

Сер Л. М.

*кандидат экономических наук, доцент кафедры
«Экономика и управление в социальной сфере»,
Академия труда и социальных отношений*

Тонконог В. В.

*аспирант кафедры
«Экономика и управление в социальной сфере»,
Академия труда и социальных отношений*

Ананченкова П. И.

*кандидат экономических наук, профессор кафедры
«Экономика и управление в социальной сфере»,
Академия труда и социальных отношений*

Повышение квалификации персонала и бизнес-образование как потребность современного эффективного предпринимательства

В современных экономических условиях важной частью эффективности бизнеса выступает непрерывное обучение руководства и повышение квалификации персонала компании. В статье представлены результаты авторского социологического исследования потребностей в бизнес-образовании руководителей и повышении квалификации персонала малых предприятий Краснодарского края.

Ключевые слова: повышение квалификации, управление персоналом, обучение, кадры, бизнес-образование.

Staff development and business education as a necessity of modern efficient business

In today's economic environment an important part of business efficiency advocates lifelong learning management and staff of the company. The article presents the results of a sociological study of the needs of copyright in the business training of managers and staff development of small enterprises of Krasnodar Region.

Keywords: eraining, personnel management, training, human resources, business education.

На этапе масштабного социально-экономического реформирования подготовке квалифицированных кадров для рыночных условий хозяйствования принадлежит особое место. Эффективная система подго-

товки, переподготовки и повышения квалификации предпринимателей способствует созданию дополнительных рабочих мест, сокращению уровня безработицы; эффективному использованию творческих способностей людей, раскрытию их потенциала; вовлечению в трудовую деятельность групп населения, незадействованных в сфере крупного производства (домохозяйки, пенсионеры, инвалиды, учащиеся).

Согласно социологическим опросам, 90% населения признает ценность дополнительного образования и хотело бы его получить, поскольку считает, что оно станет залогом материального благополучия и успеха в будущем ¹. В то же время, все большее количество российских предприятий всех форм собственности склоняется к мнению, что обучение персонала имеет благоприятные последствия как для отдельных сотрудников, так и для предприятия в целом. Включение обучения сотрудников в план мероприятий по достижению тактических и стратегических целей предприятия во многом определяет отношение руководства к обучению персонала, поскольку делает наиболее очевидными издержки и выгоды от процесса обучения ².

Очевидно, что первичной потребностью в области обучения персонала для большинства организаций является обучение руководящего состава, поскольку именно от максимальной эффективности руководителей в наибольшей степени зависит успешное решение тактических и стратегических задач предприятия.

Многие из современных руководителей не только не имеют профильного высшего образования, но и никогда не проходили программ бизнес-образования, предпочитая учиться на собственном опыте и опыте ближайших знакомых. Такая ситуация сложилась в силу ряда причин, среди которых одной из основных являлась теоретичность бизнес-образования на ранних этапах его развития, слабая применимость полученных знаний в повседневной работе.

Результатом такого подхода к собственному образованию явилось значительное количество управленческих ошибок, подробно описанных в учебниках по маркетингу, менеджменту и управлению финансами. Каждая из этих ошибок стоила компаниям определенной недополученной прибыли, в некоторых случаях — сокращения доли рынка или потерь ключевых сотрудников.

¹ Александрова Д. МВА: амбиции или апломб // *Формула карьеры*. № 14, 2004.

² Гиацинтова С.Т. Актуальные аспекты управления персоналом в ИТ-компаниях / *Управление человеческим потенциалом*. № 2, 2009.

Цели, задачи и направления подготовки кадров для малого бизнеса не могут быть осмыслены вне коренных изменений в социально-экономическом укладе российского общества и государства, мировых тенденций развития. На малых предприятиях Российской Федерации работает более 8 млн. человек, что составляет около 12% от всего занятого в стране населения. Большинство из них не имеет специальных знаний в области предпринимательства и малого бизнеса. По данным социологических опросов, 70% молодых предпринимателей считают, что им необходимо приобрести профессиональные знания в области малого бизнеса³.

Нами был проведен анализ потребностей предпринимателей Краснодарского края в образовательных программах бизнес-образования. Опрос проводился на основе опроса собственников и руководителей малых и средних предприятий края по разработанной анкете в рамках работы Инвестиционного Форума «Кубань» в период 2007 по 2011 год. За указанный период было опрошено 2400 человек, из которых: 2108 человек — руководящий состав предприятий малого и среднего бизнеса, 292 человека — собственники бизнеса. Исследование проводилось методом опроса по заранее подготовленной анкете, далее отдельные результаты конкретизировались и комментировались при проведении фокус-групп из числа участников опроса (4 фокус-группы по 8 человек), кроме того, был проведен экспертный опрос отдельных участников относительно перспектив бизнес-образования в регионе.

Отраслевая принадлежность респондентов представлена следующим образом: ресторанный бизнес (2,7%), экспедиционные услуги (3,8%), транспортные услуги (3,9%), экскурсионное обслуживание (4,3%), турагентская и туроператорская деятельность (4%), гостиничный бизнес (6,7%), образование (8,7%), фитнес, физическая культура и спорт (4,4%), косметологические услуги и услуги красоты (парикмахерские, нейл-дизайн и пр.) (8%), сельское хозяйство и фермерство (14,3%), строительство и ремонт (3,5%), производство товаров народного потребления (продукты питания) (6,7%), производство товаров народного потребления (промышленные товары) (7,5%), торговля (оптовая и розничная) (15,5%), другое (2,5%).

Целью проведенного нами исследования являлся сбор информации о потребностях краевых предпринимателей и руководителей пред-

³ См.: «Малый бизнес: становление и развитие. Проблемы российского малого бизнеса глазами предпринимателя». Институт стратегического анализа и развития предпринимательства. М.: 1997.

приятый малого и среднего бизнеса в бизнес-обучении. При этом в фокусе нашего внимания находились потребности в собственном повышении квалификации руководителей и собственников, а также потребность в обучении персонала предприятий.

Респондентам – собственникам бизнеса было предложено оценить степень соответствия предложенных в опроснике утверждений их собственным представлениям:

- первое утверждение – «в настоящее время объективно нет необходимости предпринимателям заниматься образованием, повышением собственной квалификации»
- второе утверждение – «в настоящее время объективно нет необходимости руководителям малых и средних предприятий заниматься образованием, повышением собственной квалификации»
- третье утверждение – «в настоящее время объективно нет необходимости обучать, повышать квалификацию сотрудников малых и средних предприятий».

Эти утверждения предполагалось оценить по 4-хбальной шкале, где: 4 – «абсолютно согласен», 3 – «скорее согласен, чем не согласен», 2 – «скорее не согласен, чем согласен», 1 – «абсолютно не согласен».

Ответы распределились следующим образом (таблица 1).

Таблица 1

Оценка необходимости программ обучения и повышения квалификации, количество ответов

	Утверждение		
	1	2	3
«абсолютно согласен»	4	-	11
«скорее согласен, чем не согласен»	34	-	83
«скорее не согласен, чем согласен»	193	76	112
«абсолютно не согласен»	61	216	86

Из представленных данных видно, что, по мнению собственников бизнеса, руководители малых и средних предприятий нуждаются в обучающих программах и повышении квалификации.

Проводимые фокус-группы показали, что подобные ответы – это отражение позиции многих собственников, которые считают, что «Я плачу директору хорошую зарплату, значит, он должен постоянно повышать свой профессиональный уровень. Мне это делать ни к чему». Многие собственники считают, что нет необходимости проводить обу-

чение сотрудников в силу того, что «Обученный сотрудник перейдет на работу в другую компанию». Но в целом, крайне мало респондентов продемонстрировали свое абсолютное согласие с приводимыми утверждениями, что говорит об осознаваемой важности обучения и повышения квалификации персонала всех уровней для развития малого и среднего бизнеса.

На вопрос «Нуждаетесь ли Вы лично в обучении по программам бизнес-образования?» 100% опрошенных ответили, что периодически нуждаются в обучении по программам бизнес-образования.

Наиболее востребованным бизнес-образование является у представителей таких сфер бизнеса, как торговля, строительство и ремонт, гостиничный и туристический бизнес, транспортные и экспедиционные услуги.

Участники фокус-групп отмечали, что подобные результаты отражают необходимость бизнес-обучения потому, что:

1. В сфере торговли (94%) постоянно возникают новые требования сан-эпид контроля, сроков и условий хранения отдельных видов товаров, особенности эксплуатации и т.д. Встает необходимость мониторинга инноваций, технологий обслуживания, требований, норм, законодательства и т.д., тенденций спроса и потребностей покупателей и потребителей, а также необходимость подготовки консультантов торгового зала, осуществляющих взаимодействие с покупателями, мерчендайзеров, промоутеров и других участников процесса обслуживания.

2. В сфере строительства и ремонта (82%) необходимость обучения и повышения квалификации связана с вариабельностью используемых строительных и ремонтных материалов, что требует хороших знаний технологических процессов, особенностей эксплуатации строительного и ремонтного оборудования, использования смесей, красок, других материалов, их физических и химических свойств, особенностей в процессе использования и т.д.

3. В сфере гостиничного бизнеса (77%) потребность в обучении связана с необходимостью повышения качества обслуживания и выдерживания определенных стандартов, как неотъемлемая часть процедуры аттестации средств размещения (получение «звезд»). Кроме того, необходимость технологизации процессов (клинига, хаускиппинга и пр.) заставляет быть в курсе происходящих в данной сфере изменений.

4. Турагентская и туроператорская деятельность (69%) как, пожалуй, ни одна другая сфера деятельности связана с удовлетворением потребительских запросов. Это обуславливает постоянный мониторинг законодательства, различных прямых и косвенных ограничений, ана-

лиз рисков предпринимательской деятельности и их страхования. Кроме того, туристический бизнес связан с разработкой и продвижением новых турпродуктов, ориентированных на широкие и разнообразные целевые аудитории, таким образом встает необходимость в обновлении профессиональных компетенций по поводу маршрутов, туристских формальностей, особенностей пребывания в отдельных странах и т.д.

5. В сфере транспортного обслуживания (61%) встают вопросы эксплуатации транспортных средств, безопасности пассажиров, медицинского освидетельствования водителей и т.д. Поскольку транспортное средство является механизмом повышенного риска, необходимо обладать знаниями по снижению рисков как технологических, так и социально-психологических.

Таким образом, мотивация представителей различных отраслей к обучению и повышению квалификации имеет отраслевую специфику, однако все респонденты единодушны в том, что изменения во внешней среде их бизнеса требуют быстрой и адекватной реакции бизнеса, что, в свою очередь, требует повышения квалификации, развития компетентности в первую очередь — руководящего состава предприятий.

Мы предложили респондентам — руководителям и собственникам малых и средних предприятий назвать факторы, мотивирующие их на получение бизнес-образования.

Среди таких факторов были названы следующие: «Бизнес-образование» позволяет мне быть в курсе тенденций бизнеса» — 509 чел.; «Бизнес-образование» восполняет пробелы в моих знаниях, умениях и навыках» — 734 чел.; «Бизнес-образование» позволяет мне более эффективно и глубоко оценивать действия моих сотрудников» — 2008 чел.; «Бизнес-образование» позволяет оценивать действия конкурентов» — 1803 чел.; «Бизнес-образование» позволяет ориентироваться в технологических процессах и внедрять их деятельность компании» — 2109 чел.; «Бизнес-образование — это интересно» — 209 чел.; «Бизнес-образование дает возможность выстраивать стратегию и тактику собственного бизнеса» — 1487 чел.; «Бизнес-образование формирует особый образ мышления» — 992 чел.; другое — 417 чел.

Что касается содержания программ бизнес-обучения, то наиболее востребованными направлениями бизнес-обучения являются программы, ориентированные на оптимизацию налогообложения, оптимизация организационной структуры, правовые аспекты предпринимательской деятельности, стратегия бизнеса, деловой английский язык, прикладные программы, а также программы для работников, ориентированные на повышение качества их профессиональной деятельности.

Что может расцениваться как желание предпринимателей снизить налогооблагаемую базу, оптимизировать источники прибыли и повысить эффективность деятельности предприятия, не нарушая при этом нормы российского законодательства.

Наиболее востребованными формами обучения являются краткосрочные программы выходного дня, программы полного погружения на 2–3 дня (в рамках таких программ слушатели выезжают организованными группами за пределы своего города в дом отдыха, или участвуют в круизе по морю с полным отсутствием возможности прервать занятия и вернуться к работе), тренинги с выездом преподавателя в компанию и корпоративные университеты.

Примечательно, что достаточно высокий процент ответов – 78% – получила такая позиция, как «обучение сотрудников», что еще раз подтверждает осознание предпринимателей необходимости повышения квалификации сотрудников.

Мы попросили всех респондентов (и собственников бизнеса, и руководителей (директоров, высших менеджеров) предприятий малого и среднего бизнеса) высказать свое отношение к следующим утверждениям:

- первое утверждение – «обучение сотрудников обеспечивает их более высокий профессионализм, чем общее профессиональное образование»;
- второе утверждение – «обучение сотрудников позволяет компенсировать недостатки их базового образования»;
- третье утверждение – «обучение сотрудников повышает их мотивацию и качество работы»;
- четвертое утверждение – «обучение сотрудников повышает их лояльность и снижает текучесть кадров».

Эти утверждения предполагалось оценить также по 4-х бальной шкале, где: 4 – «абсолютно согласен», 3 – «скорее согласен, чем не согласен», 2 – «скорее не согласен, чем согласен», 1 – «абсолютно не согласен».

Ответы распределились следующим образом (таблица 2).

Подавляющее большинство респондентов признает, что организация обучения сотрудников позволяет обеспечить им необходимый профессионализм, который по тем, или иным причинам не был ими сформирован в процессе получения базового профессионального образования. В большинстве случаев, как отмечают участники фокус-групп, причиной низкого профессионализма сотрудников является работа не по специальности, что, естественно, требует изучения как

**Оценка влияния программ обучения на поведение сотрудников,
количество ответов, количество ответов**

	Утверждение			
	1	2	3	4
«абсолютно согласен»	302	1411	739	411
«скорее согласен, чем не согласен»	1309	601	1219	1591
«скорее не согласен, чем согласен»	417	77	396	294
«абсолютно не согласен»	80	19	46	104

основ деятельности предприятия, так и получение более глубоких знаний в области специфики отрасли, технологий, материалов и т.д. И организация обучения сотрудников в кратчайшие сроки и достаточно эффективно справляется с задачей «подгонки» сотрудника под необходимые профессиональные нормы, обусловленные должностными обязанностями данного сотрудника.

Кроме того, обучение сотрудников формирует их лояльность и снижает текучесть кадров, хотя, как уже было отмечено, некоторые респонденты отмечали, что после прохождения обучения (организованного и оплаченного работодателем) их сотрудники уходили в другие компании. Однако, это, скорее исключение, чем правило.

На вопрос «считаете ли Вы необходимым организовывать и оплачивать своим сотрудникам обучение и повышение квалификации?» — 82% респондентов ответили утвердительно и считают необходимым обучать своих сотрудников по программам бизнес-образования и оплачивать его.

Мы попросили работодателей (собственников и руководителей малых и средних предприятий) назвать мотивы, по которым они готовы реализовывать программы бизнес-обучения для своих сотрудников и оплачивать их. Были получены следующие результаты: «Программы обучения «приближают» компетенции работника к специфике деятельности предприятия» — 2196 чел.; «Обучение на предприятии дает более высокое качество подготовки, чем базовое образование» — 1880 чел.; «Организованное бизнес-образование компенсирует нехватку специалистов на рынке труда» — 1715 чел.; «Организация обучения является многолетней традицией предприятия» — 801 чел.; «Организованное обучение положительно влияет на качество работы персонала» — 1907 чел.; «Организованное обучение положительно влияет на

лояльность сотрудников» – 1804 чел.; «Организованное обучение позволяет эффективнее адаптировать молодых и новых сотрудников» – 1899 чел.; «Организованное обучение позволяет снизить текучесть кадров» – 1692 чел.; «Организованное обучение повышает уровень корпоративной культуры» – 1929 чел.; «Организованное обучение позволяет повысить командный дух» – 1504 чел.; другое – 917 чел.

Среди наиболее востребованных у руководителей и собственников малых и средних предприятий программ обучения для сотрудников были названы психологические тренинги (тренинги по неконфликтному обслуживанию, обслуживание особых клиентов, работа с претензиями и т.д.), профессиональные тренинги, мастер-классы (по использованию химических реагентов в парикмахерском искусстве, фармацевтических препаратов косметологии, особенности эксплуатации технических устройств и пр.), краткосрочные (до 3-х дней) курсы по специальности («Технологии обслуживания гостей», «Строительные технологии» и пр.), технологические тренинги (4–5 часов), узко-профессиональные программы повышения квалификации.

Проведенное исследование показало, что собственники и руководители малых и средних предприятий Краснодарского края в целом рассматривают непрерывное обучение и бизнес-образование себя и своего персонала как фактор повышения эффективности бизнеса и готовы проводить мероприятия по обучению своих сотрудников. Причем, чем крупнее предприятие, тем с большей готовностью руководство реагирует на предложения о повышении квалификации себя и сотрудников, тем больше обучающих программ реализуется в компании. Более мелкие предприятия, в силу ограниченности в денежных средствах, реже проводят обучение и переобучение.

Литература

1. Александрова Д. MBA: амбиции или апломб // Формула карьеры. № 14, 2004.
2. Гиацинтова С. Т. Актуальные аспекты управления персоналом в ИТ-компаниях // Управление человеческим потенциалом. № 2, 2009.
3. Малый бизнес: становление и развитие. Проблемы российского малого бизнеса глазами предпринимателя. Институт стратегического анализа и развития предпринимательства. М.: 1997.
4. Строев В.В. Влияние экономики знаний на интеграционные процессы в высшем образовании // Автореферат дисс. ... д.э.н. СПб, 2008.
5. Малахов Е.М. Развитие корпоративного обучения в системе услуг дополнительного профессионального образования // Дисс. ... к.э.н. М., 2010.