**Эффективная модель корпоративного обучения (на примере ООО «Камера Обскура»)**

Доронина Татьяна Владимировна

Институт международной экономики, лидерства и менеджмента, 3 курс бакалавриата, кафедра инновационного менеджмента и предпринимательства, Московский Университет им. А. С. Грибоедова, Москва, Россия.

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы управления корпоративным обучением и профессиональным развитием работников предприятия. Исследуя вопросы организации процесса корпоративного обучения работников ООО «Камера Обскура», автор концентрируется на осмыслении новых подходов к управлению человеческими ресурсами организации. В статье акцентируется внимание на современных и эффективных методах и моделях, реализуемых в ходе развития и актуализации профессиональных компетенций сотрудников ООО «Камера Обскура». Автор отмечает адекватность реализуемых образовательных моделей задачам современного эффективного предприятия.

Ключевые слова: управление, профессиональное развитие, корпоративное обучение, профессиональные компетенции, повышение квалификации.

**Введение**

Управление профессиональным развитием человеческих ресурсов привлекало и продолжает привлекать пристальное внимание и ученых-методистов, и современных управленцев-практиков.

Развитие персонала носит научный характер и имеет методологическую основу, а не опирается только на интуицию и опыт руководящего состава организации. Наука об управлении обращается к необходимости применения научно обоснованных подходов к развитию персонала организации, что находит отражение в соответствующих работах: «Кадровые нововведения в системе управления персоналом» Б.М. Смирнова [10], «Менеджмент» И.Н. Герчиковой [3], «Настольная книга менеджера по кадрам» В.И. Шкатуллы [14], «Теория управления» Уколова В.Ф. [11], «Управление персоналом» Базарова Т.Ю. и Еремина Б.А. [13], Виссемы Х. «Менеджмент в подразделениях фирмы (предпринимательство и координация в децентрализованной компании)» [1], Виханского О.С. и Наумов А.И. «Менеджмент» [2] и др.

Думается, сегодняшний интерес к проблемам обучения и, шире, развития персонала организации заключается во все возрастающих требованиях к качеству человеческих ресурсов, что и определяет актуальность нашего исследования.

Цель исследования – выявление и обобщение практического опыта ООО «Камера Обскура» в области обучения персонала.

Данная цель определила две значимые задачи:

* выявить эффективные приемы обучения персонала, реализуемые руководством ООО «Камера Обскура»;
* обобщить выявленные приемы в виде полноценной модели развития персонала организации.

Предмет исследования – обучение персонала организации.

Практическая база исследования – ООО «Камера Обскура».

Методы исследования: наблюдение, сравнение, анализ, синтез.

Определимся с сущностью понятий. В научной и учебной литературе встречаются разнообразные трактовки понятий «корпоративное обучение», «развитие профессиональной компетентности» и, шире, «развитие персонала». Корпоративное обучение – это «формат, предназначенный для обучения группы сотрудников вашей организации по необходимой теме с учетом стоящей перед ними задачи или комплекса задач» [12]. Под развитием профессиональной компетентности будем понимать «динамичный процесс усвоения и модернизации профессионального опыта, ведущий к развитию индивидуальных профессиональных качеств, накоплению профессионального опыта, предполагающий непрерывное развитие и самосовершенствование» [12]. А «развитием персонала» понимается нами как «совокупность организационно-экономических мероприятий службы управления персоналом организации в области обучения персонала, его переподготовки и повышения квалификации» [12].

**Краткий экскурс в историю обучения персонала организации**

Обучение и, шире, развитие персонала, как одна из ключевых функций HR, прошли долгий путь становления. Отметим ключевые вехи на этом пути (рисунок 1).



Рис. 1. Эволюция процесса обучения [15].

Мы живем «в эпоху стремительной глобализации и цифровизации современного общества» [4, с. 21]. И корпоративное обучение сегодня связно с «цифровой трансформацией общества» [7, с. 59], с ростом потокового мультимедиа и виртуальной реальности, которые зарекомендовали себя в качестве эффективных обучающих методов, решает проблемы персонализации развития навыков. Мобильные устройства, широкополосный доступ и недорогие и простые в использовании производственные инструменты делают процесс обучения сотрудников чрезвычайно эффективным. Интуитивно понимаемый интерфейс современных гаджетов способствует лучшему и быстрому запоминанию материала. Сегодня знания, новые информационные и коммуникационные технологии позволяют преодолеть инерционность образовательного процесса; бизнес-лидеры применяют эффективные стратегии обучения и развития, отдавая приоритет сотрудникам и сохраняя при этом способность к масштабированию.

Очевидно, что охватить все вопросы, связанные с усвоением и модернизацией профессионального опыта, развитием новых профессиональных качеств с обучением, переподготовкой и повышением квалификации персонала организации, не представляется возможным. Предметом исследования стала сфера нашей профессиональной деятельности, связанная с популяризацией и развитием сети кофеен в Москве.

**ООО «Камера Обскура»** – **динамично развивающееся предприятие**

Коротко коснемся истории становления компании. Компания ООО «Камера Обскура» [9] успешно работает на рынке 8 лет и сегодня имеет 20 кофеен. История ООО «Камера Обскура» начинается в далёком 2014 году. Учредителем компании стал Павел Журавлев. Это был сложный кризисный год, но, несмотря на это, основатели фирмы смогли начать своё дело. Изначально специфика организации основывалась лишь на обжарке кофе. Интересно, что за зёрнами разного вида, основатели компании ездили сами, изучая не только кофейные зёрна, способы их обработки и обжарки, но и геологические особенности стран, где этот кофе растет. Это дало предпринимателям значительное преимущество, поскольку они получили прямое и ясное представление о местности и климате, где растут зерна, какая у них специфика и о том, как правильно с ним работать.

На следующем этапе руководством компании было принято решение открыть собственную кофейню, и продавать не только обжаренное зерно, но и кофейные напитки из этого зерна. Сейчас компания расширилась и имеет 20 кофеен. В ассортименте теперь, помимо кофе, присутствуют вкусные чаи и выпечка (почти вся фирменная).

Как и большинство компаний, ООО «Камера Обскура» ставит своей целью, в первую очередь, повышение качества услуг, поскольку рынок меняется, требования потребителей к качеству оказываемых услуг повышаются, поэтому стремление не «стоять на месте», а улучшить свой продукт, каким бы хорошим он не был на данном этапе видится вполне оправданным (тем более, когда речь идет о кофейных зернах, которые регулярно подлежат каким-либо изменениям, пускай даже не очень значительным). Помимо названного, среди целей компании обозначены улучшение репутации среди потребителей, путем продажи достойной продукции и в связи с соответствующим маркетингом; получение финансовой устойчивости и эффективности; повышение конкурентоспособности, увеличение доли рынка, и, что не маловажно, уменьшение удельных затрат.

Главной задачей организации, разумеется, является рост прибыли, что не в последнюю очередь обеспечивается бесперебойным выпуском продукции, (в нашем случае кофейных зерен, в соответствии с возможностями компании, то есть руководству компании необходимо поддерживать устойчивую связь с поставщиками из различных стран и иметь хорошую репутацию среди своих партнеров. Поскольку в кофейню поставки зерна идут напрямую из разных стран, в функции компании входит качественный отбор и контроль сбора и обработки зерна, его обжарки и дальнейшей продажи). Но решение этой задачи руководство напрямую связывает с непрерывным развитием своих сотрудников, понимая, что в них – залог успешного ведения бизнеса. Решая эту задачу, руководство стремится создать благоприятный социально-психологический климат, корпоративную среду для погружения сотрудников в корпоративную культуру.

ООО «Камера Обскура» очень внимательно относится к своим клиентам, поэтому руководству исключительно важен сервис, который включает в себя, в том числе, послепродажное взаимодействие с покупателями и поддержание обратной связи.

Свою миссию компании ООО «Камера Обскура» видит в бесперебойном производстве вкуснейшего кофе, постоянном совершенствовании выпускаемой продукции, дающей потребителям заряд бодрости и энергии.

Для компании очень важно на выходе получить качественный продукт. Сотрудники полностью вовлечены в процесс с самого его начала. Повторимся, они путешествуют по миру, изучая местность и кофейное зерно, следят за качеством его сбора, обработки, доставки, затем обжаривают его и поставляют в кофейни. Чтобы все это делать, необходимы соответствующие знания и умения. Помимо этого, важнейшим среди необходимых работнику качеств нам видится способность и готовность адекватно выполнять порученное дело – ответственность. Именно поэтому в компании работают преданные делу и высококлассные специалисты.

В ООО «Камера Обскура» работают как мужчины, так и женщины в соотношении 50/50. Но на самой обжарке (где кофейные зерна расфасованы в огромные мешки, где применяется физический труд) больше работает мужчин. В рабочем процессе задействовано около 20 руководителей и около 100 человек сотрудников. Средний возраст сотрудников колеблется между 20 и 35 годами: коллектив достаточно молодой, перспективный и мотивированный на лучшие результаты, что, в свою очередь, очень важно для компании.

Помимо сотрудников кофеен и работников зоны обжарки, в организации трудятся управляющие, менеджеры, бухгалтеры и маркетологи. Очевидно, чтобы следить за всеми технологическими процессами, квалифицированно управлять персоналом, вести учет и отчетность, начислять заработную плату, организовывать маркетинговые программы и т.д., необходимо специальное образование. Именно поэтому, многие работники производства, и подавляющее число управленцев имеют высшее профессиональное образование и регулярно повышают квалификацию на различных тренингах, теоретических и практических курсах.

**ООО «Камера Обскура»:** **опыт обучения персонала**

Рассмотрим актуальные методы организации процесса обучения сотрудников на примере компании ООО «Камера Обскура». Опишем процесс управления повышением квалификации работников ООО «Камера Обскура». Начнем с «новичков».

Для новых сотрудников в ООО «Камера Обскура» действует, как и в ряде предприятий и организаций, система стажировок. Молодых работников знакомят с историей создания компании, начинают с основ обучать кофейному делу с помощью различных тренингов и тренировок. «Даже если вы никогда в жизни не работали с кофемашиной и не знаете разницу между зерном Эфиопии и Гондураса, то благодаря стажировке, вы все это запомните и будете готовы вступить в ряды сотрудников ООО «Камера Обскура»! – это девиз руководства сотрудников службы корпоративного обучения.

Если говорить о бариста, которые работают в компании уже давно, то почти каждую неделю, в специализированном Тренинг-центре проходят тренинги по повышению квалификации и изучению актуальных тенденций в индустрии гостеприимства. Даже если вы бариста со стажем, необходимо актуализировать знания, умения и развивать навыки, чтобы дарить гостям атмосферу уюта и комфорта. Кофе – такой продукт, который зависит вообще от всего, что его окружает: от температуры воздуха, атмосферы, влажности и т.д. Климат на нашей планете сегодня активно меняется, меняется и погода в регионах, где растут кофейные зерна...

Помимо тренингов по правильному приготовлению кофе, для бариста проводятся занятия по сервису. Ведь мало просто уметь делать вкусный кофе и продавать его. Кофейня, такое место, куда люди приходят отдохнуть от посторонних дел, выпить вкусный напиток и просто расслабится. Поэтому очень важно находить общий язык со всеми посетителями, чутко понимая, когда нужно поговорить с ними, а когда нужно просто помолчать… Необходимо уметь слышать своих гостей и давать им то, ради чего они пришли в кофейню. Чуткость к клиентам и тонкий психологический настрой чрезвычайно важен, поэтому и проводятся занятия по сервису, чтобы каждый сотрудник кофейни знал и понимал, что это и как с этим работать.

Для сотрудников, работающих непосредственно на обжарке, существуют свои тренинги: они имеют иную направленность. При работе с зерном важно понимать множество химических процессов, учитывать, что для разных зерен необходима своя степень и последовательность обжарки. Помимо всего этого, обжарка – ответственный, серьезный, и, в известной степени, опасный процесс. Поэтому преподавателю важно исключительно ответственно подойти к обучению сотрудников данной категории. Тренинги проводятся регулярно и обучающиеся имеют отличные показатели.

Как было сказано выше, для занятий отведено отдельное помещение – Тренинг-центр. Оно оснащено всем необходимым оборудованием. Для приготовления эспрессо используется кофемашина WMF Espresso. Она полностью автоматическая, необходимо только вставить холдер непосредственно в эту машину и нажать на кнопку пролива воды. Но помимо автоматических кофемашин в компании ООО «Камера Обскура» существует настоящий раритет. Это «лаверная» кофеварка ottima, которую выпустили в далеком 1970 году. С ней работать труднее, но на тренингах учат тому, как правильно с ней обращаться: вместо кнопок там рычаги, и чтобы приготовить эспрессо, нужно приложить немало физических усилий. Кофе – довольно прихотливая ягода. Ее вкус будет зависеть от того, на какой кофемашине она будет приготовлена. Но, несмотря на все различия, процесс экстракции кофе одинаковый при любых обстоятельствах.

Сотрудники, работающие в управленческой сфере, тоже повышают квалификацию в течение всего периода деятельности. Для них не проводятся тренинги, но зато они имеют доступ к обучающим ресурсам, как в электронном, так и в бумажном формате. Характер обучения работников данной категории – дистанционный. Удаленный формат повышения квалификации позволяет оперативно реагировать на все изменения нормативной базы, грамотно и ответственно подходить к своей работе. Электронное корпоративное обучение – одна из самых современных моделей корпоративного обучения. Более того, исследователи отмечают, что «активное включение информационно-коммуникационных технологий, которых в образовательный процесс, повысило его качество и продуктивность» [5, с. 34]. На он-лайн уроках обучающиеся сотрудники ООО «Камера Обскура» сталкиваются с определенными сложностями, связанными, в первую очередь, с отсутствием непосредственного взаимодействия обучающихся с преподавателем: «дистанционное обучение не может заменить живого человеческого общения, обмена энергетикой, прямого контакта и наставничества» [7, с. 201]. Но, несмотря на это, «интернет»-обучение дает высокие показатели. На данных занятиях обучающиеся также получают дополнительный материал для самостоятельного изучения.

**Заключение**

Завершая обобщение опыта корпоративного обучения работников сети кофеен ООО «Камера Обскура» повторим: подавляющее большинство сотрудников компании имеет высшее профессиональное образование, многие владеют иностранными языками и все отлично знают свое дело. Но, тем не менее, имея бизнес, нужно поддерживать квалификационный уровень персонала, систематически осуществляя тренинги и реализуя программы развития и расширения профессиональных компетенций. Думается, что квалифицированное управление корпоративным обучением и развитием, применение эффективной модели обучения персонала «позволит оптимизировать процесс формирования актуальных профессиональных компетенций, востребованных в инновационно-ориентированной профессиональной среде» [6, с. 120].

Постоянная работа руководства компании по повышению квалификации и актуализации профессиональных компетенций своих сотрудников позволяет сделать вывод о том, что компания ООО «Камера Обскура» глубоко заинтересована в производимом ею продукте и оказываемых услугах.

Сочетание электронного обучения с его специализированными инструментами и технологиями (тренажерами, «интерактивами», симуляторами диалогов, возможностью индивидуально подбирать обучающие материалы и т.д.) с уникальным персонализированным опытом прогрессивной компании – вот, с нашей точки зрения, перспективный путь современного корпоративного обучения.

**Список литературы**

1.Виссема Х. Менеджмент в подразделениях фирмы (предпринимательство и координация в децентрализованной компании) / пер. с англ./ Х. Виссема. – М.: ИНФРА‐М, 1996. – 249с.

2.Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент : учебник. 3‐е изд. – М.: Экономистъ, 2003. – 528 с.

3.Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник. - 2-е изд., перераб. и доп./ Н.И. Герчикова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1995. – 480 с.

4.Дубова М.А., Ларина Н.А. Развитие речи дошкольников в цифровом обществе: методика работы с текстом / М.А. Дубова, Н.А. Ларина // Педагогическое образование и наука. – 2021. – № 6. – С. 20-26.

5.Дубова М.А., Ларина Н.А. Формирование речевой культуры студента путем развития читательской компетенции / М.А. Дубова, Н.А. Ларина // Мир образования – образование в мире. – 2018. – № 4 (72). – С. 32-37.

6.Ларина Н.А., Малютина Е.Л Управление профессиональным развитием государственных гражданских и муниципальных служащих в период пандемии: опыт Н\*\*\* ской области. / Н.А. Ларина, Е.Л. Малютина // Мир науки, культуры, образования – образование в мире. – 2021. – №6 (91). – С. 118-120.

7.Малютина Е.Л., Ларина Н.А. Контроль как ключевая функция при реализации дистанционной формы обучения в вузе / Е.Л. Малютина, Н.А. Ларина // Мир науки, культуры, образования. – 2021. – №1 (86). – С 201-204.

8.Малютина Е.Л., Ларина Н.А. Цифровые бизнес-экосистемы как новая социальная реальность / Е.Л. Малютина, Н.А. Ларина // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2022. – № 2. – С. 59-62.

9.ООО «Камера Обскура» Официальный сайт кофейни. – Camera obscura URL: <https://camcoffee.ru/espresso>

10.Смирнов Б.М. Кадровые нововведения в системе управления персоналом: учебник для вузов / Б.М. Смирнов. – М.: ГАУ, Варяг. – 2014. – 91с.

11.Теория управления. Учебник Уколов В. Ф., Масс А. М., Быстряков И. К.: М:Экономика. – 2007. – 704 с.

12.Управление персоналом : учебник / под ред Кибанова. – URL: <http://fptl.ru/files/menedjment/kibanov_ypravlenie-personalom> (Дата обращения 04.11.2022).

13.Управление персоналом: учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ, 2017. – 560 с.

14.Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам» / В.И. Шкатулла. – М: Инфра-М, НОРМА-ИНФРА-М, 1998. – 522 с.

15.Эволюция процесса обучения / История развития обучения персонала. – History URL: <https://work-and-life.livejournal.com/19363> (Дата обращения 04.11.2022).