

Սամվել Գևորգյան,
«Բի Էս Սի» (BSC) խորհրդատվական և բիզնես-ուսուցողական ընկերություն

Բիզնես-ուսուցողական ծառայությունների շուկան Հայաստանում

Ինչպե՞ս դիմակայել Հայաստանի տնտեսության բոլոր ոլորտներում տարեց-տարի ուժգնացող մրցակցությանը: Ինչպիսի՞ մարքեթինգային ռազմավարություն ընտրել՝ շուկայում ավելի մրցունակ լինելու համար: Ինչպե՞ս ձեռնարկության աշխատակազմին վերապատրաստել, որպեսզի այն ունակ լինի աշխատելու առավելագույն արդյունավետությամբ: Ինչպե՞ս իրականացնել ավելի ճշգրիտ ֆինանսական եւ հարկային կառավարման գործընթաց: Սա է այն հարցերի ոչ լրիվ ցանկը, որոնք ներկայումս հուզում են հայ ձեռներեցին:

Որքանո՞վ կարող են բիզնես-ուսուցողական ծառայությունները, արդյունավետ լինել ձեռնարկության գործունեության արդյունավետության բարելավման համար: Երբեմն ոչ ճիշտ կառավարման ոճը, աշխատակիցների միջև ֆունկցիաների սխալ բաշխումը, անհամապատասխան աշխատակազմի ընտրությունը, թիմային աշխատանքի սխալ կազմակերպումը և աշխատակիցների խրախուսման բացակայությունը բացասաբար են անդրադառնում ընկերության գործունեության վրա՝ նվազեցնելով ակնկալվող ֆինանսական ցուցանիշները:

Հայաստանում փոքր և միջին, ինչպես նաև խոշոր բիզնեսի զարգացմանը հետ հանընթաց, ձեռնարկություններում աճում է անձնակազմի վերապատրաստման անհրաժեշտության գիտակցումը: Բիզնես-ուսուցողական ծառայությունները (թրեյնինգներ, սեմինարներ և դասընթացներ) դառնում են հայկական մասնավոր ընկերությունները կադրային քաղաքականության անբակտելի մասը: Ավելի և ավելի շատ ընկերություններ պատվիրում թրեյնինգներ կամ իրենց աշխատակիցներին ուղարկում են մասնակցելու տարբեր դասընթացների և սեմինարների:

Թրեյնինգները սկսել են զարգանալ արևմտյան Եվրոպայի և հյուսիսային Ամերիկայի առաջատար տնտեսություններ ունեցող երկրներում: Դեռևս 20-րդ դարի 50-ական թվականներին, ԱՄՆ-ի մարդկային ռեսուրսների զարգացմամբ զբաղվող մի քանի ինստիտուտներ սկսել են իրականացնել հետազոտություններ և մշակել հատուկ մեթոդոլոգիաներ՝ ուղղված մասնավոր ընկերությունների անձնակազմների մասնագիտական վերապատրաստմանը: Հայաստանում առաջին թրեյնինգները սկսվել են մատուցվել 1994-1995թթ, երբ Եվրամիության ՏԱՍԻՍ (TACIS) ծրագրի սահմաններում հիմնադրվեց Հայաստանի փոքր և միջին ձեռնարկությունները հիմնադրամը (AFSME), որը հետագայում, ՏԱՍԻՍ-ի ծրագրի ավարտից հետո վերանվանվեց «Բի Էս Սի» (BSC) ՍՊԸ:

Ներկայումս, գոյություն ունեն անձնակազմի վերապատրաստման նպատակով անցկացվող թրեյնինգների, սեմինարների և դասընթացների նպատակահարմարության ընկալման երկու տեսակետ. մի կողմից դա դիտվում է որպես հոգեբանական գործոն, աշխատակցի մոտիվացիայի խթանման և վստահության բարձրացման առումով, մյուս կողմից՝ գիտելիքների ձեռք բերում՝ ուղղված բիզնեսի առաջխաղացմանը, կառավարման համակարգի

բարելավմանը և բիզնեսի ու անձնակազմի աշխատանքի արդյունավետության բարձրացմանը: Այս երկու տեսակետների համատեղումը տալիս է սինեզիայի էֆեկտ՝ երբ բաղադրիչների համատեղ հանդես գալու արդյունքը մի քանի անգամ մեծ է լինում առանձին բաղադրիչների պարզ գումարից: Այսինքն՝ թրեյնինգը կարելի է սահմանել որպես գործընթաց, որն ուղղված է աշխատակցի ունակությունների և կարողությունների ձեռք բերմանը՝ ի նպաստ արդյունավետ պրոֆեսիոնալ գործունեության բարելավման: Թրեյնինգի հիմնական խնդիրն է անհրաժեշտ բիզնես-տեխնոլոգիաների ուսուցումը՝ շուկայում բիզնեսի մրցունակության պահպանման նպատակով:

Հայաստանում գոյություն ունեն երկու տիպի թրեյնինգներ.

1. Բաց թրեյնինգներ, երբ նախօրոք հայտարարվում է թրեյնինգի թեման և հավաքագրվում է խումբ, որը բաղակազմ է տարբեր ձեռնարկությունների կամ կազմակերպությունների աշխատակիցներից: Այս շուկայի առաջատարն է հանդիսանում «Բի Էս Սի» (BSC) խորհրդատվական և բիզնես-ուսուցողական ընկերությունը, որը հայկական և արտասահմանյան ընկերություններին առաջարկում է մոտ 40 տարբեր թեմաներով թրեյնինգներ, որոնցից են կառավարման հիմունքներ, արդյունավետ մարքեթինգ, վաճառքի կառավարում, մարդկային ռեսուրսների կառավարում, հաշվապահություն և ֆինանսական կառավարում, ձեռնարկության ռազմավարության մշակում, բիզնեսում ստեղծագործ մտքի կիրառում և այլն: Ըստ BSC-ի հաճախորդների հետ կապերի պատասխանատուի, գործունեության 13 տարիների ընթացքում, ընկերության թրեյնինգների, սեմինարների և այլ բիզնես-ուսուցողական ծրագրերի մասնակիցների թիվը գերազանցում է 5,000-ը: «Ահարոն Պարադիզմա» ընկերությունը, BSC-ի հետ համատեղ իրականացնում է ՀՀ աշխատանքային նոր օրենսդրության, ՀՀ հարկային օրենսդրության, ոչ-ռեզիդենտների հարկման առանձնահատկությունների վերաբերյալ թրեյնինգներ և սեմինարներ: Մեծ պահանջարկ են վայելում հատկապես ՀՀ աշխատանքային օրենսդրության և հարակից հարցերի վերաբերյալ սեմինարները: «Այ-Էյ-Բի Սենթր» (IAB Center) և «Հաշվապահության ուսուցման միջազգային կենտրոն» (IATC) ընկերությունները մասնագիտացած են գործող և սկսնակ հաշվապահների ուսուցման և վերապատրաստման բնագավառում:
2. Կորպորատիվ կամ պատվիրված թրեյնինգներ, երբ ձեռնարկությունը պատվիրում է թրեյնինգ հատուկ իր կարիքներից և խնդիրներից ելնելով: Այս տիպի թրեյնինգների առավելությունը կայանում է նրանում, որ ուսուցման ծրագիրը հարմարեցվում և ադապտացվում է տվյալ ձեռնարկությանը: Բացի վերոհիշյալ «Բի Էս Սի» (BSC) ընկերությունից, շուկայում գործում են նաև մի շարք այլ կազմակերպություններ, որոնք աշխատում են թրեյնինգային կորպորատիվ շուկայում:

Համաձայն «Սփյուռ» տեղեկատվական կենտրոնի կողմից տրամադրված տվյալների Երևանում և մարզերում, 2007թ. ապրիլ ամսվա դրությամբ գործում են 22 բիզնես-ուսուցողական ծառայություններ մատուցող ընկերություններ, որոնք մատուցում են մոտ 50 տարբեր թեմաներով թրեյնինգներ: Դրանց թվին են պատկանում «Արլիան», «Թրեյնինգ և Զարգացում» (T&D), «Ապրիկոս Պլաս» և այլ ընկերություններ:

Բացի վերոհիշյալ ընկերություններից, շուկայում գոյություն ունեն մեծ անհատ թրեյներներ, որոնք մասնագիտացված են որոշակի ուղղություններում: Ավելին, խոշոր ձեռնարկություններում գործում են մեծ առանձին բաժիններ, որոնք պատասխանատու են անձնակազմի վերապատրաստման համար: Օրինակ, «Արմենթել»-ի ներկայիս սեփականատեր ռուսական «Վինպեկոն» ընկերությունը անձնակազմի զարգացման և վերապատրաստման Ռուսաստանում կուտակված փորձը սկսել է կիրառել մեծ Հայաստանում:

Թրեյնինգների, սեմինարների և դասընթացների գները Հայաստանում տատանվում են մեկ անձի համար 10,000-120,000 դրամի սահմաններում, իսկ խմբերում ընդգրկվում են 8-30 հոգի՝ կախված թրեյնինգի թեմայից, տևողությունից, անցկացման վայրից, տրամադրվող նյութերից և այլ օժանդակ գործոններից: Տևողությունը միջինում կազմում է 4-5 օր՝ օրական 3-4 ժամով: Բացառություններ են կազմում հաշվապահական թրեյնինգները, որոնց տևողությունը հասնում է մինչև 20 օր:

Դասընթացներին մասնակցում են ինչպես խոշոր, այնպես էլ փոքր և միջին ձեռնարկությունների ղեկավարներ ու աշխատակիցներ: Մասնավորապես, իրենց աշխատակազմերի վերապատրաստմամբ ակտիվորեն զբաղվում են բանկերը («ԱԿԲԱ-Կրեդիտ Ագրիկոլ», HSBC Բանկ Հայաստան, Կասկադ բանկ, Ինեկոբանկ), «Արմենթել»-ը, «Ղ-Տելեկոն»-ը, «Կոկա Կոլա ՀԲԲ Արմենիա»-ն, Երևանի Ոսկերչական Գործարանը, «Ռուսալ - Արմենալ»-ը և այլ հայտնի ընկերություններ :

Թրեյնինգներ և ուսուցողական սեմինարներ կազմակերպվում են ոչ միայն Երևանում, այլ մեծ մարզերում՝ ներգրավելով տեղական և արտասահմանյան համաֆինանսավորող կազմակերպությունների: Մասնավորապես, Փոքր և Միջին Ձեռներեցության Ձարգացման Ազգային Կենտրոնի (ՓՄՁ ՁԱԿ), աջակցությամբ թրեյնինգային ընկերությունները կազմակերպում են դասընթացներ մարզերում գործող այն ձեռնարկությունների համար, որոնք չունեն համապատասխան ֆինանսական ռեսուրսներ՝ վճարելու թրեյնինգների մասնակցության համար: ՓՄՁ ՁԱԿ-ը ֆինանսավորում է դասընթացների արժեքի մինչև 80%-ը: Այս ծրագիրը գործում է Հայաստանում գործող բոլոր փոքր և միջին ձեռնարկությունների, ինչպես մեծ սկսնակ ձեռներեցների համար:

Ներկայումս հայկական բիզնես-ուսուցողական ծառայությունների շուկայում գոյություն ունեն մի շարք խնդիրներ, որոնցից են.

ա/ թրեյնինգների նպատակների և խնդիրներ վերաբերյալ տեղեկատվության պակասը խորհրդնոտ է, ձեռնարկությունների համար, հասկանալու՝ թե ի՞նչ է թրեյնինգը և ինչի՞ համար է այն անհրաժեշտ

բ/ վերջին տարիներին շարունակական աճ ապահովող շուկայում պրոֆեսիանալ թրեյներների պակասը լրացվում է անփորձ, բավարար գիտելիքների չունեցող և ոչ-համապատասխան թրեյնինգային կարողություններ ունեցող անհատներով, որոնք խոչընդոտում են թրեյնինգային շուկայի կայուն զարգացմանը

գ/ գնային քաղաքականության հստակության պակաս, որը բերում է գնային մեծ տատանումների և հաճախորդների կողմից ընտրության դժվարությունների

դ/ թրեյնինգների մեծ մասը հարմարեցված չեն հայկական պայմաններին

ե/ հայկական ձեռնարկությունների մի մասը հոգեբանորեն պատրաստ չէ ընկալելու թրեյնինգների անհրաժեշտությունը՝ անձնակազմի մրցունակության բարձրացման առումով

Ի հակառակ վերոհիշյալի, շուկայում դիտվում են նաև զարգացման դրական միտումներ: Մասնավորապես, թրեյնինգները դիտարկվում են, որպես ոչ միայն առանձին միջոցառում, այլ նաև խորհրդատվական-ուսուցողական ծառայության փաթեթի մի մաս: Օրինակ, հայկական բոլոր ձեռնարկություններում գոյություն ունեն անձնակազմի կառավարման արդյունավետության բարձրացման խնդիր: Այսինքն, աշխատակիցը լավ չի պատկերացնում իր պարտականությունները, ղեկավարը հստակ չի ներկայացնում հանձնարարությունը, աշխատակցի մասնագիտական կարողությունները չեն բավարարում այս կամ այն աշխատանքը լավագույնս կատարելու համար: Այս առումով, բացի համակարգի բարելավմանը ուղղված խորհրդատվական ծառայությունների մատուցումից, անհրաժեշտություն է ծագում անձնակազմի հետ անցկացնել այնպիսի թրեյնինգներ, ինչպիսիք են քիմային աշխատանքի խրախուսումը, ժամանակի կառավարումը, մոտիվացիայի բարձրացումը և այլն:

Մյուս դրական միտումն այն է, որ երևան է գալիս այսպես կոչված «ընտանեկան թրեյներ» հասկացությունը, որի իմաստը կայանում է նրանում, որ մասնավոր բիզնես-ընկերությունները երկարաժամկետ պայմանագրեր են կնքում թրեյնինգային ընկերությունների հետ՝ իրենց անձնակազմերի համար շարունակական բիզնես-ուսուցողական ծառայություններ մատուցելու նպատակով:

Թրեյնինգային ծառայությունների որակի և նրանց արդյունավետության բարձրացման վրա դրական ազդեցություն են թողնում արտասահմանյան երկրներից հրավիրված թրեյներների ներկայությունը Հայաստանում: ՍԵՄԱ կենտրոնը պարբերաբար հրավիրում է փորձառու թրեյներներ Ֆրանսիայից, «Բի Էս Սի» (BSC) ընկերությունը՝ Նիդերլանդներից և Ուկրաինայից, իսկ ԱՄՆ միջազգային զարգացման գործակալության կողմից ֆինանսավորվող Մրցունակ մասնավոր հատված Հայաստանում (CAPS) ծրագիրը ԱՄՆ-ից (հիմնականում տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտի և տուրիզմի բնագավառում աշխատող ձեռնարկությունների համար): Հայաստանի բիզնես-ուսուցողական ծառայությունների շուկայի զարգացման գործում մեծ ներդրում ունի նաև ԱՄՆ ՄՁԳ-ի կողմի ֆինանսավորվող մեկ այլ ծրագիր՝ «DAI - Հայաստանի փոքր և միջին ձեռնարկությունների շուկայի զարգացման ծրագիր»-ը:

Համաձայն կանխատեսումների, հայկական բիզնես-ուսուցողական ծառայությունների շուկան վերջին 3 տարիների ընթացքում աճում է տարեկան 25-30 տոկոսով և այդ միտումը պահպանվելու է առաջիկա ժամանակահատվածում: Այդ զարգացման միտումները մարտահրավերներ են նետում թե բիզնես-ուսուցողական ծառայություններ մատուցող ընկերություններին՝ որակի բարելավման առումով և ավելի արդրական, Հայաստանի բիզնես-միջավայրի պայմաններին համապատասխան ծառայությունների մշակման նպատակով, և թե մասնավոր բիզնեսի ներկայացուցիչներին՝ այդ ծառայությունների անհրաժեշտության ընկալման առումով և ավելի արդյունավետ աշխատակազմ ունենալու նպատակով: