

Государственная политика по стимулированию повышения качества услуг корпоративного обучения

© 2012 В.Ш. Каганов

кандидат экономических наук

первый заместитель руководителя Департамента образования г. Москвы

E-mail: iac@educom.ru

В статье рассматриваются направления государственной политики в области корпоративного обучения. Автор обосновывает частную природу отношений корпоративного обучения, раскрывает многообразие форм участия государственных органов в таких отношениях, выделяет ключевые направления государственной политики, ее цели и задачи в каждом направлении.

Ключевые слова: корпоративное обучение, государственная политика, стандартизация и сертификация, арбитраж.

Введение

Корпоративное обучение - это совокупность частных отношений предпринимательских структур, физических лиц и организаций корпоративного обучения; как правило, оно не требует вмешательства субъектов публичной власти (государственных и муниципальных органов).

Форма, содержание, методы, сроки и участия корпоративного обучения определяются компанией-заказчиком самостоятельно в соответствии со своими стратегическими планами развития персонала и согласуются с организацией корпоративного обучения в частном договоре на оказание услуг по обучению.

Предпринимательская структура, выступающая заказчиком услуг по корпоративному обучению, самостоятельна в выборе исполнителя таких услуг и не может быть принуждена к заключению соглашения о корпоративном обучении с каким-либо исполнителем.

Данные обстоятельства приводят к такой ситуации, в которой исследователями не рассматривалась возможность вмешательства государственных и муниципальных органов власти в отношения корпоративного обучения. В немногочисленных научных исследованиях отношений корпоративного обучения вопрос о государственном регулировании, стимулировании или даже просто содействии такому обучению ни разу не рассматривался, так как задачи повышения качества услуг корпоративного обучения и эффективности их реализации относились к сфере интересов организаций корпоративного обучения и предпринимательских структур - заказчиков и инициаторов таких отношений.

Однако такой односторонний подход приводит к тому, что в отношениях корпоративного обучения отсутствуют системные принципы определения качества и эффективности программ корпоративного обучения, что, в свою очередь,

не позволяет использовать корпоративное обучение как инструмент стратегического развития предпринимательских структур и делает описываемые отношения неустойчивыми, зависимыми от финансового состояния корпоративного сектора и конъюнктуры отраслевых рынков.

Рассмотрим направления государственной политики в области корпоративного обучения.

При раскрытии направлений государственной политики в области корпоративного обучения следует учитывать, что государство в лице своих органов играет в отношениях корпоративного обучения несколько разных ролей.

Государство как заказчик организационного обучения

Государство является участником и собственником большого количества предпринимательских структур. В рамках концепции государственного капитализма через механизмы акционирования или прямого учредительства на разнообразные отраслевые органы государственной и муниципальной власти ложатся функции по корпоративному управлению предпринимательскими структурами. В этом смысле органы власти выступают как плательщики и заказчики корпоративного обучения для персонала государственных корпораций, учреждений и унитарных предприятий.

Чаще органы власти выступают как заказчики программ организационного обучения для своих работников: чиновников среднего и нижнего звена. Например, служащие государственных и муниципальных органов власти часто проходят психологические тренинги, направленные на улучшение качества общения с населением.

Но данный вид обучения, хотя он имеет все признаки организационного обучения, нельзя

отнести к корпоративному обучению, так как ни содержание такого обучения, ни состав участников таких отношений не носят корпоративного (частного, предпринимательского) характера.

Общая модель определения потребности в корпоративном организационном и государственном (публично-служебном) обучении может быть очень похожа: непосредственный руководитель определяет у своих подчиненных недостаточность компетенций, знаний, навыков и умений и совместно со службой кадров инициирует составление плана обучения.

Вместе с тем к организационному обучению персонала органов власти не применимы методики определения эффективности и результативности обучения; такое обучение планируется, проводится и оценивается исходя из иных критериев, чем программы корпоративного обучения, в большинстве своем подчиненные показатели прибыльности, экономии расходов, скорости и качества.

Так как целью организационного обучения всегда является ликвидация пробелов в компетентностных моделях работников, организационное обучение независимо от состава субъектов (корпоративное или публично-служебное) имеет сходную модель определения потребности в обучении.

Но корпоративное и публично-служебное обучение имеют неодинаковые результаты и измерители эффективности обучения, а тем более каналы его финансирования.

Тем не менее государство опосредованно, через органы корпоративного управления государственными корпорациями, учреждениями и унитарными предприятиями, является заказчиком и плательщиком программ корпоративного обучения.

В таких отношениях с организациями корпоративного обучения государственные и муниципальные органы отстраняются от своих публичных функций и уподобляются частным предпринимательским структурам, в правах и статусах приравненным к исполнителям услуг корпоративного обучения.

По сути, данная роль государства не влияет на государственную политику и не является определяющей при формировании направлений государственной политики в области корпоративного обучения.

Государство как арбитр между корпорациями и обучающими организациями

Как известно, между корпорациями (как заказчиками корпоративного обучения) и обучающими организациями (как исполнителями таких

услуг) могут возникать споры, связанные с исполнением встречных обязательств по контракту корпоративного обучения. Споры между описанными субъектами могут возникнуть не только на стадии реализации программ корпоративного обучения, но и уже на стадии планирования программы обучения, формирования целей и задач обучения и определения контингента обучающихся.

Разногласия также могут возникнуть по качеству оказываемых услуг корпоративного обучения, эффективности и результативности итогов такого обучения для заказчика. Например, центр корпоративных тренингов по стимулированию продаж может заявлять, что в итоге тренингов продажи заказчика обучения вырастут на n %. Однако такие заявления не являются гарантийным обязательством тренинговой компании. Заказчик может, таким образом, истолковать обещание тренингового центра и в случае недостижения обещанных обучающей организацией показателей продаж может начать требовать денежной компенсации разницы между достигнутыми и обещанными результатами.

Государственные органы (чаще всего суды, реже отдельные отраслевые ведомства) выступают как арбитры в споре независимых хозяйствующих субъектов. В итоге разрешения любого спора государственный орган встает на сторону одной из сторон. И необходимость в каждом спорном случае занимать государством определенную позицию делает очень востребованным взвешенный, системный взгляд на баланс противостоящих интересов заказчика и исполнителя услуг корпоративного обучения. Для выработки такого взгляда недостаточно только знания и правоприменения гражданского законодательства об оказании услуг. Последовательная принципиальная позиция при разрешении описанных споров должна базироваться на прозрачной системе методов определения эффективности и качества услуг корпоративного обучения, несмотря на их разнообразность и многоформатность.

Государство как арбитр в отношениях корпоративного обучения должно опираться на справедливые и общепризнанные принципы регламентации отношений корпоративного обучения, которые подходили бы для любого вида корпоративного обучения: от многомесячных образовательных программ MBA до двухдневных тренингов развития креативности или лидерства.

Важно, чтобы сами механизмы и методы определения эффективности, результативности и качества услуг корпоративного обучения были согласованы участниками таких отношений, чтобы государство не диктовало содержания и фор-

матов этих отношений и не навязывало свои стандарты корпоративного обучения.

Данные функции государственных органов могут быть оформлены в направлении государственной политики, нацеленной на гармонизацию интересов всех участников отношений корпоративного обучения. Именно согласование противостоящих интересов заказчика и исполнителя услуг корпоративного обучения способствует выработке прозрачных объективных показателей качества услуг корпоративного обучения.

Государство как организатор системы стандартизации и сертификации

Известно, что, когда государство самостоятельно разрабатывает систему оценки, признания и сертификации профессиональных квалификаций, такие квалификации часто остаются не востребованными предпринимательскими структурами как работодателями, т.е. фактически бесполезными. Если это в меньшей степени справедливо для отношений высшего и дополнительного профессионального образования, то для отношений корпоративного обучения данный тезис в полной мере состоятелен.

Образовательные отношения имеют смешанный частно-публичный характер, и степень влияния государства на систему стандартизации и сертификации квалификаций велика. Но отношения корпоративного обучения в значительно большей мере имеют частный характер, и здесь государственное вмешательство в содержание, стандарты и сертификацию компетенций не просто неэффективно, но даже губительно для отношений. Поэтому в части обеспечения системы стандартизации и сертификации результатов корпоративного обучения государство должно занимать взвешенную, рамочную позицию.

Однако даже относительно системы профессиональных квалификаций ясно, что их создателями должны быть их носители и распространители. В этом смысле государство может быть владельцем системы профессиональных квалификаций государственных служащих, но в отношении остальных профессий система профессиональных квалификаций будет строиться на общественных началах.

Целью государственной политики в данном направлении является повышение доступности и качества профессионального образования, соответствующего требованиям инновационного развития экономики и современным потребностям общества. Такая цель может быть реализована через создание и внедрение в непрерывный процесс образования национальной квалифика-

ционной рамки и независимой общественной системы сертификации квалификаций по результатам освоения модульных образовательных программ.

Обучающие организации и предпринимательские структуры должны совместно разрабатывать стандарты каждого конкретного мероприятия корпоративного обучения, опираясь на профессиональные компетенции и стандарты, востребованные корпорацией-заказчиком. Проблема заключается в том, что предпринимательская структура - заказчик и обучающая (тренинговая) организация, как правило, говорят на разных языках, используют разные способы представления информации и ориентируются на разные показатели и индикаторы при определении цели, задач обучения, при разработке плана обучения и определении его результатов.

В данном аспекте государство должно обеспечить пространство для определения субъектами отношений корпоративного обучения собственных правил формирования критериев успешности корпоративного обучения. Правила, цели и задачи, критерии каждый раз могут быть разные, но общей должна быть последовательность шагов участников корпоративного обучения по их выработке.

Государство не может и не должно разрабатывать стандарты и оценивать соответствие обучения им, но оно должно проконтролировать соблюдение заказчиком и исполнителем процедур, позволяющих прийти к общему пониманию таких стандартов и методов оценки соответствия корпоративного обучения им. При этом государство остается организатором системы профессиональной стандартизации и сертификации, но не вовлекаться в саму разработку и реализацию данных стандартов. Система стандартизации и сертификации (в том числе и профессиональных квалификаций) должна формироваться на общественных началах, с привлечением профессионального экспертного сообщества.

Основными принципами данного направления государственной политики в области корпоративного обучения должны быть принципы прозрачности, экспертной оценки, общественности, диспозитивности.

Государство как гарант стабильности прав на компетенции, знания, навыки и умения

Корпоративное обучение - это, по сути, отношения по производству относительно или абсолютно новых компетенций, навыков, знаний, умений и их систем. С точки зрения информационной экономической теории, перечисленные выше элементы интеллектуально-информацион-

ной сферы должны быть освоены и четко закреплены за отдельными носителями - индивидами и предпринимательскими структурами. Именно обладание такими компетенциями, навыками и делает организацию конкурентоспособной на отраслевом рынке. Поэтому в определенный момент конкуренция на отраслевом рынке между предпринимательскими структурами может перерасти в соперничество за обладание распределенными (организационными) компетенциями конкурентоспособности.

Формы такого соперничества могут приобретать недобросовестный характер посредством переманивания персонала, похищения секретов производства, раскрытия коммерческой тайны и иных видов недобросовестной конкуренции. Так как предмет этого соперничества создается в процессе корпоративного обучения, государство должно следить за соблюдением принципа платности, возмездности и возвратности в отношениях и не допускать ситуаций, когда за счет одного субъекта, инвестирующего в процесс освоения компетенций, сами такие компетенции и навыки приобретаются и осваиваются другими (конкурирующими) субъектами. В данном аспекте на компетенции, навыки и умения по аналогии с интеллектуальной собственностью можно распространить режим исключительных (эксклюзивных) прав пользования, закрепленных за отдельными предпринимательскими структурами, участвующими в создании этих компетенций.

Гарантом стабильности прав пользования такими объектами корпоративного обучения может быть только государство.

Заключение

Итак, участие государства в частных отношениях корпоративного обучения многоаспектно.

В одном случае государство через свои органы реализует частный интерес государственных корпораций, учреждений и унитарных предприятий, выступая, по сути, стейкхолдером заказчика корпоративного обучения.

В другом случае государство выступает арбитром между участниками отношений корпоративного обучения, оценивая их добросовестность согласно нормам гражданского права, распространяющимся на все хозяйствующие субъекты.

В третьем случае государство создает возможность субъектам корпоративных отношений самим определить измерители и индикаторы качества корпоративного обучения, предлагая для этого инструменты на выбор участников отношений.

Отдельно государство должно быть гарантом того, что нематериальные блага, приобретенные в результате корпоративного обучения, будут защищаться от недобросовестных посягательств конкурирующих предпринимательских структур.

Данные разнообразные проявления государственной власти служат ключевыми составляющими политики в области повышения качества корпоративного обучения, обеспечивая независимым частным субъектам предпринимательской деятельности пространство, инструменты и способности для определения содержания корпоративного обучения и соответствия его качества ожидаемым результатам.

1. *Рубин Ю.Б.* Теория конкуренции и задачи повышения конкурентоспособности российского образования // Высшее образование в России. 2007. □ 1.

2. *Коваленко А.И.* Методы анализа конкурентной среды на рынках профессионального образования // Международный научный конгресс "Роль бизнеса в трансформации российского общества": сб. тез. докл. Т. 1. М., 2009.

3. *Каганов В.Ш., Рутковская И.Б.* Как организовать подготовку предпринимателей // Подготовка кадров для малого бизнеса: Организация: учеб. программы. Методич. обеспечение: сб. М., 1997.

4. *Фатхутдинов Р.А.* Конкурентоспособность организации в условиях кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент. М., 2002.

Поступила в редакцию 07.12.2011 г.