

Лыкова Олеся Александровна

канд. экон. наук, доцент

Слепцова Римма Викторовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Донской государственный

технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

**СИСТЕМА ПОСТОЯННОГО ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
КАДРОВ В КРУПНЫХ КОМПАНИЯХ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ
(ПРАКТИКА ЮРП «МАКДОНАЛДС»)**

Аннотация: в работе описаны причины создания собственных корпоративных методов подготовки молодых специалистов и руководителей. Непосредственным катализатором послужило наличие в крупных компаниях своих уникальных задач, стратегий, политики и специфики бизнес-деятельности. Система повышения квалификации в крупной корпорации показана на примере ЮРП «Макдоналдс». При подготовке статьи использованы внутренние документы ЮРП «Макдоналдс» по вопросам обучения, повышения квалификации и развития персонала.

Ключевые слова: подготовка кадров, повышение квалификации кадров, корпоративная система повышения квалификации, компания, корпорация, персонал, обучение, корпоративные компетенции.

Исходя из опыта, нынешняя система образования имеет некоторые слабые стороны. Довольно часто знания, которые получают выпускники, имеют расхождения с реальной жизнью. Причин множество, одна из них – неверно предоставленные знания преподавателями. Использование ими устаревшей информации без применения опыта реальной практики. Сами же студенты так же используют, в основном, только книжные источники информации, данные которых устарели.

Даже имея в своем арсенале современную и обширную теоретическую подготовку, высшие учебные заведения не могут гарантировать обеспечение полным набором знаний, которые будут обеспечивать стабильное функционирование бизнес-структуры и/или бизнес-единицы.

Уникальность каждой бизнес-структуры приводит к тому, что выпускники вузов не адаптированы к специфичным потребностям отдельно взятой компании.

Как результат разницы спроса и предложения: на работу в компанию поступают дипломированные специалисты с узким мышлением и далеким пониманием процессов и требований рынка труда в определенной отрасли.

С учетом общих образовательных стандартов в каждом вузе разный уровень подготовки. Даже в однопрофильных вузах группы разного года выпуска могут обучаться по различным методикам и учебным планам, которые не соответствуют требованиям будущего работодателя.

Повышение квалификации внутри корпорации прежде всего должно реагировать на любые изменения внешней рыночной ситуации, законодательства как международного, так и национального, отражать изменения внутри компании, учитывать деятельность конкурентов и зарубежную практику, и, в совокупности всех вышеперечисленных факторов, быть непрерывным.

Для изучения построения корпоративной системы образования в крупной сети общественного питания за образец можно взять ЮРП «Макдоналдс».

В настоящее время в ЮРП «Макдоналдс» действует целостная система, в которую входят все категории работников, учитываются требования компании и используются все формы обучения. Несмотря на это, система продолжает развиваться и улучшаться.

Для сотрудников разных уровней предусмотрена разная тактика обучения. Так, например, для специалистов младшего звена обучение носит традиционный характер, а для руководителей обучение более разнообразно и многопрофильно, к тому же учитывает все современные тенденции [1].

Для повышения эффективности управления персоналом в ЮРП «Макдоналдс» было создана система единых корпоративных требований к персоналу

(ЕКТ). Эти требования являются основой корпоративного управления организаций и состоят из 4 блоков: корпоративная компетенция; профессиональная компетенция; потенциал и мобильность; результативность и опыт работы.

Модель корпоративной компетенции ЮРП «Макдоналдс» включает в себя набор полномочий, компетенций и знаний, в которых нуждаются сотрудники компании в разных сферах деятельности уровнях должностей. Этот набор необходим для успешного выполнения задач, которые помогут достичь компании стратегических целей [3].

Корпоративные компетенции определяют, как основные ценности и стратегические приоритеты бренда должны отражаться в деятельности сотрудников. Кроме этого, корпоративные компетенции формируют единые требования для всех сотрудников с учетом должностного уровня, но вне зависимости от сферы деятельности. Так же корпоративные компетенции показывают увеличение требований к руководителям различных уровней в зависимости от повышения ответственности и должностного роста.

Официально принятая модель корпоративных компетенций в ЮРП «Макдоналдс» представлена на таблице 1.

Таблица 1

Модель корпоративных компетенций ЮРП «Макдоналдс» [3]

Ценности	Модель компетенций	Корпоративные компетенции по уровням			
		Рабочие и специалисты. Уровень 4	Руководители. Уровень 3	Руководители. Уровень 2	Руководители. Уровень 1
Мастерство	Компетентность	Профessionальные компетенции			
		Способность к развитию			
		Помощь в развитии	Развитие сотрудников		Управление развитием
		Ориентация на клиента	Ориентация на интересы клиентов	Формирование системы работы с клиентом	Внедрение культуры ориентации на клиента
Целостность		Ответственное мышление	Рациональное мышление	Системное мышление	Стратегическое мышление

	Корпоративность и ответственность	Работа в команде	Формирование сплоченности	Обеспечение командной работы в компании	
				Нацеленность на результат	
	Качество и безопасность	Работа с высоким качеством	Управление исполнением	Организация рабочего процесса	Управление эффективностью
					Обеспечение безопасности
Обновление	Креативность и новаторство	Активность	Поддержка инициатив	Формирование инновационной среды	
	Лидерство	Способность к лидерству	Лидерство как стиль руководства		

Профессиональные компетенции – следующий блок системы ЕКТ. В нем установлены нормы и специальные знания, которыми должен обладать сотрудник для успешного выполнения своих обязанностей.

Эти знания обеспечивают конкурентоспособность на рынке и максимально эффективную деятельность компании. В этот блок входят различные виды дополнительного образования в зависимости от целей, которые стоят перед подразделениями холдинга.

Повышение квалификации необходимо для получения и развития новых компетенций, которые необходимы для профессионального развития сотрудников и увеличения их эффективности.

Потенциал и мобильность третьего блока ЕКТ содержит в себе все параметры, которые обеспечат успешный карьерный рост сотрудника [1].

В первую очередь это дисциплинированность, творческое мышление, способность к развитию и обучению, морально-этические качества и, не мало важное, стремление к профессиональной карьере и продвижению. Сюда также можно отнести готовность сотрудника к переезду согласно кадровому назначению.

Все критерии проходят оценку согласно интересам самого работника с учетом мнения руководителя и компании в целом. Для этого подготавливаются конструктивные вопросы. После на основе тестирования и анкетирования измеряется профессиональный потенциал сотрудника [2].

Четвертый блок ЕКТ состоит из результативности и опыта. В нем разработаны специальные маркеры для оценки профессиональных характеристик и индивидуальных качеств сотрудника, его успешности и умения решать задачи, которые входят в его зону ответственности. В том числе этот блок предполагает измерение уровня профессионализма, опыта, квалификации и управлеченческой практики.

Стоит отметить, что самым главным элементом четвертого блока является оценка полученных знаний, что дает оценить эффективность пройденного обучения.

Следовательно, внедрение системы ЕКТ и компетентностного подхода является самым главным направлением в сфере управления персоналом.

Отдельное место в системе повышения квалификации занимает Корпоративный университет ООО «Макдоналдс». Он был основан в 2008 году, чтобы обеспечить систему дополнительного образования управлеченческих резервов и руководящих кадров. Необходимо подчеркнуть, что Корпоративный университет ООО «Макдоналдс» основывается на методах Международной ассоциации корпоративных университетов.

Основной стратегической целью создания корпоративного университета является увеличение управлеченческой эффективности руководителей.

Обучение согласно индивидуальным программам и корпоративным целям является отличительной чертой и главным моментом повышения квалификации сотрудников в Корпоративном университете. Обучающиеся проходят курсы стратегического планирования, предпринимательства, управления бизнес-системами и ресурсами, корпоративного управления и многие другие дисциплины, которые необходимы для современной результативной деятельности управлеченческого персонала [3].

Особую роль играет программа «Корпоративный лидер». Для увеличения охвата управлеченческого персонала на разных уровнях компании современным корпоративным бизнес-образованием, в регионах создаются филиалы Корпоративного университета.

Чтобы стать потенциальным кандидатом на обучение необходимо пройти отбор среди руководителей второго уровня посредством тестирования. Тестирование составляется согласно корпоративным компетенциям и проходят его в специальных центрах мониторинга и оценки персонала.

В конце тестирования на каждого кандидата составляется психологический портрет, который включает в себя морально-этические, профессиональные и деловые качества. Результаты оценки являются базой для составления кадрового резерва и прогнозирования дальнейшего повышения сотрудников [2].

Получается, что созданная в ЮРП «Макдоналдс» сбалансированная система переподготовки и повышения квалификации кадров позволяет оказывать эффективное воздействие на повышение экономических и производственных показателей, меняет парадигму управленческого мышления и индивидуальную карьеру сотрудников через формирование индивидуальной образовательной траектории на основе внедрения системы непрерывного образования.

Список литературы

1. Иванова С.В. Развитие системы непрерывного образования в сфере бизнеса: новые решения // ЭТАП: Экономическая Теория, Анализ, Практика. – 2013. – №2. – С. 122–135.
2. Рулевский В.И. Выявление сущности, форм, методов и средств внутрифирменного обучения персонала / Транспортное дело России. – 2010. – №8. – С. 32–38.
3. Устав автономной некоммерческой организации «Корпоративный университет ЮРП «Макдоналдс» от 26 марта 2012 г. №605.