

Задание 1.1.

Ивц (Информационно вычислительный центр) РГПУ им Герцена является подразделением ВУЗа которое отвечает за обеспечение работоспособности ИТ - инфраструктуры.

Актуальность темы исходит из того, что в условиях рыночной экономики важными факторами успешной профессиональной деятельности специалистов, их социальной и профессиональной защищенности являются высокий уровень квалификации, профессиональная мобильность, развитие способности к самообразованию. Изменение ценностей и потребностей современного производства и общества требуют корректировки целей и задач образования, новых подходов к организации педагогического процесса. Этим обусловлено и повышение требований к подготовке специалистов в учреждениях высшего профессионального образования. Подготовка молодых специалистов более чем на две трети не соответствует существующему и перспективному спросу на рынке. Вузы пока не всегда способны обеспечить качество подготовки специалистов, соответствующее темпам и уровню развития высокотехнологичного производства, но они должны работать на перспективу, пока не сократится разрыв между теоретической и практической подготовкой. В связи с этим складывается система взаимодействия работодателей (организаций) и системы образования (как вузы, так и специализированные организации подготовки и переподготовки кадров). Эта система и выступает предметом исследования. В качестве объекта исследования можно выделить процесс взаимодействия бизнеса и образования.

Цель работы - выявление и обоснование условий и механизмов совместной деятельности структур корпоративного и высшего профессионального образования. В соответствии с поставленной целью сформулированы задачи работы:

1. Определение организационных основ подготовки и переподготовки кадров
2. Установление форм взаимодействия учебных заведений и предприятий

Практическая часть выполнена на примере банковского обучающего центра на базе ОАО «Банк Москвы»

Глава I. Организационные основы подготовки и переподготовки кадров в рамках корпоративного образования

корпоративный образование учебный центр

Анализ работ отечественных и зарубежных исследователей по проблеме непрерывного образования приводит к пониманию того, что его эффективность определяется во многом степенью интеграции и координации всех образовательных структур в рамках единой образовательной системы. Для того чтобы успешно функционировать в профессиональной сфере и обществе в целом, человек должен продолжать свое образование после получения профессии. Это обуславливает необходимость

организации образовательного процесса в профессиональной среде - корпоративного образовательного процесса. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации, М.: Сфера, 2003. - С.144

Анализ содержания понятия корпоративного образования в России и в зарубежных странах позволяет определить его как образование без отрыва от профессиональной деятельности группы лиц, объединенных для достижения коллективными усилиями профессиональных целей. К основным признакам корпоративного образования можно отнести:

- ситуативность содержания программ корпоративного обучения, определяемых текущими производственными задачами;
- ограниченность выбора содержания, форм, методов и средств обучения;
- директивную образовательную траекторию специалистов.

На практике корпоративное образование нередко сводится к узконаправленной подготовке в короткие сроки, без учета перспектив развития, как производства, так и каждого конкретного специалиста. Однако эффективное корпоративное образование на предприятии должно обеспечивать непрерывность образовательного процесса, быть информативно насыщенным, создавать социально-профессиональные и педагогические условия, обеспечивающие эффективный профессионально-личностный рост каждого сотрудника и переход производства на инновационные технологии.

Современные информационно-коммуникационные технологии сделали возможным использование технологий дистанционного образования в корпоративном образовании, что увеличивает доступность образования, обеспечивает включение в систему образования тех лиц, для которых иной способ приобщения к новым знаниям может быть вообще недоступен Омельченко Е., Шеметов В. Эффективность управления персоналом промышленных предприятий. //Кадровик. №6. 2004, с. 68..

Ведущей тенденцией в образовательной стратегии современной корпорации должно стать сотрудничество с высшим (и/или средним) профессиональным учебным заведением, направленное на создание непрерывного корпоративного образовательного процесса. Предприятия должны сами принимать активное участие в подготовке своих будущих кадров. В свою очередь вуз, обеспечивая выпускникам фундаментальное академическое образование, не всегда располагает высококвалифицированными кадрами в какой-либо конкретной области, способными дать им практические навыки для того, чтобы они могли сразу и полноценно включиться в профессиональную деятельность. Взаимодействие вуза и предприятия может носить различный характер. Можно выделить следующие уровни взаимодействия:

- * начальный - ситуативное взаимодействие, направленное на ознакомление с общими особенностями предприятия или вуза, в рамках которого не входит разработка каких-либо долгосрочных планов о сотрудничестве;
- * основной - периодическое взаимодействие для подготовки группы специалистов, ориентированных на решение специализированных задач в определенной производственной отрасли;

* элитный - характеризуется устойчивыми взаимосвязями вуза и предприятия, работа по стратегическим планам, эффективным как для производственной отрасли, так и вуза, индивидуализация образовательного процесса. Взаимодействие вуза и корпорации на элитном уровне позволяет создавать устойчивые организационные структуры Магура М.И., Курбатова М.Б. Обучение персонала как конкурентное преимущество. М.: Управление персоналом, 2006. - С.162.

Под непрерывным корпоративным образованием понимается образовательный процесс в интегрированной структуре высшего профессионального и корпоративного образования, способствующей образовательной и профессионально-личностной реализации каждого субъекта образовательного процесса, определяющей стратегические цели профессиональной отрасли и создающие условия для их достижения. Таким образом, существующие варианты корпоративного образования нуждаются в структурированности, ориентации на стратегические цели корпорации, создании условий для успешного профессионально-личностного маршрута каждого сотрудника Батяев А.А. Идеальный персонал - профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации М.: Альфа-Пресс, 2007. - С.96.

Под средой непрерывного корпоративного образования понимается систему, интегрирующую научно-образовательный, интеллектуальный, материальный, кадровый потенциал учреждения высшего профессионального образования и производственной, проектной или научно-исследовательской корпорации, расширяющую возможности для профессионального и личностного развития субъектов образовательного процесса с учетом тактических и стратегических целей предприятия. Удовлетворение образовательных запросов субъектов образовательного процесса и производства может быть достигнуто при условии формирования среды непрерывного корпоративного образования на основе следующих принципов:

- открытости - обеспечивает обогащение структур высшего профессионального образования и производственной корпорации посредством доступа к информационным, образовательным культурным ресурсам другой структуры, согласовывает интересы производственной отрасли и страны;
- интегративности - позволяет перейти к взаимообогащающему использованию педагогических методов, форм, технологий, к наиболее оптимальному подбору образовательных ресурсов, выбору видов деятельности для развития профессионально-личностных качеств каждого субъекта;
- вариативности - обеспечивает реализацию индивидуальных профессионально-образовательных траекторий субъектов образовательной среды, выбор содержания, форм методов обучения, разнообразных условий и возможностей для саморазвития и самоактуализации личности;
- непрерывности - отражает связность и сбалансированность ее компонентов, устойчивость среды как системы.

Рис. 1. Схема компонентной модели среды непрерывного корпоративного образования

На принципах открытости и интегративности формируется физическая составляющая среды - предметно-пространственный компонент. Содержательно-технологическое наполнение среды в соответствии с принципами ин-тегративности, непрерывности и

вариативности обеспечивается содержательно-технологическим и производственным компонентами. В развитии эффективных коммуникационных отношений в соответствии с принципом открытости основную роль выполняет социальный компонент. Центральным компонентом среды является субъектный, который включает профессорско-преподавательский состав вуза, студентов, сотрудников и руководство корпорации. Магура М.И. Патриотизм персонала по отношению к своей организации - решающее конкурентное преимущество // Управление персоналом. 2006. №1, с. 25

На рисунке 1 представлена компонентная модель среды непрерывного корпоративного образования, формирование которой происходит поэтапно. В зависимости от специфики вуза и предприятия порядок наполнения компонентов может быть различным, но для перехода на более высокий уровень взаимодействия необходимо усиление интегративных связей между компонентами.

Глава II. Формы взаимодействия учебных заведений и предприятий

Взаимодействие учебных заведений и бизнеса создает предпосылки для ликвидации негативных характеристик современной системы образования: отсутствие эффективной системы анализа потребностей рынка; дефицит инновационных образовательных программ; недостаточная квалификация преподавательских кадров; отсутствие формализованных требований работодателя к выпускнику; низкий уровень мотивации обучающихся; несоответствие форм учебных занятий современным требованиям к формированию выходных компетенций; отсутствие производственных практик или низкое качество их проведения; невнимание учебных заведений к развитию личностных качеств студентов; слабый контроль качества подготовки выпускников; информационная асимметрия, выражающаяся в неполноте информации о карьерном пути выпускников Кобзева В.В., Баранова Г.К. Руководителю об обучении персонала: дизайн посттренинга. М.: Добрая книга, 2006. - С.158.

Прогнозируя развитие ситуации на рынке образовательных услуг в условиях «демографической ямы», отметим, что в ответ на формирующуюся потребность в программах подготовки и переподготовки кадров для экономики России в условиях ее присоединения к ВТО последует предложение самых разнообразных образовательных программ. В связи с этим возникают проблемы аккумуляции информации о тех или иных образовательных программах, разработанных вузами, их экспертной оценки, отбора образовательных программ высокого качества, информирования о данных программах потенциальных потребителей образовательных услуг. С нашей точки зрения, наиболее объективным и результативным образом перечисленные вопросы целесообразно решать в масштабе союзов и ассоциаций работодателей. Возможно создание на базе союза или ассоциации межвузовского информационно-аналитического центра. Помимо перечисленных выше, в функции такого центра, на наш взгляд, должны входить: сбор заявок на те или иные программы переподготовки, формирование соответствующего запроса вузам, сбор и анализ поступивших предложений, проведение тендера и организация взаимодействия вуза с заказчиком образовательной программы. Такая модель справедлива лишь в том случае, если предложение в вузе уже сформировано, и при этом вуз в полной мере располагает ресурсами для реализации соответствующей образовательной программы. В

противном случае мы предлагаем выделить в особую функцию межвузовского информационно-аналитического центра формирование межвузовского проекта, в основе которого лежит матричная организационная структура. Данная структура обусловлена необходимостью включения в процессы межвузовского взаимодействия вуза-организатора образовательного процесса и вузов-владельцев тех или иных ресурсов, необходимых для эффективного осуществления проекта (см. рис. 1).

Рис. 1. Направления деятельности межвузовского информационно-аналитического центра

Такая модель оптимальна для компоновки модульных специализированных краткосрочных программ, которые эффективно реализуются в ряде вузов, в единую долгосрочную программу профессиональной переподготовки. Поскольку такая программа осуществляется по заказу корпоративного клиента, ее формирование носит характер «индивидуального пошива» и может значительно повысить стоимость обучения при реализации одним вузом, поскольку требования заказчика по «заточке» программы неизбежно увеличат издержки вуза на ее «доработку». Одновременно повышается качество обучения за счет специализации вузов на тех или иных модулях, из которых komponуется программа. В силу значительных отличий в функционировании предприятий и развитии отраслей экономики сложно или даже невозможно предложить унифицированные модели взаимодействия образовательного и бизнес-сообщества. Тем не менее, в работе обоснованы дифференцированные подходы к организации партнерства работодателей с учебными заведениями, реализующими модели непрерывного образования. Для этого проведено дифференцирование работодателей по следующим группам:

1. Крупные предприятия с высоким экономическим потенциалом в быстроразвивающихся отраслях;
2. Небольшие предприятия с высоким экономическим потенциалом в быстроразвивающихся отраслях;
3. Крупные предприятия в стабильных отраслях с низкой динамикой;
4. Предприятия с невысоким экономическим потенциалом в отраслях с низкой динамикой.

Обосновано, что для предприятий, входящих в первую группу, целесообразно координационную функцию по взаимодействию с вузами и учебными заведениями иного образовательного уровня возложить на их корпоративные университеты, с тем, чтобы данная функция была реализована системно. Именно для данного сегмента предприятий возможна и организация образовательного консорциума, в который входят учебные заведения различных образовательных уровней, осуществляющие целевую подготовку специалистов для работы на конкретном предприятии.

Для предприятий второй группы целесообразна передача функции взаимодействия с учебными заведениями профессионального образования сторонней организации. Это обусловлено тем, что подобные предприятия перманентно нуждаются в новых кадрах и их «доводке» под собственные потребности, но не готовы заниматься этой деятельностью самостоятельно. Выходом, на наш взгляд, является деятельность описанного нами выше межвузовского информационно-аналитического центра,

функционирование которого возможно и на базе местных органов власти или региональных органов управления образованием Моргунов Е.В. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. - М.: Дело, 2005. - С.154-155.

Предприятия, входящие в третью группу, характеризуются консервативным отношением к вузам и наличием устойчивых многолетних связей с их незначительным числом. Тем не менее, данные предприятия также отмечают несоответствие компетенций выпускников вузов собственным потребностям. Отсюда целесообразность более тщательной трансляции этих потребностей партнерским вузам, развития разнообразных форм взаимодействия с ними. Желательно и вовлечение в орбиту предприятия инновационных вузов, если их специализация соответствует профилю предприятия. Для реализации названных функций необходимо создание на предприятии специального подразделения Шапиро С.А. Развитие методов управления персоналом в производственных организациях. - Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Российская Академия Предпринимательства. - М.: Сфера, 2006. - С.147.

Для предприятий последней, четвёртой группы особенностью является традиционно низкая заработная плата, что вынуждает способных и предприимчивых выпускников вузов перепрофилироваться. Нам представляется социально значимым повышать осведомленность учебных заведений, готовящих специалистов для таких отраслей, в отношении общей потребности рынка в специалистах, а также перспективах карьерного роста выпускников и их заработной платы. Следует отметить, что эта непростая миссия должна быть возложена на ассоциации работодателей и местные органы власти.

Взаимодействие работодателей (бизнеса) и образования при подготовке кадров представляет собой многоуровневую систему. Начальный уровень характеризуется ситуативным взаимодействием, направленным на ознакомление с общими особенностями предприятия или вуза, в содержание которого не входит разработка каких-либо долгосрочных планов о сотрудничестве, о целевой подготовке специалистов. Основной уровень характеризуется периодическим взаимодействием для подготовки группы специалистов, ориентированных на решение специализированных задач в определенной производственной отрасли. Высший уровень характеризуется устойчивыми взаимосвязями между вузом и предприятием, работой по стратегическим планам, эффективным как для производственной отрасли, так и вуза, индивидуализацией образовательного процесса Кибанов А.Я. Организация обучения персонала. - М.: Кордис-Медиа, 2006. - С.189.

Возможны различные организационные формы участия предприятия в деятельности учебного заведения: попечительский совет; специализированная кафедра, преподавателями которой являются специалисты предприятия, с которыми заключается договор на оказание образовательных услуг; профессиональная мастерская, обеспечивающая повышение качества подготовки студентов за счет усиления практической составляющей - от проведения мастер-классов и участия в мероприятиях учебного заведения до формирования индивидуальных учебных программ, предоставления баз практики и трудоустройства выпускников Шнайдер Б., Шмитт Н Персонал для организации: научный подход к поиску, отбору, оценке и удержанию сотрудников. - М.: Экономическая школа, 2006. - С.59-60.

Глава III. Организация взаимодействия бизнеса и учебных центров на примере банковского обучающего центра на базе ОАО «Банк Москвы»

Серьезным фактором успешного развития кадровой работы банка оказалось создание банковского обучающего центра на базе ОАО «Банк Москвы». Спектр услуг банковского учебного центра включает в себя:

1. Учет и реализация форм повышения квалификации каждого сотрудника, включая курсы, семинары, стажировки, в том числе по компьютерной подготовке. С каждым обучающимся заключается соответствующий контракт, и в случае его нарушения включаются штрафные санкции.
2. Определение (совместно с руководителями отделов филиала ОАО «Банк Москвы») необходимого объема требуемых знаний и форм текущего обучения сотрудников.
3. Регулярная оценка профессиональных качеств работника, уровня его квалификации, соответствия имеющихся знаний и навыков должностной инструкции.
4. Инструктаж по вновь вводимым банковским технологиям.
5. Информационное обеспечение сотрудников.

Существует следующий порядок обучения сотрудников филиала ОАО «Банк Москвы»:

- 1) вновь принимаемые сотрудники в период испытательного срока проходят 8 - 16-часовой вводный курс по изучению соответствующих нормативных документов, структуры банка, основных направлений и принципов работы;
- 2) принимаемые вновь или назначаемые на новую должность руководители, а также перемещаемые в должности специалисты проходят после назначения с отрывом от работы соответствующий 24 - 32-часовой курс обучения;
- 3) руководители отделов филиала ОАО «Банк Москвы» должны проходить обучение по одной из программ, определяемых руководством ОАО «Банк Москвы» (на курсах, семинарах, в учебном центре, в Институте повышения квалификации);
- 4) работники массовых профессий (операционисты, кассиры) ежегодно должны обучаться на курсах повышения квалификации в учебном центре;
- 5) все работники филиала банка обязаны проходить инструктаж по мере выхода новых нормативных и распорядительных документов, относящихся к их деятельности.

Особенности обучения консультантов, или, как их называют - агентов, заключаются в следующем. Обучение проходит несколько этапов, которые включают в себя различные методы обучения персонала:

1. Знакомство с банком. На этом этапе будущие агенты знакомятся с рабочим местом, условиями труда, мотивационной системой и т.п. Этот этап является своеобразной презентацией банка ОАО «Банк Москвы».

Для проведения данного этапа набираются группы от 20 до 30 человек. Заинтересованные претенденты делятся на группы 3-6 человек и отправляются на непосредственные точки продаж - в торговые центры. Там проводится «полевой» тренинг - агент прямых продаж показывает и рассказывает о своей работе, а претенденты имеют возможность задать вопросы, которые они, возможно, постеснялись задать будущему начальнику.

2. Теоретическое обучение. Поскольку прямые продажи требуют от человека особых качеств и навыков (не каждый готов подойти к незнакомому человеку и предложить ему приобрести товар), то к этому этапу из группы остается от 6 до 10 человек.

Обучение проходит в два дня. За это время они изучают банковские продукты, а также технику продаж. Во время занятий соискатели выполняют различные задания, в которых они демонстрируют свои способности.

3. Те, кто успешно прошел обучение, отправляются на двухдневную стажировку на точки прямых продаж. Обычно до этого этапа «доживает» не более 3-4 человек. Им выставляется план продаж на эти дни, который они должны выполнить, чтобы их приняли на должность агента прямых продаж.

Основная проблема заключается в том, что в отделе прямых продаж наблюдается высокая текучка кадров, а уровень продаж с каждым месяцем снижается, что является явным индикатором того, что система обучения имеет определенные недостатки, которые необходимо устранить.

Во-первых, каждый новый агент должен работать в паре с опытным сотрудником, который помогает новичку делать первые продажи. В ходе этого этапа первый получает новые навыки, а второй имеет возможности закрепить уже имеющееся мастерство. Разработка системы наставничества подробно описана в предыдущем разделе.

Во-вторых, необходимо увеличить срок обучения хотя бы до десяти дней, поскольку практика показала, что слишком большой объем информации для людей, не имеющих представления о специфике работы в банке, за два дня не усваивается. В учебном центре необходимо ввести более углубленные лекции по технике продаж, работе с возражениями и завершению продаж.

Поскольку первоначальный уровень знаний у новичков отличается (некоторые являются студентами экономических вузов, а некоторые вообще не имеют специального базового образования), то по результатам тестирования группы нужно дифференцировать. Знания в области банковских продуктов необходимо давать на дополнительных тренингах.

Также рекомендуется создание в учебном центре сектора оценки профессионального уровня и деловой квалификации работников филиалов ОАО «Банк Москвы». Главной задачей является систематическая проверка профессионального уровня сотрудников и соответствия их должностной инструкции.

Отметим еще один важный аспект работы центра - определение основных требований по обязательному знанию инструктивных документов специалистами основных массовых профессий (кассир, операционист, бухгалтер) и тестирование уровня знаний на рабочих местах.

Учебный центр ОАО «Банк Москвы» может стать еще и центром обучения клиентов банка, в том числе их умению работать с банковскими продуктами, находить оптимальные финансовые и организационно-управленческие решения. В этом плане обучающий центр имеет большие возможности.

Много вопросов возникает с проблемой преподавателей учебного центра - ключевого звена качественных изменений в профессиональной годности специалистов. Западные учебные центры используют прекрасный вариант ротации специалистов ведущих подразделений для их временного перевода на преподавательскую работу в обучающие подразделения. В этом случае за специалистом, переведенным из подразделения в учебный центр, сохраняется рабочее место. Обычно он возвращается назад через год-полтора, ничего не теряя в условиях оплаты. В наших условиях, во-первых, никто не хочет отпускать в учебный центр сильных специалистов, а, во-вторых, никто не гарантирует сохранность их рабочего места и зарплаты. Главное, специалисты боятся профессионально отстать от бурно текущих банковских процессов и технологий.

Вот некоторые полезные, на наш взгляд, рекомендации для организации работы преподавателей учебного центра ОАО «Банк Москвы»:

1. При организации обучения необходим жесткий принцип материальной ответственности преподавателя (плохо научил - переобучи за свой счет) - слушателя (обучение - дорогостоящий процесс, решил раньше установленного срока уйти на другую работу - компенсировать затраты банка на обучение).

2. Лучший вариант обучения - на рабочем месте, через знание того, что плохо дается сотруднику на его рабочем месте, в его рабочей технологии. В этом случае от преподавателей требуется умение оперативной диагностики знаний, навыков, профессиональной подготовки сотрудников. В ОАО «Банк Москвы» нужно иметь таких специалистов - преподавателей, обучающих сотрудников на рабочих местах, и способных оценить тот необходимый для успешной работы уровень знаний.

3. Эффективность работы преподавателя зависит от авторитетности его знаний и навыков. Не рационально экономить деньги на оплате труда преподавателя - убытки от безграмотного специалиста будут еще больше.

Таким образом, учебный центр банка позволяет проводить обучение и тренинг в стационарных условиях, где для этого имеются необходимые учебные технологии и оборудование. При этом акцент должен ставиться на диагностике применительно к реальной рабочей ситуации.

Проблему переподготовки работников филиала ОАО «Банк Москвы» можно решить посредством дистанционного образования. Создание системы дистанционного образования в области банковского дела обусловлено рядом объективных обстоятельств. Продолжается реформирование банковской системы, которая создает

предпосылки роста потребности в специалистах, обладающих определенными знаниями и навыками в области банковской деятельности.

Действующая в стране образовательная среда в области банковского дела, построенная на государственной системе высшего образования, не в полной мере отвечает потребностям рынка в области банковских образовательных услуг, как по срокам подготовки специалистов, так и по качеству их подготовки. Наличие в банковской сфере новейших информационных средств создает предпосылки внедрения в банковский образовательный процесс новейших высокоэффективных учебных технологий.

Концептуально система дистанционного образования в области банковского дела представляет собой специализированную информационно-образовательную среду, обеспечивающую подготовку, переподготовку и повышение квалификации банковских работников, находящихся на любом расстоянии от образовательных учреждений. Система дистанционного образования строится на следующих принципах:

- 1) непрерывности получения образовательных услуг от среднего специального и высшего образования до непрерывного повышения квалификации в течение всей профессиональной деятельности;
- 2) модульности построения учебного процесса, обеспечивающей гибкое построение учебного цикла для любой категории обучаемых на основе единой учебно-методической базы;
- 3) максимального использования современных учебно-информационных технологий для повышения эффективности учебного процесса.

Слушатели системы дистанционного образования в области банковского дела могут быть классифицированы по следующим категориям:

1. Лица, окончившие среднюю школу или среднее специальное учебное заведение и желающие получить диплом о высшем образовании в области банковской деятельности.
2. Лица, работающие в банке, имеющие высшее образование по другой специальности и желающие получить диплом (сертификат) о переподготовке по специальности «Банковское дело» с соответствующей специализацией в соответствии с профессиональной ориентацией по роду своей деятельности.
3. Специалисты, которые должны пройти переподготовку по определённому направлению банковской деятельности в соответствии с реально существующей горизонтальной ротацией специалистов внутри банка.
4. Специалисты, которым необходимо повысить свою квалификацию для подтверждения соответствия занимаемой должности.
5. Руководители подразделений банков и лица из числа резерва на замещение руководящих должностей, которым необходимо пройти переподготовку в области банковского менеджмента.

6. Руководители банков, которые систематически должны повышать квалификацию по различным направлениям деятельности банков с учетом динамичных процессов реформирования банковской системы.

Система дистанционного образования банковских работников включает три цикла обучения:

- 1) общеобразовательный - обеспечивает уровень знаний, необходимый для освоения теоретических основ банковской деятельности;
- 2) базовый - включает необходимую совокупность знаний, которыми должен обладать банковский служащий вне зависимости от занимаемой должности и профессионального направления деятельности;
- 3) профессионально-ориентированный - обеспечивает получение углубленных знаний и практических навыков в области профессионально ориентированной деятельности и занимаемой должности.

Все учебные курсы, приведенные на схеме, интегрированы по времени в блоки (семестры, месяцы). Учебный курс включает учебно-тематические модули, каждый из которых обеспечивается необходимым объемом учебно-методических материалов.

Учебный процесс в системе дистанционного образования для различных категорий слушателей (студентов) осуществляется в соответствии учебными программами, которые строят путем агрегирования учебных курсов различных образовательных курсов в единую программу. Модульное наполнение учебных курсов по различным программам определяется требованиями к уровню знаний, навыков и умений для различных категорий слушателей.

В рамках деятельности учебного центра на базе ОАО «Банк Москвы» целесообразно формирование банковской службы психологической поддержки сотрудников. В настоящее время можно говорить о трех основных формах организации психологической поддержки в банковской сфере: обучении банковского персонала основам психологии, проведении экспертной оценки и организации сотрудничества банковских служащих и психологов.

Обучение банковского персонала основам психологии управления реализуется в процессе чтения лекций и проведения тематических семинаров, деловых игр и психотренингов. В предметно-профессиональный курс для банковских служащих ОАО «Банк Москвы» необходимо включить определенное количество учебных часов, отводимых на практическую психологию.

Экспертная оценка проводится как индивидуально, так и в групповом порядке. Руководство ОАО «Банк Москвы» может пригласить группу психологов с целью получения экспертной оценки социально-психологических проблем в филиалах банка (конфликтов, противоречий в коммуникациях, организации банковской рекламы, создания особой корпоративной культуры в банке и др.). При этом экспертная оценка может предоставляться индивидуально управляющему банка или коллективу того или иного отдела в банке.

В рамках сотрудничества банковских служащих и психологов целесообразно приглашение в ОАО «Банк Москвы» психологической группы, специализирующейся в области банковской психологии. Сотрудничество группы психологов, работающей в штате банка, с сотрудниками филиалов ОАО «Банк Москвы» может быть более эффективным, чем у независимых психологов, работающих по контракту, поскольку многие скрытые проблемы отношений банковских служащих могут остаться невыявленными за тот срок работы, который отведен для работы по договору. Специалисты банковской службы психологической поддержки сотрудников филиалов ОАО «Банк Москвы» будут в большей степени знакомы с внутренними, закрытыми от внешнего наблюдателя, проблемами конкретного банка. Они могут иметь доступ к конфиденциальной информации и влиять на руководство филиала в процессе принятия управленческих решений относительно банковской политики. Единственной проблемой может быть зависимость психологов от своего непосредственного руководителя, поэтому может возникнуть необходимость дипломатично «обходить углы», не затрагивая вопросы, относительно которых выстраиваются интересы различных, конкурирующих между собой, групп банковских руководителей филиалов ОАО «Банк Москвы».

В отечественной психологической практике распространены определенные методы работы с банковским персоналом. Так, в банковской сфере успешно проходят лекции и семинары. Люди ориентированы, прежде всего, на информационные виды обучения, и с этим приходится считаться, несмотря на то что в практической психологии данные методы работы квалифицируются как малоэффективные. Содержание лекций и семинаров строится в учебно-нормативном режиме: фиксируется, как психологически грамотно организовывать деловое общение и взаимодействия (что делать), а затем описываются конкретные психотехнологии (как делать).

В банковской сфере также проводятся психотренинги и деловые игры, нацеленные на формирование у банковских служащих практических навыков делового общения и взаимодействий, а также на расширение имеющегося «регистра» коммуникативных возможностей. Индивидуальные и групповые консультации проводятся психологами с целью обеспечения работников банков информацией, необходимой для оптимизации принятия управленческих решений. Довольно успешно в банковской сфере применяется психодиагностика - тестовые пробы, опросники, проективные методики. Цели психодиагностики различны: профессиональный отбор поступающих, проведение аттестации персонала, поиск эффективного индивидуального стиля управления для конкретного руководителя и др.

В частности, при приеме на работу в ОАО «Банк Москвы» кандидат в обязательном порядке должен быть направлен к психологу для прохождения тестирования и составления психологического портрета потенциального сотрудника. Обычно советы психолога полезны, чтобы полнее использовать достоинства человека и избежать его недостатков. Учитывая данные рекомендации, руководитель значительно повысит эффективность работы персонала своего филиала.

Заключение

По итогам работы сделаны следующие выводы:

1. Классические вузы при подготовке дипломированных специалистов обеспечивают фундаментальную подготовку, но не обеспечивают готовность к профессиональной деятельности. При этом в корпоративном образовании недостаточна, а иногда и отсутствует фундаментальная подготовка и доминирует узкоспециальная направленность, в то время как профессиональная деятельность в современных условиях требует высокого интеллектуального потенциала специалистов, креативности, аналитического мышления при решении производственных задач. Даже ведущие вузы используют традиционные методы обучения, которые доказали свою эффективность в развитии познавательных способностей, но недостаточно ориентированы на практический результат. Инновационные формы, методы и технологии корпоративного обучения не всегда обеспечивают развитие интеллектуального потенциала, способности к исследовательской деятельности, но в то же время максимально нацелены на практическое применение знаний.

2. Эффективная система партнерства образования и бизнеса предполагает комплексное взаимодействие предприятий с учебными заведениями различных образовательных уровней - от школ до высших учебных заведений, в том числе в форме образовательного консорциума. К реализации подобного взаимодействия целесообразно привлекать органы управления образованием и местные органы власти.

3. Наиболее развитая форма взаимодействия работодателей (бизнеса) и образования при подготовке кадров характеризуется устойчивыми взаимосвязями между вузом и предприятием, работой по стратегическим планам, эффективным как для производственной отрасли, так и вуза, индивидуализацией образовательного процесса