



**Списание за наука**

**„Ново знание“**

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

*Академично издателство „Талант“*

*Висше училище по агробизнес и развитие на  
регионите - Пловдив*

**New Knowledge**

**Journal of Science**

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

*Academic Publishing House „Talent“*

*University of Agribusiness and Rural Development  
Bulgaria*

<http://science.uard.bg>

## **STAFF TRAINING - THE INEVITABLE REALITY**

**Gergana Ilieva**

*University of agribusiness and rural development, Plovdiv, Bulgaria*

**Abstract:** The effectiveness of an organization is determined by the knowledge, skills and competencies of its staff. The main factor ensuring its competitiveness is the training of these staff. This research describes the need for staff training in the organization as an inevitable reality. For this purpose, the types and stages of staff training are considered. There are also some key issues and real benefits of implementing it.

**Keywords:** staff training, human capital, human resources, qualification.

## **ОБУЧЕНИЕТО НА ПЕРСОНАЛА – НЕИЗБЕЖНАТА РЕАЛНОСТ**

**Гергана Илиева**

*Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - Пловдив*

**Резюме:** Ефективността на една организация се определя от знанията, уменията и компетенциите на нейния персонал. Като основен фактор, осигуряващ нейната конкурентоспособност се явява обучението на този персонал. Настоящата научна разработка описва необходимостта от обучението на персонала в организацията като неизбежна реалност. За целта са разгледани видовете и етапите на обучение на персонала. Също така са посочени и някои основни пролбени, както и реалните ползи при осъществяването му.

**Ключови думи:** обучение на персонал, човешки капитал, човешки ресурси, професионална квалификация.

## **ВЪВЕДЕНИЕ**

Всички трудови дейности, независимо в коя сфера се осъществяват, подлежат на непрекъснати промени. Това налага необходимостта от повишаване на квалификацията на персонала в организацията, от усвояване на нови знания и умения. В съвременните условия работата по обучение на персонала придобива все по-голямо значение.

Обучението на персонала представлява системен процес на обогатяване на знанията, уменията и нагласите на заетите с цел да се усъвършенства тяхното трудово представяне както в рамките на съответните длъжности и структурни звена, така и в организацията като цяло. От гледна точка на управлението, обучението е едно от средствата за формиране и развитие на човешките ресурси. С него се преследват не само нови знания и умения. То формира нови нагласи у персонала като повишава мотивацията за задоволяване на по-висши потребности и развитие на кариерата, подпомага подготовката на необходими резервни кадри за ръководна работа и увеличава обема и качествено равнище на човешкия ресурс в организацията, без да е необходимо да се наема нов персонал и да се правят допълнителни разходи.

През последните години се наблюдава световна тенденция за засилване на стратегическите позиции на фирмите в контекста на ефективно управление на човешките ресурси. Качеството на крайния резултат от дейността на организацията, възможностите за реализация, приходите от продажбите, и конкурентоспособността на фирмата все по-тясно се обвързват с качеството на работната сила. Опитът показва, че инвестиране в развитието на кадри носи на фирмата по-голяма печалба, отколкото инвестициите за усъвършенстване на производствени мощности, т.е. човешкият ресурс може да се определи като ключов фактор за ефективността, доминиращ над всички останали ресурси, които притежава фирмата. Човешкият капитал се реализира в трудовия процес като система от човешки качества на хората. Той има способността да се възстановява и натрупва и това го прави сравним с икономическия капитал.

## **ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА**

Обучението е един от факторите за усъвършенстване на т.нар. трудово представяне на заетите, т.е. за постигането на желани промени в трудовото поведение и трудовите резултати. Такова разбиране за обучението съответства напълно на интересите на организацията. Но човек се учи не само, за да бъде полезен в работата. Неговият стремеж към нови знания се поражда и от вътрешната му потребност да се развие и утвърди сред останалите като личност, да заеме своето място в йерархията, да прояви себе си като творец на нещо ново.

Всеки работодател търси да наеме най-подготвените и мотивирани служители, но това невинаги е възможно по най-различни причини. Понякога просто няма такива хора на пазара на труда. Решението е в обучението на персонала и бизнесът е наясно, че то е неизбежно. Ето и няколко основни вида обучение, с които всички се сблъскваме:

### **Въвеждащо обучение**

При започване на работа всеки нов служител подлежи на такова. Това е запознаване с историята и основните правила на фирмата, структура, йерархия, канали за комуникация, работно време, работно облекло, с правилата за безопасност на труда (това понякога е отделно обучение, особено в производствените фирми), накратко с всичко, което новият служител трябва да знае, включително и битовите потребности.

### **Продуктово обучение**

С това наименование се има предвид детайлното запознаване на новия служител с продуктите и/или услугите на фирмата. То е изключително важно дори при наемане на

висококвалифициран служител. Независимо от тази квалификация, винаги има вътрешни, специфични правила и технологични подробности, които няма как да са му известни. Такова обучение се провежда и при въвеждане на нов продукт или услуга за всички, които имат отношение към това.

### **Специфични професионални обучения**

Те се правят с цел повишаване на квалификацията на служителите – придобиване на нови знания и умения, разширяване на вече съществуващите и по-този начин – придобиване на конкурентно предимство на цялата фирма.

### **Обучения по „Soft skills“ /„меки умения“/**

Меките (или още преносими) умения се смятат за все по-важни от нарастващ брой работодатели. Включват гъвкавост, комуникативност, самомотивация, умения за работа в екип, умения за приоритизиране и разпределение на времето и т.н. Познаването на чужди езици и компютърната грамотност спадат също към меките умения. Естествено, преценка на фирмата е за кои отдели и кои нива в йерархията какви меки умения трябва да се развиват. Факт е обаче, че развитието им винаги подобрява резултатите на фирмата.

Някои обучения, като въвеждащото или продуктовото, са задължителни. В тях се включват всички новопостъпили. За другите преценката се прави на база бизнес нуждите на фирмата и оценката на квалификацията на служителите. Например, в добре организираните фирми от една страна има годишна оценка на персонала, в която се отбелязват и нуждите от допълнително обучение, и планът за развитие на всеки служител. От друга страна, в бизнес плана за годината, от който се вижда какви ще са нуждите на организацията. Така лесно се прави и годишен план за обучение, който повишава ефективността, премахва излишните обучения и в крайна сметка пести време и средства на фирмата, като все пак гарантира постигане на поставените цели.

Друго важно деление на обучението е според това кой го извършва. **Вътрешнофирменото обучение** е най-често прилагано, поради факта че от него се пестят средства. Хората се обучават от по-опитни и компетентни колеги вътре в самата организация. Понякога, за много специфични технологии и процеси, това е единственият начин, тъй като служителите на фирмата са най-добре запознати с тях. Другият вид - **външното обучение** се прилага за знания и умения, които нямаме във фирмата и искаме да придобием. Много често тук спадат и обученията за придобиване на сертификати. При организация на обучение за малък брой лица често е по-изгодно те да бъдат включени във външно обучение – смесена група на хора от няколко фирми.

Обучението преминава през четири етапа – определяне на потребностите от обучение, проектиране и планиране на обучението, осъществяване на обучението и оценяване на резултатите от него. То е свързано с развитието на служителите и се нарича израстване в кариерата. Израстването в кариерата най-общо може да се определи като процес на развитие на работниците и служителите в рамките на една професия и в йерархията на една организация. Повишавайки своята квалификация, служителите могат да израстват и в управленската йерархия като преминават от една управленска длъжност към друга, по-висока. Тази форма на израстване в кариерата е ограничена, тъй като се определя от възприетата йерархична структура в организацията.

Опитът показва и доказва в перспектива, че икономиката е част от обществото и основен факт затова е проблемът с влиянието на качествено образование за професионална реализация и успешната трудова заетост. Факторите, които ще доведат до икономически и социален напредък, са инвестирането в хората, придобиването на нови знания, умения и обучението им през целия живот. Качественото образование има несъмнено огромно влияние върху професионалната реализация и успешната трудова заетост. Следователно е необходимо осъществяването на инвестиции в човешкия капитал

през целия живот. Дългосрочният потенциал на отделния човек, фирма или организация се определя от количеството и качеството на човешкия капитал. Основен приоритет в дългосрочен план за устойчиво социално-икономическо развитие на обществото са добре планираните инвестиции в човешки капитал. Създаването на продукт с висока добавена стойност изисква на първо място наличие на достатъчно и добре подготвени кадри, които да разработват нови продукти и технологии и да подпомагат прилагането, реализирането им в практиката.

Обучението обслужва едновременно и работата, и развитието на личността. Някои от основните проблеми при осъществяването му са следните:

✓ **Установяване в най-пълна степен на вида и обема на необходимите нови знания.** Това е доста труден процес, понеже върху работата, и особено върху резултатите от нея, влияят много и различни фактори: организацията на труда, състоянието и производствените възможности на използваните технически средства, начините на работа, стилът на управление, равнището на мотивираност, системата за стимулиране, междуличностните отношения и т.н. Обучението е само един от многобройните фактори и е трудно да се изолира и измери неговото влияние. Тази трудност се преодолява посредством проучване на състоянието на някои от факторите. Въз основа на резултатите от едно такова проучване се предприемат мерки за нормализиране на техническите, организационните и други условия на работа. Тогава става по-лесно да се оценяват промените в работата вследствие на проведеното обучение.

В някои компании се разработват и отчитат нормативните изисквания към качествата и способностите на хората и нормите за изпълнението на определен обем работа. Тези нормативи се използват като критерии за оценяване на действителните способности на отделния човек и на резултатите от неговата работа. Когато способностите и резултатите от работата са значително под нормативните, тогава според характера на работата се преценява какви нови знания и умения е необходимо да се придобият чрез допълнително обучение.

Много често потребностите от обучение се определят още при въвеждането на новоприетите служители и работници, след като прекият ръководител е установил какво не им достига. Впоследствие, в процеса на работа, когато се налага да се внесат съществени промени в условията на работа, тогава обучението на персонала е свързано с вида на промяната.

Независимо от поводите, които го предизвикват, обучението трябва да се организира и провежда в тясна връзка с целите, които преследва организацията, звеното или дори отделното работно място или длъжност.

✓ **Постигане на ефективна организация и ефективен процес на обучение.** Изисква да се разработят обосновани учебни програми както по съдържание, така и по продължителност. Освен това следва да се определят гъвкави форми на обучение на самото работно място. При завършване на образователните курсове и програми обучаваните получават документ за придобита квалификация и атестат за професионална пригодност.

✓ **Използване в максимална степен на придобитите нови знания и умения в реалната дейност.** Това е основният проблем при обучението на персонала. Независимо от съдържанието на обучението, от организацията и методите на неговото провеждане, от постигнатия успех при завършването му, обучението при всички случаи трябва да донесе реални ползи за организацията и за хората.

Когато предприема обучение и преквалификация на персонала, организацията се интересува от подобряване на резултатите в три посоки:

- формиране на ново отношение и проява на ново поведение в работата. От изключително значение е дали наетият персонал се отнася към работата си от чисто формални съображения и я извършва само, защото тя е негово служебно задължение или

ангажира в нея своите творчески възможности и целия си интелектуален и професионален потенциал. Резултатите във втория случай са значително по-добри. Те носят на организацията изгоди, за които в други случаи тя трябва да направи значителни допълнителни разходи. С други думи, една от целите на обучението е персоналът да бъде силно мотивиран и да участва в работата, ангажирайки максимално своите знания и умения.

- Подобряване на индивидуалните резултати в работата. Всеки допринася реално за успехите на организацията като подобрява резултатите от работата, която му е възложена. На своята длъжност или работно място служителите изпълняват конкретна работа и в зависимост от нейните особености допринасят за по-нататъшното ѝ усъвършенстване в качествено или количествено отношение. Тази последица от обучението е най-прекият измерител на неговата ефективност.

- Активно участие при постигането на общите цели. Най-добрият принос са подобрените резултати при изпълнението на собствената работа. Независимо от това всеки ръководител, специалист и работник може да допринася допълнително за постигане на общите цели на организацията чрез инициатива и предложения за усъвършенстване на елементи от общата дейност, които надхвърлят неговите преки задължения, чрез създаване на благоприятни междуличностни отношения, отношения на взаимна подкрепа и подпомагане, чрез утвърждаване на съвременна корпоративна култура и др.

Наред с новите знания и умения обучението има не по-малко важната задача да възпитава нови морални ценности, чрез които се формира ново качество на човешките ресурси в организацията.

Реалните ползи, които трябва да получат хората от своето обучение, могат да се проявят поне в две отношения:

- по-нататъшно развитие и усъвършенстване на професионалния потенциал на личността. Увеличават се индивидуалните възможности за проявление и утвърждаване на самочувствието в работата, личната самооценка нараства, повишава се степента на удовлетвореност от мястото и ролята на човека сред останалите.

- нагласа за предстоящо израстване в кариерата. Съвсем естествено е, когато професионалните възможности се разширят и по-добрите резултати в работата станат безспорни, у човека да се появи очакването за по-добро служебно развитие и признание. Това подсказва, че паралелно с обучението трябва да се решават и въпросите за адекватното стимулиране и развитие на перспективните хора. Ако тези въпроси бъдат подценени и се разчита предимно на обучението за подобряване на дейността в организацията, ще бъде пропуснат психологическият шанс за пълноценно и максимално използване на действителния потенциал на персонала.

От изложеното по-горе можем да направим следните изводи по отношение на необходимостта от обучението на персонала в организацията като неизбежна реалност:

- Обучението на персонала е основен способ за повишаване на неговите знания и умения.
- Обучението на персонала изразява стремежа на организацията да отговори на променящите се условия и техническия прогрес.
- Инвестициите за обучение на персонала в организацията водят до превръщането му в човешки капитал. Този капитал ще донесе бъдещи приходи на организацията.
- Чрез обучението на персонала се цели постигане на кокурентоспособност на база компетентен персонал, изцяло стремящ се към постигане целите на организацията.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Ролята на човешкият капитал като фактор за развитие, възстановяване и постигане на целите на бизнеса нараства с всеки изминал ден и все повече ще въвлича фирмите в борба за висококвалифицирани и мотивирани за развитие кадри. Това изисква дейности, свързани с обучение на персонала, изцяло насочени към формиране на висока професионална квалификация. Висококомпетентният персонал и високото ниво на обслужване, в комбинация с качество на предлаганите стоки и услуги, са предпоставка за постигане на удовлетвореност в потребителите, а респективно оттам - и в ръководството на предприятието.

Обучението на персонала е неизбежна реалност, защото интелектът, знанието и качеството на човешките ресурси са се превърнали и стигнали до ниво решаващи сили за просперитета и усъвършенстването на всяка нация и са най-важният елемент за всяка икономическа дейност. Кариерното развитие, обучението и преквалификацията са от важно значение за подобряване конкурентоспособността на всяка организация на световния пазар.

Разглеждайки персонала като един от факторите, влияещ върху развитието на предприятието, съществено внимание трябва да се обърне върху неговото състояние, подготовка и възможности за развитие. Поради това мисля, че е необходимо да се осъществява обучение на персонала и силно се надявам това да се превърне в една неизбежна реалност занапред във всички организации.

Обучението на персонала е основна предпоставка за професионално развитие на заетите в организацията и води до придобиване на нови компетенции, знания и умения. Освен че те спомагат за личната ефективност на отделните служители, превръщат персонала в стратегически ресурс за предприятието. Въвеждането на обучението на персонала в организацията създава предпоставки за развитие на висококвалифицирани служители, мотивирани за ефективна дейност и постигане на професионалните цели. Освен това обучението на персонала спомага и за повишаване на конкурентоспособността на компаниите, тъй като тя е силно зависима от компетенциите, знанията и уменията на хората.

## **ЛИТЕРАТУРА**

1. Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, <http://www.ef.mlsp.government.bg>
2. Кънчев, М. Управление на човешките ресурси, София, 2002 г.
3. Личев, Ил. Обучение на персонала, Варна, 2003 г.
4. Нейкова, Р. Управление на човешките ресурси и персонала, София, 2001 г.
5. Шопов, Д., Атанасова, М. Управление на човешките ресурси I и II част, София, 2003 г.