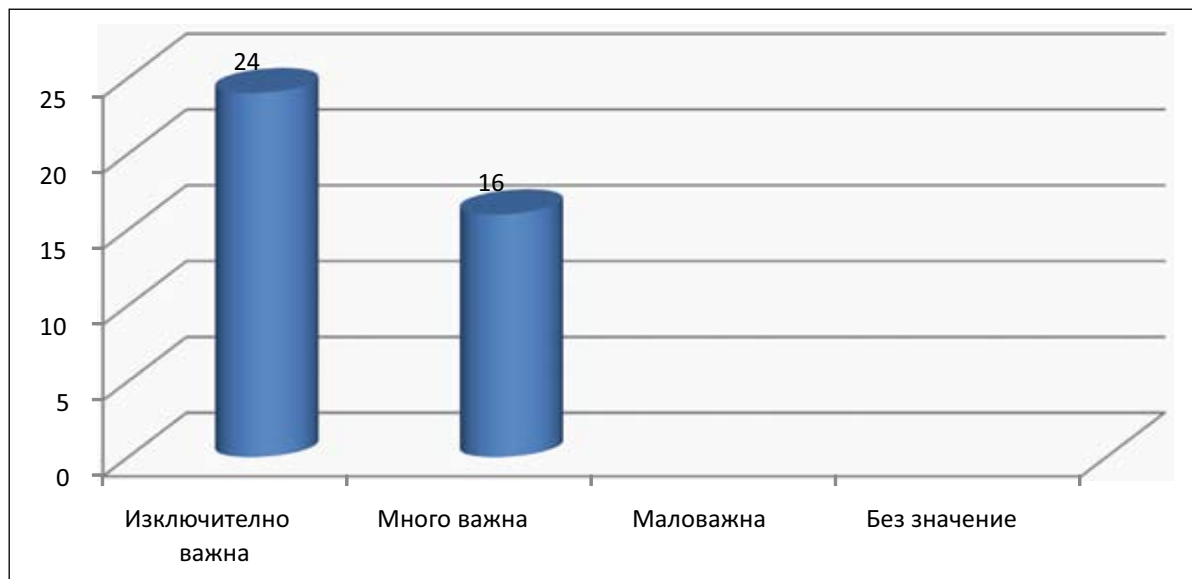
За по-голямата част от служителите (29 души или 72.5%) очакванията към последното обучение, в което са участвали, са се потвърдили. За 6-ма от служителите предварителните очаквания не са се потвърдили, т.е. обучението в A&D Pharma се е оказало в някаква степен по-различно от очакваното. Останалите 5-ма са дали неутрален отговор, което означава, че те или не са имали ясно определени очаквания, или не са в състояние да дадат категорична оценка.

Адекватното определяне на тематичния обхват и съдържанието на обучението е важно за бли-

зо 100% (n = 38) от анкетиранияте служители (фиг. 9.).



Фиг. 9. Адекватно определяне на тематичния обхват и съдържанието на обучението



Фиг. 10. Работа на учителите

Работата на учителите по време на обучението за всички респонденти (n = 40) е от съществено значение за успеха на обучението.

Половата и възрастовата структура на лицата в отделните групи, формирани съобразно дадените отговори на въпросите, не се различава съществено от структурата в общата съвкупност на респондентите, т.е. не е установена значима корелация между нивото на удовлет-

вореност и демографските характеристики на служителите.

По отношение на фактора образователен ценз следва да се отбележи, че относителният дял на служителите в групата на удовлетворените от съществуващата система за обучение в A&D Pharma (62%) е значително по-висок от стойността на показателя в общата съвкупност (55%). Следователно, при други равни условия,

обучението във фирмата отговаря в по-голяма степен на очакванията на по-високо образованите служители.

Изводи и заключение

Разпределението на отговорите на удовлетворените служители по отношение на отделните показатели за удовлетвореност показва, че не се откроява определен показател със значително по-голям или по-малък принос към общата удовлетвореност.

При лицата, които са неудовлетворени, два от факторите се очертават като основни причини за общата неудовлетвореност: „работата на обучителите“ и „организация и работна среда“.

Мнозинството от удовлетворените анкетирани служители дават най-висока оценка на факторите „обучители“ и „тематичен обхват и съдържание“.

За повишаване на ефективността на съществуващата система за обучение на персонала е важно служителите да бъдат предварително информирани от страна на ръководството и да са наясно с целта и необходимостта от провеждане на съответното обучение. Необходимо е фирмената система за обучение и повишаване на квалификацията на служителите да бъде възприета от тях като средство за подобряване на собствената им дейност.

Крайният резултат от повишаване ефективността на обучението се изразява в това хората най-бързо и с най-малко разходи да достигнат желаното ниво на работа, да изградят адекватно ниво на професионалните знания и умения, необходими за заеманата длъжност, или да натрупат потенциал за в бъдеще. Това ще осигури дългосрочна ангажираност на персонала с дейността на фармацевтичната фирма.

Използвана литература:

1. Армстронг, М. Управление на човешките ресурси. Бургас. „Делфин прес“. 2013
2. Богданова, М. Подбор и оценяване на персонал 2013
3. Владимирова, К., и съавтори, Стратегическо управление на човешките ресурси, НБУ, София, 2009
4. Данаилова И., Професионалното ориентиране и ефективността на човешките ресурси, Персонал Консулт, София, 2009
5. Становище на Европейския икономически и социален комитет относно „Индустриалните промени в европейския фармацевтичен сектор“, ССМІ/119 Фармацевтичната промишленост, Брюксел, 29 април 2014 г.
6. Панайотов Д., Организационно поведение – новите парадигми за човешкото развитие, НБУ, София, 2013
7. Паунов М., М. Паунова, Ал. Паунов, Организационно поведение, Сиела, София, 2013
8. Осигуряване на качеството на продължаващото професионално обучение, доклад на Европейската фондация за обучение <http://www.etf.eu.int/quality>

Адрес за кореспонденция:

Евтим Дечев

Email: evtim.dechev@gmail.com
