

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ

**А.А. Белоглазова**  
бакалавр

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток. России*

*Современный мир обязывает каждого управляющего уделять особое внимание человеческим ресурсам организации, так как на сегодняшний день достаточно актуальна проблема, связанная с потерей квалифицированного и опытного персонала. В случае, когда персонал организации имеет все необходимые знания, умения, довольно хорошо мотивирован, то тогда работодатель получает достаточно опытных сотрудников, которые столь важны для организаций. В ходе исследования системы обучения персонала был разработан проект в области обучения персонала и оценены его экономическая и социальная эффективность.*

**Ключевые слова и словосочетания:** *управление персоналом, обучение персонала, кадры, развитие персонала, учебный центр.*

## IMPROVING THE STAFF TRAINING SYSTEM OF A TELECOMMUNICATIONS COMPANY

*The modern world requires each manager to pay special attention to the human resources of the organization, since today the problem of the loss of qualified and experienced personnel is quite relevant. In the case when the organization's staff has all the necessary knowledge, skills, is quite well motivated, then the employer gets enough experienced employees who are so important for organizations. During the study of the personnel training system, a project was developed in the field of personnel training and its economic and social effectiveness was evaluated.*

**Keywords:** *personnel Management, training, frames, staff development, Training Center.*

Теоретические аспекты рассматриваемого вопроса заключаются в том, что процесс обучения персонала и изменение показателей деятельности связаны между собой. Выражает это ряд факторов, которые иллюстрируют изменение мотивации, социального взаимодействия работников и их функциональное поведение [1]. К результатам деятельности систем обучения относят: повышение скорости работы сотрудников (реакция на аномальную ситуацию); расширение кругозора сотрудников (увеличение количества вариантов при принятии какого – либо решения; снижение различных потерь из-за неправильные оценки ситуаций и некорректных действий сотрудников; обмен информацией между сотрудниками других организаций, для внесения полезных инноваций в систему организации [2]. Методы исследования обучения и развития персонала необходимы для оценки эффективности обучения и развития работников, что в конечном итоге дает возможность повысить качество обучения, исключая те учебные программы и формы обучения, которые не смогли оправдать возложенных на них надежд [3]. Сбор данных до начала прохождения обучения отражает текущий уровень знаний, который сотрудники имели до прохождения обучения. Такие показатели могут быть: количественные (уровень производительности, финансовые показатели, количество поступивших жалоб или претензий покупателей и т.п.); качественные (качество товаров и услуг, удовлетворенность потребителей, удовлетворенность работников компании и др.); показатели, характеризующие профессиональные знания, установки и рабочие навыки работников. [4] Если основной целью программы обучения было повышение производительности труда, а после завершения обучения производительность труда осталась на том же уровне, который был до обучения, то перед организацией встает необходимость либо внесения значительных изменений в данную программу, либо полного отказа от нее [5].

Рассмотрим Приморский филиал ПАО «Ростелеком», входящий в состав Макрорегионального филиала «Дальний Восток» ПАО «Ростелеком», который, в свою очередь, является структурным подразделением ПАО «Ростелеком», которое имеет масштабную внутреннюю организационную структуру [6]. Филиал ПАО «Ростелеком» осуществляет подбор кадров не только из числа состоявшихся профессионалов, но также и молодых специалистов. Кроме того, филиал ПАО «Ростелеком» выступает базой производственной практики для студентов и местом стажировки для молодых специалистов и выпускников. В компании «Ростелеком» работает более 130 тысяч сотрудников, и каждый играет важную роль в достижении общего успеха. Особое внимание филиал ПАО «Ростелеком» уделяет обучению и развитию персонала. В компании организована система обучения, основными компонентами которой являются корпоративный университет, институт внутренних тренеров и корпоративная система дистанционного обучения. Для сотрудников компании система наставничества и адаптации. Развита система карьерного планирования, работает программа «Кадровый резерв», которая дает возможность закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. Каждый сотрудник, при помощи современных краудсорсинговых платформ, может принять участие в совместном поиске решений и предложить свою собственную идею оптимизации бизнес-процессов. Компания предоставляет возможности для развития каждому сотруднику с первого дня работы. В зависимости от потребностей профессионального развития сотрудник может: принять участие в программах обучения сегментов; пройти очные тренинги, дистанционные курсы и программы в корпоративном онлайн-университете; стать читателем электронной библиотеки «Ростелекома» и многое другое.

Процесс планирования количественной потребности персонала в филиале ПАО «Ростелеком» осуществляется централизованно в региональном филиале. Эксперты анализируют прогнозируемые показатели деятельности предприятия, высказывают собственное мнение о необходимости найма новых работников. Кадровый резерв в филиале ПАО «Ростелеком» формируется в соответствии с определенной кадровой службой потребностью предприятия на ближайшую и отдаленную перспективу. Критериями оценки при подборе «резервистов» на выдвижение являются требования к кандидату в резерв кадров, которые организация представляет в «Положении о формировании и развитии кадрового резерва в ПАО «Ростелеком»».

Кадровая политика ПАО «Ростелеком» находит отражение в таких документационных источниках как: стандарты организации; «Правила внутреннего трудового распорядка ПАО «Ростелеком»»; «Положение о персонале ПАО «Ростелеком», «Положение об оплате труда» и «Положение о коммерческой тайне». Политика ПАО «Ростелеком» – привлечение высококвалифицированных, талантливых и работоспособных сотрудников, способных решать любые технические, экономические и социальные задачи. Подобранный кадровой службой ПАО «Ростелеком» кандидат проходит собеседование, определяющее уровень профессиональной компетенции (проверка знаний, умений и навыков в соответствии с должностной инструкцией и инструкцией по профессии для рабочего) и являющееся приоритетным при оценке кандидата.

Абсолютно все сотрудники считают, что результатом проведения становится: улучшение знаний и навыков, повышение квалификации, возможность продвижения по карьерной лестнице. Помимо положительных сторон, сотрудники также выделяли и негативные. Большинство считают, что негативные стороны имеются, и, в основном, это потеря рабочего времени, заработной платы и появление необработанных текущих дел. По мнению большинства, обучение должно проводиться в каждой организации и оно положительно влияет на повышение качественных характеристик работников, что тем самым полностью подтверждает гипотезу. В ходе исследования была выявлена проблема с мотивацией сотрудников на обучение. Несмотря на стандартные ответы работников, о том, что обучение является важным, большинство сотрудников предпочитают не проходить курсы по улучшению своих навыков, так как это приводит к потере заработной платы, а также у сотрудников становится меньше времени на выполнение своих обязанностей. Задачи, которые будут решены благодаря внедрению учебного центра: систематизация обучения, обеспечение сотрудников качественными программами обучения и совершенствования знаний, обучение с учетом потребностей и особенностей конкретной бизнес-структуры ее персонала, методическое обеспечение для внедрения новых продуктов и услуг, постоянный анализ и контроль результативности и эффективности обучения сотрудников.

Повысить эффективность очного обучения и развития персонала ПАО «Ростелеком» возможно за счет создания учебного центра. Учебный центр позволит реализовать основные принципы построения образовательных программ: своевременность, индивидуальность и дос-

таточность. Целью создания и функционирования учебного центра является обеспечение сотрудников в компании качественными обучающими программами и совершенствование уровня знаний для достижения долгосрочного конкурентного преимущества данной компании. Занятия в Учебном центре будут проходить в разнообразных формах: тренинги, семинары, лекции, вебинары, дистанционные курсы.

К формам контроля эффективности обучения персонала ПАО «Ростелеком» в Учебном центре будут отнесены: тестирование, собеседование, обратная связь от сотрудников, повышение показателя по обслуживанию (NPS), выполнение плана по продажам. Методы обучения состоят из визуальных презентаций, учебных пособий, дискуссий и выполнения всеми участниками практических упражнений, а также контрольные задания, включающие в себя теоретические и практические задачи. Лекции предоставят сотрудникам как фундаментальные знания теории связи, познакомят с основными принципами, терминами, понятиями систем связи, так и предоставят понимание основ сетей связи, познакомят с современными технологиями и тенденциями развития инфокоммуникационных сетей и их услуг. Участие в семинаре дает множество преимуществ, включая получение экспертных знаний, налаживание связей в сфере телекоммуникаций, получение профессиональных навыков, повышение квалификации, обзор последних тенденций в области телекоммуникаций. Семинары являются эффективной платформой для интенсивного знакомства с темой посредством практических заданий и обсуждений, проводимых несколькими экспертами. Это идеальная возможность для людей, которые хотят глубоко изучить тему, но ограничены во времени. Обсуждения на семинарах дают возможность обсудить вопросы, связанные с предметной областью, обменяться опытом и мнениями, относящимися к современной телекоммуникационной среде, ознакомиться с другими идеями по теме в обстановке, которая способствует разговору. Встреча с новыми людьми может предложить поддержку и советы по решению проблем. Это общение может продолжиться и в профессиональных связях после окончания семинара. Также большое внимание должно быть уделено тренингу. Он проводится с целью формирования и совершенствования умений и навыков, приобретенных в процессе обучения и повышения эффективности деятельности. Тренинг будет длиться от 1 до 5 дней. Продолжительность одного учебного дня составит 8-10 часов. Оптимальное количество участников 10-12 человек. Это позволит, с одной стороны, каждому продемонстрировать выполнение задания тренеру, а с другой стороны, обменяться опытом, поучиться друг у друга.

Оценка экономической эффективности напрямую связана с качественным обучением персонала. Сотрудники, прошедшие профессиональную подготовку, которые могут применять умения и навыки, получившие в процессе обучения, показывают высокий показатель эффективности работы в рамках своих должностных обязанностей.

Таким образом, для повышения эффективности очного обучения и развития персонала ПАО «Ростелеком» нами было предложено создание учебного центра. Конечная приблизительная стоимость основного и вспомогательного оборудования составляет 556 873,00 руб., а ежегодные затраты на оплату труда сотрудникам составляет 1 595 852,52 руб. Оценка экономической эффективности напрямую связана с качественным обучением персонала. Эффективность обучения сотрудников сказывается на выполнении плана по продажам – это 10 – 15 процентов выручки компании. Таким образом, создание Учебного центра ПАО «Ростелеком» для обучения персонала окупится.

---

1. Одегов Ю.Г., Руденко Г.Г. Управление персоналом: учебник. – Москва: Юрайт, 2017. – 532 с.

2. Ботин А. Обучение персонала – забота о будущем компании // Управление персоналом. – 2017. – № 4. – С.64-65.

3. Павлова Е.М. Современные подходы к обучению и развитию персонала // Электронный научный журнал. – 2017. – №2-2(17).

4. Кибанов А.Я. Организация обучения и дополнительное профессиональное образование персонала: учебно-практическое пособие. – Москва: Проспект, 2017. – 644 с.

5. Попова А.В. Система обучения персонала в организации // Инновации в науке: научный журнал. – № 4(80). – Новосибирск., Изд. АНС «СибАК», 2018. – С. 26-30.

6. Приморский филиал [Электронный ресурс] // ПАО «Ростелеком». – URL: [www.primorye.rt.ru](http://www.primorye.rt.ru)