

Тимофеева Ирина Георгиевна

студентка

Седов Сергей Алексеевич

канд. пед. наук, доцент

Елабужский институт (филиал)

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

г. Елабуга, Республика Татарстан

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА

***Аннотация:** в статье рассматриваются ключевые направления совершенствования качества организации бизнес-тренингов в контексте стратегии устойчивого развития предприятий. Актуальность темы обусловлена возрастающей ролью человеческого капитала в обеспечении социально-экономической эффективности бизнеса. В работе проанализированы технологические условия оценки качества тренинговых программ, определены проблемные зоны на этапах планирования, реализации и посттренингового сопровождения. Особое внимание уделено критериям содержательной и организационной адекватности программы обучения. Сделаны выводы о необходимости внедрения комплексной системы контроля качества, базирующейся на классических моделях Киркпатрика и современных подходах к оценке эффективности интенсивного бизнес-обучения.*

***Ключевые слова:** бизнес-тренинг, качество обучения, корпоративное обучение, оценка эффективности, развитие персонала, социально-экономическая эффективность, управление персоналом.*

Введение.

В условиях динамично меняющейся экономической среды и возрастающей конкуренции, устойчивое развитие предприятия напрямую зависит от уровня профессиональных компетенций и гибких навыков его сотрудников. Бизнес-

тренинг, как интенсивная форма корпоративного обучения, стал неотъемлемым инструментом развития человеческого капитала. Однако практика показывает, что инвестиции в обучение персонала не всегда приносят ожидаемую социально-экономическую отдачу. Проблема заключается не столько в содержании тренингов, сколько в качестве процессов их организации – от диагностики потребностей до оценки посттренингового сопровождения.

Цель исследования: выявление ключевых направлений совершенствования качества процесса организации бизнес-тренинга для повышения его результативности. Методологической основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных специалистов в области управления персоналом и педагогики. Вопросы эффективности интенсивного бизнес-обучения и технологические условия ее оценки детально рассмотрены в работах Н.В. Жадько, которая акцентирует внимание на необходимости анализа программы тренинга как инструмента формирования навыка в условиях жестких временных ограничений [1]. Проблематика классических подходов к измерению результатов обучения отражена в исследованиях Е.В. Сириной, анализирующей применимость моделей Д. Киркпатрика и Дж. Филиппса в современных реалиях корпоративного образования [5]. Вопросы интеграции обучения в бизнес-процессы компаний и развития гибких и жестких навыков исследуются в работе Д.А. Потапова и Н.Г. Марковой, где подчеркивается необходимость соответствия компетенций сотрудников актуальным задачам бизнеса [3]. Практические аспекты организации внутрифирменного обучения и его влияния на профессиональные стандарты проанализированы Е.Г. Марченковой и К.Н. Белогай, которые подтверждают прямую корреляцию между системным обучением и улучшением производственных показателей [2].

Анализ современной практики организации бизнес-тренингов позволяет выделить несколько проблемных узлов, снижающих итоговое качество обучения.

1. Недостаточная диагностика на предтренинговом этапе.

Качество тренинга закладывается задолго до того, как участники заходят в учебный класс или подключаются к онлайн-платформе. Наиболее частой

ошибкой является подмена реальных бизнес-потребностей типовыми темами («Холодные продажи», «Тайм-менеджмент») без привязки к конкретным стандартам и нормативам компании [4]. Как справедливо отмечается в исследовании особенностей корпоративного обучения на предприятиях сферы услуг, для обеспечения предсказуемых результатов тренеру необходимо понимать, какие именно переговоры ведут участники на рабочих местах, каковы их приоритеты и установки компании. Содержательное и организационное соответствие программы реальным задачам бизнеса – первое технологическое условие эффективности;

2. Нарушение технологических условий оценки эффективности.

Вторая системная проблема заключается в попытках оценить качество тренинга исключительно через анкеты обратной связи по окончании занятия (удовлетворенность кофе-брейками и харизмой тренера). Оценка эффективности, как подчеркивает Н.В. Жадько, вторична по отношению к результатам и должна проводиться тренером на основе сравнительного анализа запланированных и полученных итогов. Без применения таких классических инструментов, как модель ROI (возврат на инвестиции) или четырехуровневая модель Киркпатрика (реакция, научение, поведение, результаты), невозможно выявить причины несоответствия программы задачам обучения;

3. Отсутствие посттренингового сопровождения.

Разрыв между «знаю» и «делаю» остается критическим. Даже качественно разработанная программа теряет смысл, если полученные навыки не интегрируются в ежедневные бизнес-процессы. Современные исследования корпоративного обучения подтверждают актуальность акцента на «HR-инструментах» по развитию навыков с учетом конкретных бизнес-задач и необходимость пошагового сценария внедрения знаний в практику.

Для решения обозначенных проблем и совершенствования качества процесса организации бизнес-тренинга представляется целесообразным внедрение следующих мер.

1. Разработка чек-листа качества программы. На этапе планирования необходимо ввести обязательную экспертизу программы на предмет адекватности

учебных целей и временных ограничений. Тренинг должен рассматриваться как интенсивный инструмент отработки конкретного навыка, а не как набор развлекательных активностей;

2. Внедрение смешанных форм обучения. Монотонность традиционных форматов снижает вовлеченность. Для повышения качества усвоения материала следует активнее использовать микрообучение, симуляционные задания и цифровые платформы, которые позволяют оттачивать поведенческие и клиентские компетенции в безопасной среде;

3. Стандартизация процедуры оценки. Переход от субъективных впечатлений к объективным метрикам. В зависимости от типа тренинга необходимо применять соответствующие методы контроля: от тестирования знаний до оценки изменения производственных показателей и поведенческих индикаторов на рабочем месте спустя 1–3 месяца после обучения.

Выводы.

Таким образом, совершенствование качества процесса организации бизнес-тренинга требует системного подхода, охватывающего предтренинговую диагностику, обеспечение содержательной валидности программы и обязательное посттренинговое сопровождение. Только при соблюдении данных технологических условий бизнес-тренинг из затратного мероприятия превращается в стратегический фактор повышения социально-экономической эффективности предприятия и его устойчивого развития в долгосрочной перспективе.

Список литературы

1. Жадько Н.В. Технологические условия оценки эффективности интенсивного бизнес-обучения (тренинга) / Н.В. Жадько // Научные исследования в образовании. – 2011. – №7. – С. 106–110.

2. Марченкова Е.Г. Внутрифирменное обучение как фактор повышения стандартов производства и качества работы сотрудников розничной сети / Е.Г. Марченкова, К.Н. Белогай // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2010. – №2(42). – С. 60–69. EDN MNJFIR

3. Потапов Д.А. Корпоративное обучение сотрудников на базе «EdTech» компании в условиях бизнес-процессов / Д.А. Потапов, Н.Г. Маркова // Петербургская социология сегодня. – 2024. – №24. – С. 62–77. DOI 10.25990/socinstras.pss-24.vb2h-3717. EDN EXXWOZ

4. Салимгариева Е.В. Эффективность внедрения тренингов на предприятии сферы услуг / Е.В. Салимгариева, Ю.В. Демина // Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании: материалы 29-й Международ. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 20–21 мая 2024 г.). – Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2024. – С. 324–328. EDN IJSCOG

5. Сирина Е.В. Классические модели оценки эффективности в современном корпоративном обучении персонала / Е.В. Сирина // Социально-педагогическая деятельность в социуме: теория, практика, перспективы: сб. науч. тр. VI Международ. соц.-пед. чтений им. Б.И. Лившица (14 ноября 2014 г.). – Екатеринбург: УрГПУ, 2014. – Ч. 1. – С. 70–75. EDN SJYHEL