

РОЛЬ ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ В РАЗВИТИИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ¹

В.Н. Пось

Казанский (Приволжский) федеральный университет

Аннотация. Статья посвящена определению роли внутрифирменного обучения в развитии человеческого капитала предприятия. В статье рассмотрены понятия «внутрифирменное обучение», «человеческий капитал» и их основные характеристики, виды внутрифирменного обучения и его значение для развития персонала организации. Автором изучены причины, по которым компании необходимо проводить внутрифирменное обучение. В заключении на примере АБ «Девон-Кредит» описаны некоторые виды внутрифирменного обучения и предложены рекомендации.

Ключевые слова: внутрифирменное обучение, человеческий капитал, человеческий капитал банка, система наставничества.

Вступление Российской Федерации в мировую экономическую систему открыло для отечественных компаний новые горизонты и возможности для развития. Обратной стороной медали стала серьёзная конкуренция, а также появление проблем, связанных с необходимостью искать более действующие способы повышения производительности и эффективности труда.

Тема данной статьи актуальна, так как руководители на сегодняшний день заинтересованы в том, чтобы в их организации работали высококвалифицированные и компетентные работники, способные создавать продукты и сервисы, которые могли бы составить серьёзную конкуренцию иностранным производителям. Для современных организаций возросла потребность в профессиональном обучении своих сотрудников, и это привело к тому, что одной из главных функций управления персоналом стало внутрифирменное обучение, которое имеет сле-

¹ Научный руководитель доцент кафедры управления человеческими ресурсами О.В. Юрьева

дующие преимущества: учитывается специфика предприятия, появляется возможность контроля за ходом обучения, повышается его практическая направленность, расходы на обучение становятся небольшие, за короткое время обучение могут пройти большое количество сотрудников.

Важным инструментом повышения ценности человеческих ресурсов предприятия является обучение. На сегодняшний день проблема заключается в том, что некоторые организации не занимаются обучением своего персонала, так как считают это ненужной тратой финансовых средств. Однако рано или поздно руководителям любой организации неизбежно придется столкнуться с тем, что если не вкладывать деньги в повышение уровня знаний и навыков своих работников, то уровень человеческого капитала компании будет снижаться, и, соответственно, отдачи от персонала с каждым годом будет все меньше и меньше.

Несмотря на сложное финансовое положение, большинство российских организаций начинают рассматривать расходы, связанные с обучением персонала, как необходимые и приоритетные. Все больше организаций начинают проводить обучение персонала разного уровня, понимая, что только обученный, высококвалифицированный персонал будет решающим фактором в выживании и развитии предприятия, а также в составлении конкуренции как отечественным, так и иностранным производителям.

Базаров Т.Ю. объясняет понятие «внутрифирменное обучение» как систему обучения и переподготовки сотрудников, проводимую на базе предприятия (или корпоративных учебных центров) с привлечением преподавателей, собственных или внешних, строящуюся с учётом проблем, характерных для конкретной организации [1, с. 1].

В России внутрифирменное обучение персонала имеет следующие направления: подготовка новых работников (понимается как профессиональная подготовка), переподготовка (переобучение) сотрудников, обучение работников вторым профессиям (как правило, смежным), повышение квалификации сотрудников на курсах различного уровня.

Внутрифирменное обучение характеризуется тем, что организация обучения строится на базе предприятия, силами организационных педагогов или приглашённых специалистов, направлено на решение задач организации, на подготовку сотрудников к правильному решению более

широкого круга задач, призвано обеспечить высокий уровень эффективности в работе.

Также оно способствует не только повышению уровня знаний персонала и возможности производить требуемые профессиональные навыки, но и позволяет формировать у них систему ценностей и установок, которая соответствует сегодняшним требованиям. Для того чтобы работники приносили стабильный доход компании, необходимы вложения в их человеческий капитал. Именно обучение является на сегодняшний день эффективным инструментом достижения стратегических целей компании, средством повышения человеческого капитала организации, а также средством, которое упрощает проведение организационных изменений.

Человеческий капитал, по мнению Г. Беккера, – это имеющийся у каждого запас знаний, навыков, мотиваций. Инвестициями в него могут быть образование, накопление профессионального опыта, охрана здоровья, географическая мобильность, поиск информации [2, с. 2-3]. Человеческий капитал – это совокупность знаний, умений и навыков сотрудников предприятия, расходы на получение которых (через образование, внутрифирменное обучение и т.д.) могут приносить со временем ощутимую прибыль и работникам, и предпринимателю. Человеческий капитал неотделим от личности своего носителя, а права собственности на человеческий капитал не могут являться предметом купли-продажи. Ценность понятия «человеческий капитал», соответствующего современной оценке роли и места человека в социально-экономической системе общества, объясняется, во-первых, тем, что человек рассматривается в единстве экономического, социального и индивидуального. Во-вторых, выделяются четыре группы способностей, характеризующих человека в трудовой деятельности: физические, интеллектуальные, психологические и социальные. В-третьих, использование понятия «капитал» для определения роли человека в социально-экономической системе общества указывает на необходимость инвестирования в развитие возможностей человека и получение длительного эффекта от этих вложений. В-четвертых, «человеческий капитал» – понятие, характеризующее свободного индивида, являющегося самостоятельным субъектом на рынке труда [3, с. 219].

В современном обществе роль капитала, вкладываемого в материальные ресурсы, постепенно снижается. Эффективность любой сферы, в

том числе и банковской, всё меньше определяется материальными активами: на смену им пришёл человеческий капитал. Человеческий капитал банка, в нашем понимании, представляет совокупность знаний всех работников банка, их профессиональную компетентность, умение формировать взаимоотношения и создавать стоимость.

Удовлетворить потребности клиента в продуктах банка в полной степени очень непросто, так как для сотрудника банка в данном случае важно не только расположить к себе клиента и вызвать его доверие, но и умение слушать, выстроить разговор в комфортном для клиента ключе, учитывать его предпочтения. Именно поэтому многие банки стараются сами развивать и подготавливать специалистов, которые были бы способны привлечь и удержать постоянных клиентов. Такие клиенты – это очень ценный актив, который очень благоприятно влияет на финансовые показатели банка, его имидж на рынке и на доверие новых клиентов. Многие банки активно приглашают преподавателей для проведения различных тренингов, семинаров, деловых игр и применяют другие современные методы эффективного обучения сотрудников.

Например, руководство Акционерного банка «Девон-Кредит» (ПАО) понимает, что на сегодняшний день человеческий капитал является важным элементом конкурентоспособности на рынке труда, а обучение способствует его развитию, повышению мотивации персонала, преданности банку и привлечению новых клиентов. В связи с этим банк часто приглашает преподавателей для проведения различных видов обучения, в том числе тренингов.

В банк приезжали сотрудники компании «TeamSoft», которые проводили обучение под названием «Лицом к клиенту». В данном обучении участвовали работники Отдела обслуживания держателей банковской карт Группы розничных операций и Службы информационной поддержки, то есть те, кто каждый день непосредственно общается с клиентами банка. Обучение включало в себя:

1. Правила отличного сервиса.
2. 7 компетенций клиент-ориентированного специалиста.
3. Установление контакта.
4. Технику формулирования вопросов.
5. Универсальную технику работы с возражениями.
6. Алгоритм работы с конфликтными клиентами.
7. Технику управления эмоциональным напряжением.

Операторы Службы информационной поддержки банка проходили тренинг голоса и эмоциональной устойчивости. Особенность этого тренинга в том, что в нём используется программа, позволяющая, во-первых, голосу специалиста всегда звучать доброжелательно, спокойно и уверенно, во-вторых, позволяет ему себя так же чувствовать.

По мнению сотрудников, эти виды обучения способствовали развитию у них таких компетенций, как клиентоориентированность, убедительная коммуникация, ориентация на результат, умение работать в команде, стрессоустойчивость, ориентация на достижение результата. Также пройденные тренинги позволили сотрудникам Службы информационной поддержки научиться контролировать свои эмоции и управлять эмоциями собеседника посредством голоса.

Работники банка проходят следующие виды внутрифирменного обучения: производственный инструктаж, обучение основам безопасности работы с клиентами банка и правилам работы с персональными данными. В соответствии с Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» 115-ФЗ от 07.08.2001 на кредитные организации возлагаются обязанности по проведению процедур внутреннего контроля [4]. Периодически проводится обучение сотрудников банка согласно этому закону в целях недопущения отмывания доходов. Также служба финансового мониторинга доводит до сведения подразделений целевой инструктаж в связи с внесением изменений в данный закон.

В банке распространена система наставничества, когда к новому сотруднику прикрепляется опытный работник, который проверяет исполнение заданий новичка и даёт советы по улучшению работы.

В скором времени АБ «Девон-Кредит» (ПАО) перейдёт на новую программу «ЦФТ». С целью обучения сотрудников, которые будут непосредственно работать с этой программой, в банк были приглашены разработчики ЦФТ, которые обучали персонал навыкам работы в этой программе.

Сотрудники банка «Девон-Кредит» положительно относятся к обучению, так как понимают, что оно способствует их развитию, увеличению их конкурентоспособности на рынке труда, становится больше возможностей для карьерного роста.

В качестве рекомендаций может быть предложено проведение у руководителей различного уровня тренинга «Ситуационное лидерство».

Оно позволит развить такие компетенции, как построение отношений и влияние, самоорганизация, стратегическое видение бизнеса, управление командой, управление исполнением. Также сотрудников банка желательно обучать эффективной презентации банковских товаров и услуг и навыкам по взаимодействию и разрешению конфликтов.

Таким образом, можно сделать вывод, что внутрифирменное обучение как основной элемент системы развития человеческого капитала и трудового потенциала не только не потеряло своей актуальности в наше время, но приобретает всё большую значимость, как для работников, так и для руководителей. Роль внутрифирменного обучения в развитии человеческого капитала предприятия заключается в развитии знаний и навыков сотрудников, способности быстрее и легче решать сложные задачи, повышении уровня трудовой мотивации, приверженности персонала своей организации и включенности в её дела. Инвестиции в образование являются наиболее выгодными с точки зрения человека и общества в целом, так как приносят значимый по объёму и продолжительный по времени экономический и социальный эффект. Для любого предприятия инвестиции в человеческий капитал являются значительными, но в то же время рискованными, потому что они персонифицированы: с уходом человека в другую организацию, человеческий капитал «уходит» вместе с ним.

Библиографический список

1. Патутина Н.А. Внутрифирменное обучение как основная форма реализации корпоративного образования // Интернет-журнал «Науковедение». 2013. №1. С.1– 6. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/10pvn113.pdf> (дата обращения: 24.01.2017).
2. Плячкайтене И.М. Становление и развитие теории человеческого капитала // Молодой учёный. 2011. №7 (30). URL: <http://moluch.ru/archive/30/3421/> (дата обращения: 24.01.2017).
3. Светуных М. Г., Ямбарцева Е. В. Человеческий капитал как источник развития и успешности современного предпринимателя // Теория и практика общественного развития. 2010. №2. 243 с. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/chelovecheskiy-kapital-kak-istochnik-razvitiya-i-uspeshnosti-sovremennogo-predprinimatelya> (дата обращения: 24.01.2017).

4. Федеральный закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 №115-ФЗ (последняя редакция).

5. Электронная справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32834 (дата обращения: 23.01.2017).

6. Fakhrutdinova E., Mokichev S., Kolesnikova J. The influence of cooperative connections on innovation activities of enterprises. World Applied Sciences Journal. 2013. Т. 27. № 2. С. 212-215.

ROLE OF IN-COMPANY LEARNING IN THE DEVELOPMENT OF HUMAN CAPITAL OF THE COMPANY

V.N. Pos

Russia, Kazan Federal University

Abstract. The article is devoted to the definition of the role of in-company learning in the development of human capital of the enterprise. This article seeks to examine the concept of «in-company learning», «human capital» and their main characteristics, types of in-company learning and its importance for the development of staff of the organization. The author studied the reasons why the company should be carried out in-company learning. Finally, the example of the bank «Devon-Credit» were described by some types of in-company learning, and issued recommendations.

Keywords: in-company learning, human capital, bank human capital, mentoring system.

References

1. Patutina N.A. Intrafirm education as the main form of implementation of corporate education // Internet-magazine «Naukovedenie». 2013. № 1. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/10pvn113.pdf> (appeal date: 01.24.2017).

2. Plyackaitene I.M. Formation and development of the theory of human capital // Young Scientist. 2011. № 7 (30). URL: <http://moluch.ru/archive/30/3421/> (access date: 01.01.2017).

3. Svetunkov M. G., Yambartseva E. V. Human capital as a source of development and success of a modern entrepreneur // Theory and practice of

social development. 2010. №2. 243 p. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/chelovecheskiy-kapital-kak-istochnik-razvitiya-i-uspeshnosti-sovremenного-predprinatatelya> (access date: 24.01.2017).

4. Federal Law "On Countering the Legalization (Laundering) of Proceeds from Crime and Financing of Terrorism" of 07.08.2001 №. 115-FZ (last revised).

5. Electronic reference and legal system «Consultant». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32834 (appeal date: 01.23.2017).

6. Fakhruddinova E., Mokichev S., Kolesnikova J. The influence of cooperative connections on innovation activities of enterprises. World Applied Sciences Journal. 2013. T. 27. № 2. P. 212-215.

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В УСЛОВИЯХ ФИНАНСОВОЙ НЕСТАБИЛЬНОСТИ КОМПАНИИ¹

Е.В. Прыткова, Ю.В. Кусмарцева

Волгоградский государственный университет

Аннотация. В статье рассматривается проблема управления персоналом и их финансового обеспечения в период финансовой нестабильности компании. Определяется важность персонала для достижения целей и преодоления финансовых трудностей. Предлагаются наиболее действенные методы преодоления кризисных условий с минимальными потерями для организации.

Ключевые слова: управление персоналом, финансовая нестабильность, человеческие ресурсы, методы управления, мотивация персонала, ошибки управления, корпоративная культура, экономическое обеспечение, сохранение персонала.

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке гранта Института экономики и финансов ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный университет» в рамках научного проекта № 2018-3 «Финансовое обеспечение деятельности экономических субъектов».