

Міністерство освіти і науки України  
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка  
Природничо-економічний факультет  
Кафедра менеджменту

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**  
на тему:  
**«Підвищення кваліфікації персоналу підприємства»**

Виконала: студентка 4 курсу Mg1-B21z групи  
спеціальності 073 Менеджмент  
за освітньо-професійною програмою  
Управління персоналом та економіка праці  
Капушак Вікторія Сергіївна

Керівник: Семендяк В.М., к.е.н., доцент  
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, учене звання)

Рецензент: Ткачук В.В., к.е.н., доцент  
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, учене звання)

Кам'янець-Подільський 2025 р.

## ЗМІСТ

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП .....                                                                                          | 3  |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА.....                      | 6  |
| 1.1. Поняття та сутність підвищення кваліфікації персоналу підприємства.....                         | 6  |
| 1.2. Основні форми та методи підвищення кваліфікації персоналу підприємства.....                     | 11 |
| 1.3. Зв'язок підвищення кваліфікації персоналу з конкурентоспроможністю підприємства .....           | 16 |
| Висновки до розділу .....                                                                            | 20 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В СТУДІЇ КРАСИ «BEUTY STUDIO OK».....     | 21 |
| 2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства.....                                            | 21 |
| 2.2. Оцінка кадрового потенціалу студії краси «Beauty Studio Ok» .....                               | 28 |
| 2.3. Аналіз діючої системи навчання та розвитку персоналу.....                                       | 33 |
| Висновки до розділу 2 .....                                                                          | 37 |
| РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ В СТУДІЇ КРАСИ «BEAUTY STUDIO OK»..... | 40 |
| 3.1. Розробка заходів щодо покращення професійного розвитку працівників студії краси.....            | 40 |
| 3.2. Оцінка ефективності запропонованих заходів.....                                                 | 49 |
| Висновки до розділу 3.....                                                                           | 56 |
| ВИСНОВКИ.....                                                                                        | 59 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....                                                                      | 61 |
| ДОДАТКИ.....                                                                                         | 79 |

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження** зумовлена потребою впровадження ефективної системи підвищення кваліфікації персоналу, що дозволяє адаптуватися до змін на ринку, покращити якість надання послуг та забезпечити конкурентоспроможність студії краси.

У сучасних умовах динамічного розвитку економіки та високої конкуренції на ринку особливого значення набуває людський капітал підприємства. Саме персонал є рушійною силою будь-якої організації, а його професіоналізм, компетентність і мотивація суттєво впливають на ефективність господарської діяльності. Це особливо актуально для підприємств сфери послуг, зокрема студій краси, де якість обслуговування безпосередньо залежить від кваліфікації працівників.

Постійні зміни в тенденціях індустрії краси, впровадження нових технологій, зростання вимог клієнтів зумовлюють необхідність безперервного професійного розвитку персоналу. Підвищення кваліфікації працівників студії краси стає не лише умовою професійного зростання окремих спеціалістів, а й стратегічним чинником успішності всього підприємства.

Підвищення кваліфікації персоналу дозволяє не лише покращити якість обслуговування клієнтів, але й підвищити репутацію студії, збільшити кількість постійних клієнтів та прибуток підприємства.

Проблематика підвищення кваліфікації персоналу широко досліджувалась як вітчизняними так і зарубіжними науковцями. Серед українських дослідників варто відзначити таких як С. Бандур, О. Кібальник, І. Журавльова, І. Танчин. Серед зарубіжних дослідників – Г. Десслер, М. Армстронг, П. Сенге, Р. Каплан та інші.

**Метою роботи** є дослідження теоретичних аспектів та практичних підходів до організації підвищення кваліфікації персоналу підприємства та розробка рекомендацій щодо її удосконалення в студії краси «Beauty Studio Ok».

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- проаналізувати теоретичні засади управління персоналом та системи підвищення кваліфікації в сучасних умовах;
- дослідити чинники, що впливають на ефективність підвищення кваліфікації працівників сфери послуг;
- оцінити організацію роботи з персоналом у даній студії краси;
- виявити проблемні аспекти в системі професійного розвитку персоналу студії краси;
- провести аналіз потреб персоналу у підвищенні кваліфікації;
- розробити практичні рекомендації щодо удосконалення процесу підвищення кваліфікації персоналу студії краси.

**Об’єктом дослідження** є процес управління персоналом на підприємстві.

**Предметом дослідження** є організація та підвищення кваліфікації персоналу на підприємстві сфери послуг.

**Методи дослідження.** Теоретичною і методологічною основою дослідження стали комплекс загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, зокрема: теоретичний аналіз (для вивчення наукових джерел з управління персоналом та професійного розвитку працівників), порівняльний аналіз (для зіставлення підходів до організації підвищення кваліфікації на різних підприємствах), анкетування (для збору первинної інформації про рівень задоволеності персоналу умовами професійного розвитку), спостереження (для оцінки практик роботи з персоналом в студії краси), узагальнення та систематизація (для формування висновків та розробки рекомендацій).

Практичне значення роботи полягає в можливості застосування розроблених рекомендацій щодо удосконалення процесу підвищення кваліфікації персоналу в студії краси, а також їх впровадженні для підвищення рівня професіоналізму працівників, покращення якості обслуговування

клієнтів, зростання конкурентоспроможності та підвищення лояльності персоналу.

Робота складається із вступу, трьох розділів і висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи 60 сторінок друкованого тексту. Список використаних джерел, що налічує 48 джерел.

## ВИСНОВКИ

У процесі написання дипломної роботи було досягнуто поставлену мету: розроблено практичні шляхи вдосконалення процесу підвищення кваліфікації персоналу в студії краси, що дозволяє забезпечити ефективне функціонування підприємства в умовах зростаючої конкуренції на ринку б'юті-послуг.

Для досягнення мети нами були вирішені наступні завдання:

1. Проаналізовано теоретичні засади управління персоналом та системи підвищення кваліфікації в сучасних умовах.

Встановлено, що управління персоналом у сфері послуг має свої особливості, зокрема орієнтацію на якість обслуговування, професіоналізм кадрів та емоційний інтелект працівників. Підвищення кваліфікації є стратегічним елементом системи управління персоналом, який безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємства, його репутацію та прибутковість.

2. Досліджено чинники, що впливають на ефективність підвищення кваліфікації працівників сфери послуг.

Було визначено, що ефективність професійного розвитку залежить від таких чинників, як мотивація працівників, доступ до якісного навчального контенту, підтримка з боку керівництва, можливість застосування нових знань на практиці, а також наявність внутрішньої культури розвитку в компанії.

3. Оцінено організацію роботи з персоналом у досліджуваній студії краси.

Аналіз поточної ситуації показав наявність базових механізмів навчання, проте виявив низку недоліків, зокрема відсутність системності, нерегулярність проведення навчань, недостатню адаптацію навчальних програм до індивідуальних потреб працівників.

4. Виявлено проблемні аспекти в системі професійного розвитку персоналу.

Основними проблемами було визначено недостатнє фінансування навчального процесу, низьку внутрішню мотивацію частини працівників,

обмежений доступ до якісного контенту та відсутність системи оцінки результатів навчання.

5. Проведено аналіз потреб персоналу у підвищенні кваліфікації.

Анкетування працівників дало змогу виявити високий рівень зацікавленості у професійному зростанні, актуальні напрямки для навчання (нові техніки, тренди, підвищення сервісу), а також очікування щодо формату навчання – більшість працівників надає перевагу практичним майстер-класам та змішаному формату навчання.

6. Розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення процесу підвищення кваліфікації персоналу студії краси.

Серед запропонованих заходів – впровадження систематичних тренінгів, створення планів індивідуального розвитку, співпраця з освітніми платформами, запровадження внутрішнього наставництва та побудова ефективної системи оцінки результатів навчання. Економічне обґрунтування довело, що інвестиції в навчання є доцільними та швидко окупними.

Додатково були проведені SWOT- та TOWS-аналізи, які дозволили сформулювати стратегічні підходи до використання сильних сторін підприємства та зовнішніх можливостей для зміцнення його ринкової позиції. Оцінка динаміки ключових показників після впровадження системи професійного розвитку підтвердила ефективність запропонованих заходів.

Отже, система професійного розвитку персоналу є критично важливою складовою успіху студії краси. Її вдосконалення дозволить не лише підвищити рівень обслуговування, а й забезпечить стабільне зростання клієнтської бази, прибутковість і позитивний імідж студії на ринку б'юті-послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бандурка О.М. Управління персоналом. Навчальний посібник. Харків, 2020. 384 с.
2. Балабанова Л.В. Управління персоналом підприємства. Навчальний посібник. Київ, 2021. 320 с.
3. Грейсон Д., Ходжсон М. Корпоративна соціальна відповідальність. Київ, 2020. 294 с.
4. Гусак Т.О. Мотивація персоналу до навчання: сучасні підходи // Економіка та держава. 2022. №3. С. 87–90.
5. Друкер П. Практика менеджменту. Київ, 2021. 480 с.
6. Жигірь С.А. Система розвитку персоналу як чинник конкурентоспроможності // Вісник ХНЕУ. 2023. №11. С. 55–61.
7. Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-VIII [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>.
8. Закон України «Про зайнятість населення» від 05.07.2012 № 5067-VI [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>.
9. Ільїна С. В. Формування системи навчання персоналу // Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 6. С. 21–24.
10. Козак Ю.Г. Управління розвитком персоналу. Навчальний посібник. Київ, 2020. 312 с.
11. Колот А.М. Соціальна відповідальність бізнесу та розвиток персоналу. Київ, 2020. 244 с.
12. Корнєва І. Оцінка ефективності навчання персоналу // Менеджмент і підприємництво. 2022. № 4. С. 35–40.
13. Круш П.В. Стратегії розвитку персоналу в умовах цифрової економіки // Економіка і суспільство. 2022. № 37. С. 91–95.

14. Лазарєв М.В. Управління знаннями в організації. Харків, 2021. 278 с.
15. Лапін О.В. Підвищення кваліфікації персоналу: теоретичні аспекти // Економічний вісник. 2023. №1. С. 33–38.
16. Литвиненко Я. А. Мотивація до навчання у сфері краси // Кадровик. 2022. № 2. С. 27–29.
17. Мартинюк О.М. Корпоративне навчання: організація, форми, методи. Київ, 2021. 196 с.
18. Мельник Т. Ю. HR-процеси в індустрії краси: сучасні тенденції // HRMagazine. 2023. №4. С. 20–25.
19. Мінаєва І. Управління людськими ресурсами. Навчальний посібник. Київ, 2021. 304 с.
20. Мікєрова Л.О. Професійний розвиток кадрів у сфері послуг // Економіка. Управління. Інновації. 2022. № 1. С. 47–51.
21. Наказ МОН № 1551 від 15.12.2021 «Про затвердження Положення про підвищення кваліфікації» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.
22. Огієнко О. В. Оцінка потреб у навчанні персоналу // Бізнес Інформ. 2023. №5. С. 41–46.
23. Омельченко С.Ю. Психологія управління персоналом. Київ, 2020. 264 с.
24. Панасюк І. Менеджмент персоналу: стратегічний підхід. Львів, 2021. 336 с.
25. Піддубна Л. І. Система управління знаннями як чинник підвищення кваліфікації // Менеджмент. 2022. № 3. С. 22–26.
26. Пономарьова І.М. Навчання і розвиток персоналу: теорія та практика. Одеса, 2020. 208 с.
27. Портнова І.С. Формування компетентностей персоналу у сфері обслуговування // Економіка розвитку. 2023. № 2. С. 60–64.

28. Савченко С. І. HR-брендинг і навчання персоналу // Управління персоналом. 2022. № 1. С. 13–18.
29. Семендяк В.М. Лисак В. Ю. Розвиток людського капіталу: суть, проблеми та перспективи. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Миколаїв, 2018. № 21. С. 548–552.
30. Семендяк В.М. Сутність інвестицій та особливості інвестування в людський капітал. *Вісник К-ПНУ імені Івана Огієнка. Економічні науки*. Кам'янець-Подільський: Медобори 2006, 2018. Вип. 13 С. 298–305.
31. Семендяк В.М. Лисак В.Ю. Суть та значення рекрутингу в системі управління персоналом підприємств. *Приазовський економічний вісник: електронний науковий журнал*. 2019. 2(13). С.130-134.
32. Семендяк В.М. Лисак В.Ю. Чи зможуть українські підприємства забезпечити себе висококваліфікованим персоналом? *Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Економічні науки*. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2019. Вип. 14. С. 338-344.
33. Семендяк В.М. Лисак В.Ю. Еволюція концепцій управління персоналом та їхня роль у системі менеджменту. *Бізнес-навігатор: науково-виробничий журнал*. Херсон, 2020. № 4 (60). С.139-142.
34. Семендяк В.М. Лисак В.Ю. Характеристика механізму та методів соціально-економічної мотивації персоналу. *Причорноморські економічні студії: науковий журнал*. м. Одеса, 2021. № 72. С. 78-82.
35. Семендяк В.М. Лисак В.Ю. Аналіз теорій щодо соціально-трудових конфліктів та причини їх виникнення у практиці управління персоналом. *Інфраструктура ринку: науково-практичний журнал*. Одеса, 2022. № 63. С.130-134.
36. Семендяк В.М. Менеджмент персоналу підприємства та його формування. *Економіка та суспільство: електронний журнал*. 2022. №41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1576>.

37. Семендяк В.М. Олійник О.С. Підвищення якості системи управління в ресторанних закладах wellness-туризму. *Економіка та суспільство*. 2024. Випуск 69. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-156>.
38. Семенченко Н.В. Стратегії розвитку персоналу в компаніях сфери краси // *Вісник Київського нац. університету*. 2023. № 4. С. 78–82.
39. Скрипник М.Ф. Основи кадрового менеджменту. Київ, 2022. 340 с.
40. Смирнова І.Е. Тренінги як ефективна форма навчання персоналу // *Бізнес і сучасність*. 2021. № 3. С. 37–42.
41. Соколова А.В. Економічні аспекти інвестування в персонал // *Економіка. Фінанси. Право*. 2022. № 7. С. 9–12.
42. Ткаченко В. С. Корпоративна культура та навчання персоналу. Дніпро, 2021. 216 с.
43. Трушкіна Н.В. Управління людськими ресурсами: сучасні концепції. Харків, 2020. 298 с.
44. Українська асоціація індустрії краси. Рекомендації щодо підвищення кваліфікації майстрів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://uab.com.ua>.
45. Федорова А.С. Онлайн-курси як форма розвитку персоналу // *Наукові записки*. 2023. № 2. С. 49–53.
46. Чумак Т. Ю. Розвиток персоналу в малому бізнесі: виклики і рішення // *Економічний простір*. 2021. № 5. С. 93–97.
47. Шевченко Ю.І. Менеджмент персоналу. Київ, 2021. 290 с.
48. LinkedIn Learning. Платформа для професійного навчання [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.linkedin.com/learning/>.