

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ КАДРОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

И.А. Ткаченко

*УО «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации»,
г. Гомель, Республика Беларусь*

Развитие кадрового потенциала объективно связано с идеей непрерывного профессионального образования, поскольку развитие кадров осуществляется через их обучение. Непрерывность образования предполагает действенность во времени, сопровождение процесса воспроизводства кадрового потенциала на всех его стадиях.

Если в прошлые десятилетия обучение (общее и профессиональное образование) было направлено на то, чтобы готовить человека к трудовой жизни, то теперь, как свидетельствует практика, основной акцент должен быть сделан на подготовке работника к необходимости учиться всю жизнь. По существу, на смену концепции расширения объема знаний приходит концепция их обновления и углубления в течение всего периода профессиональной деятельности. Знания перестают рассматриваться как некий запас, принимая вид потока постоянно обновляемой информации.

Помимо этого объективного фактора, существует и субъективный - потребность в непрерывном расширении знаний, присущая настоящим профессионалам.

Таким образом, одним из путей совершенствования профессионального обучения кадров в организациях бытового обслуживания является переход от сложившейся практики периодического обучения к непрерывному процессу постоянного и всестороннего их развития, совершенствования знаний, профессиональных навыков, умений и укрепления интеллектуального потенциала персонала предприятия.

Функционирование системы непрерывного образования предполагает наличие:

- общего образования (развитие природных задатков и способностей, освоение накопленного обществом социального опыта, основных научных представлений, социокультурных правил и норм);
- базовой, профессиональной подготовки (освоение профессиональных основ, взглядов и оценок, объективных причинно-следственных связей и реальностей), формирующей основы квалификации специалиста, проводится один раз за весь период трудовой деятельности);
- специализированной профессиональной подготовки, овладение методами и инструментарием осуществления профессиональной деятельности, а, по существу, - поддержания уровня необходимых профессиональных знаний),
- переподготовки и повышения квалификации (расширение и углубление общеобразовательного и профессионального уровня, овладение более широким диапазоном видов, методов, предметов и средств осуществления профессиональной деятельности);
- адаптации (перевод вновь освоенных видов деятельности в «привычные»).

Таким образом, система непрерывного образования кадров бытового обслуживания должна состоять из двух основных частей; базового и дополнительного образования, в системе которого осуществляется переподготовка и повышение квалификации работников сферы бытового обслуживания.

Важным элементом системы непрерывного профессионального образования персонала является внутрифирменное обучение. На основе анализа методов и форм профессионального обучения кадров в организациях бытового обслуживания выявлено, что они не в полной мере соответствуют стратегии рыночных реформ и специфике развития отрасли и

нуждаются в совершенствовании. Основная масса работодателей и работников не заинтересована в повышении профессиональной квалификации и росте результативности труда. Причинами такой незаинтересованности, являются недостаточное выделение средств на развитие образования в бытовом обслуживании и в целом по республике, низкая оплата труда, отсутствие эффективных методов стимулирования персонала. В организациях практически отсутствуют программы, связанные с подготовкой работников высших квалификаций, решение проблем качества продукции, повышения мотивации работников. И отечественный и зарубежный опыт процесса развития кадров показывает, что современный экономический рост невозможен без затрат на обучение человека, финансирования научных исследований.

Под внутрифирменным обучением нужно понимать форму обучения, связанную с планированием, осуществлением и контролем процесса обучения внутри предприятия:

Достоинствами внутрифирменного обучения являются:

- процесс обучения ограничивается на площадях предприятия во время, удобное с точки зрения рабочего ритма предприятия;
- гибкость в организации процесса обучения, который просто нереально достичь при реализации других форм обучения;
- фронтальность: обучать можно одновременно десятки, и даже сотни работников;

Немаловажная особенность такой формы обучения состоит в прямой связи себестоимости обучения с масштабами обучающих процессов на предприятии. Для крупных организаций себестоимость обучения по внутрифирменной модели является несопоставимо низкой, нежели по командированию работников в обучающие заведения.

Внутрифирменное обучение - это процесс обучения работников организации в соответствии с целями организации, но по обучающим программам, разработанным или адаптированным для организации.

Можно выделить несколько разновидностей обучающих программ в организации:

Вводные базовые курсы. Курсы предназначены для знакомства новых работников с предприятием, с его историей, традициями, подходами к управлению, внутрифирменной культурой. Также предназначены для реального обучения менеджеров навыкам управления, актуальными с точки зрения предприятия для работы в нем. Также вводные курсы не только несут в себе информационную составляющую, но также ориентированы на выработку необходимых навыков у новых работников. Задача – дать «на выходе» полноценного работника, который не будет тратить непродуктивно свое время на освоение азов работы на предприятии.

Недостатки: высокая трудоемкость, потери рабочего времени, потери финансовых ресурсов. Но эти потери все равно неизбежны для предприятия.

Профильные курсы повышения квалификации. Предназначены для менеджеров и работников, деятельность которых носит определенную специализацию (управление продажами, финансами и т.п.). Цель – повышение профессионализма работников в определенной области.

Преимущества: тесная связь с самим бизнес-процессом. Проводят руководители более высокого ранга управления.

Недостатки: не всегда обеспечивается передача самых последних и новейших достижений в данной области.

Общезфирменные курсы повышения квалификации. Предназначены для обучения и повышения квалификации практически всех менеджеров в отношении базовых знаний и навыков «общеменеджерского» профиля, либо направлены на обучение всех работников определенным новым стандартам работы предприятия. Эти курсы близки к вводным базовым курсам, поскольку иногда «старых» работников приходится обучать большему, чем новых.

Задачи: обеспечить непрерывность процесса обучения и повышения квалификации всего управленческого звена работников, ознакомление с нововведениями.

Преимущества: гибкость в плане информации и навыков, которые должны быть донесены до работников.

Недостатки: большая масштабность (должны охватить практически весь аппарат управления), а также их дискретность (невозможность обеспечить совершенно непрерывный процесс обучения без малейшего отставания отдельных групп менеджеров).

Таким образом, процесс обучения должен планироваться непосредственно в организации и строится на основе некоторой определенной стратегии, концепции развития организации и ее персонала.

С учетом необходимости интенсивного развития сферы бытового обслуживания населения целесообразно:

1. Определить уровни подготовки кадров и периодичность повышения квалификации, по уровням:

- рабочие специальности;
- технические (инженерные специальности);
- руководящие кадры (включая частные предприятия), а также образовательные учреждения и базовые предприятия для подготовки и переподготовки кадров, повышения их квалификации.

2. Восстановить систему подготовки и переподготовки рабочих кадров, высшего и средне специального звена за счет государственных или централизованных отраслевых источников финансирования.

3. Предусмотреть в инновационном фонде бытового обслуживания населения статью расходов на подготовку и повышение квалификации кадров на базе (перечислить учебные заведения и определить головные по направлениям):

- расширить номенклатуру специальностей, необходимых для сферы платных услуг;
- совершенствовать систему повышения квалификации и подготовки специалистов (в первую очередь разработкой и согласованием программ переподготовки) по ускоренной программе для работы в бытовом обслуживании.

Для обеспечения службы быта профессиональными кадрами, широкого распространения передовых методов работы, повышения престижа работников сферы услуг региональным органам управления бытовым обслуживанием необходимо разработать программы подготовки и повышения квалификации кадров, в которых предусмотреть комплекс мер, включающий:

- организацию непрерывного обучения кадров, в том числе освоения смежных профессий;
- проведение аттестации и ротации кадров;
- предложения по усилению мотивации труда с применением мер морального поощрения коллективов и работников предприятий за высокие производственные показатели;
- создание региональных учебно-производственных объединений на базе действующих учебных заведений и учебно-производственных комбинатов.

С целью подготовки квалифицированных кадров для оказания бытовых услуг наряду с традиционными формами требуется развивать качественно новые типы учебных заведений (колледжи, лицеи) и региональные сервисные центры на базе Комбинатов бытового обслуживания.