

Обучение на служителите във фирмите от малкия и средния бизнес



Г-н Виктор Врански е управител на консултантска фирма Вижън Т ЕООД.

Вижън Т ЕООД е специализирана в провеждане на тренинги, коучинг и консултиране в областта на мениджмънта и продажбите.

Г-н Врански е заемал ръководни позиции във водещи международни компании в продължение на 17 години. Притежава дългогодишен експертен опит в консултирането и провеждането на тренинги в областта на продажбите за бизнес организации от различни браншове.

В първата част на статията, публикувана в предишния брой на „Бизнес Клуб“ разгледахме, как целенасоченото обучение на служителите спомага за ускоряване и повишаване растежа на бизнеса. В настоящата втора част ще се спрем на подходящите форми и методи за обучение на служители в малките и средните фирми.

Обученията на персонала могат да се разделят на две групи, в зависимост от това, дали се провеждат със собствени ресурси или се ползват услугите на външна организация:

● **Вътрешни обучения** – разработват се и се провеждат от служители на фирмата. Предимството на тези обучения е, че те могат да разглеждат теми, по които са компетентни само хора, работещи във фирмата. Пример за това са продуктови обучения или такива, свързани с провеждане на нови процедури за работа.

Вътрешните обучения същевременно имат два сериозни недостатъка. На първо място тези,

които ги водят не са професионални обучители. Вследствие на това в много от случаите те не успяват да предадат ефективно материала на своите колеги. На второ място участниците не възприемат хората, които ги обучават, като силни експерти по преподавания материал, поради факта, че работят ежедневно заедно с тях. Това често води до понижена мотивация за учене. Вследствие на тези два недостатъка повечето вътрешни обучения имат относително ниска ефективност.

● **Външни обучения** – провеждат се от организации, специализирани в обучителна дейност. Те могат да обхващат широк спектър от теми,

като счетоводство, ISO стандарти, soft skills (това включва продажбени умения, мениджърски умения, работа в екип, обслужване на клиенти, презентационни умения и управление на времето), трудова медицина, маркетинг и други.

Проучванията показват, че ефективността на външните обучения при малките и средните фирми е значително по-висока от тази на вътрешните. Те се разработват от експерти с богат опит и знания в съответните области. Провеждат се от професионални обучители. По време на обученията се използват съвременни учебни методики. Участниците възприемат външните обучители, като високкоквалифицирани експерти по преподаваните теми, което създава висока мотивация за учене.

Във връзка с горното фирмите от сегмента на малкия и средния бизнес е подходящо да правят вътрешни обучения, само ако се касае за специфични теми, по които не могат да се намерят компетентни външни обучители.

Външните обучения могат да се провеждат в три различни формата:

● **Отворени обучения** – това са семинари и тренинги с предварително обявени теми, програми, дати и места на провеждане. В тях могат да участват хора, работещи в различни организации.

Тези обучения дават принципни знания по темите, които се разглеждат. В тази връзка те имат добра ефективност, когато преподавания материал е универсален за всички участници – например обучение по охрана на труда.

Отворените обучения са със значително по-ниска ефективност, ако разглеждат теми, които имат специфични особености при различните типове бизнес. Да вземем за пример едно отворено обучение по продажбени умения, в което са се записали хора, които продават разнородни продукти и услуги – мебели, недвижими имоти, авточасти, хранителни стоки, транспортни услуги, строителни материали, застраховки и софтуер. За всички тези продукти и услуги има специфични и много различни продажбени подходи, които няма как да бъдат разгледани в това обучение. То по-скоро ще представи общи принципи в продажбите. В резултат на това участниците няма да получат конкретни продажбени знания, свързани с техния бизнес и вероятно ще бъдат неудовлетворени от обучението.

● **Вътрешно-организационни обучения** – това са тренинги, които се разработват специално за екипа на всяка отделна фирма. При тях се постига възможно най-високата ефективност на учебния процес в група, защото материалите са разработени индивидуално за фирмата, съгласно целите, които трябва да се постигнат. Освен

това подготвителната част включва проучване на потребностите за обучение, което гарантира, че учебните материали ще бъдат съобразени с нивото на участниците. Например тренинг на тема „Обслужване на клиенти“ в една и съща фирма ще има различни варианти на учебните материали при участници с малък опит в работата си и при такива със стаж от по няколко години. Вътрешно-организационните тренинги най-често се провеждат в малки групи с численост от 5 до 15 души и имат силно изразена практическа насоченост.

● **Индивидуални обучения** – те се провеждат за отделни хора от фирмата, най-често заемащи мениджърски позиции. Работи се с учебни сесии с продължителност от 60 до 120 минути, които се провеждат до два пъти седмично. По време на сесиите могат да се използват различни учебни методи, като преподаване на учебен материал, проиграване на практически ситуации, менторинг, коучинг, задачи за самостоятелна работа и други. Учебният процес тук обикновено продължава от един до няколко месеца. Характерно за индивидуалните обучения е, че при тях нещата с тематиката са гъвкави. Това означава, че в началото може да се започне с една тема, но в процеса на работа да се включат други теми, които са важни за обучаемия.

Индивидуалните обучения имат две важни предимства – на първо място те са много по-ефективни от груповите тренинги, защото цялата енергия на учителя е насочена към един човек.

На второ място те могат да се провеждат онлайн по Skype, което пестя време за пътувания и позволява на хора, от която и да е точка на страната да се обучават по този начин.

Ако трябва да обобщим основните отправни точки за обучението на служителите в малките и средните фирми, те включват три неща:

1. Хората могат, толкова колкото знаят – ако искаме да имаме силен и ефективен бизнес е необходимо постоянно да обучаваме екипа си, така че той да става все по-добър в работата.

2. Когато избираме вариант за обучение, не трябва да се спираме на най-евтиното решение – обикновено в него има много компромиси. По-скоро трябва да изберем най-добрия вариант, защото от качеството на обучението зависи доколко служителите действително ще придобият нови знания и умения.

3. Мениджърите на малки и средни фирми също трябва постоянно да учат, за да управляват все по-успешно бизнеса, като най-подходящо за тях е индивидуалното обучение.

Когато обучението на мениджърите и служителите стане регулярен процес, той осигурява постоянно повишаване на тяхната квалификация, което неминуемо води до постигане на по-високи резултати в бизнеса.