

«Участники финансового рынка проявляют большой интерес к учебным программам»



Интервью директора-акционера тренингово-консалтинговой компании BSC Самвела Геворгияна агентству Медиамакс и portalу Banks.am

- Какова степень вовлеченности участников финансового рынка в тренинговые программы BSC?

- Тренинги, являясь инструментом переподготовки кадров, предполагают определенные инвестиции в человеческий капитал. До недавнего времени армянские работодатели, представляющие различные сферы бизнес-деятельности страны, не были готовы к таким вложениям в силу ряда психологических факторов.

Однако, начиная с 2006 года, ситуация начала меняться: предприятия частного сектора постепенно начали рассматривать данный аспект деятельности в качестве объективной необходимости на пути противостояния новым вызовам конкурентной борьбы. В этом году активизация работодателей вступила в основную фазу и обладает тенденцией роста.

Рассматриваемый промежуток времени совпал с ростом конкурентных тенденций на финансовом рынке страны. Банки и кредитные организации начали направлять своих сотрудников на открытые тренинги.

Начиная с 2006 года мы фиксируем двухкратный рост участия банковских и кредитных специалистов в различных тренинговых программах BSC. Так, если в 2006 году у нас было около 30-и слушателей, в 2007 году - около уже 70, а по данным на конец ноября этого года у нас прошли переподготовку 150 сотрудников финансово-банковского сектора страны.

Участники финансового рынка проявляют большой интерес к учебным программам, посвященным маркетинговой и рекламной политике, навыкам обслуживания, управлению человеческими ресурсами. Активно участвуют и в курсах по подготовке к квалификационным экзаменам, а также в тренингах по налоговому законодательству и трудовому кодексу.

Если говорить о степени вовлеченности финансовых институтов, то порядка 95 % коммерческих банков и около 40 % кредитных организаций являются нашими клиентами. Среди них наиболее активны «Армсвисбанк», «Инекобанк», «Каскад Банк», «Конверс Банк», «Эйч-Эс-Би-Си Банк Армения» и УКО «Арегак».

Что касается страховых компаний, то можно отметить лишь единичные случаи участия страховщиков в наших тренингах. Думаю, это связано с реорганизацией рынка страховых услуг, и со временем страховщики также пополнят нашу клиентскую базу.

- По какой методике составляются тематические направления тренингов?

- Процесс разработки тренинговых продуктов основан на оценке потребностей конкретной отрасли, которая выявляется в ходе наших исследований. В частности, в 2007 году нами были проведены он-лайн и очные опросы для банков, кредитных организаций и страховых организаций, целью которых было выявление наиболее злободневных тем для разработки тренинговых программ. Кроме того, мы реализовали также пилотную программу опроса среди определенных целевых групп потенциальных клиентов финансовых учреждений.

В результате этих исследований было выявлено, что большинство опрошенных акцентируют свое внимание на проблемах качества обслуживания клиентов. С этой целью нами был разработан новый корпоративный тренинговый продукт – «искусство обслуживания клиентов - развитие навыков». Недавно по заказу одного из банков мы уже провели тренинг на эту тему.

В разработке учебных и консалтинговых программ, нацеленных на финансовый рынок, нам оказывает содействие голландская консалтинговая компания «Триодос Фасет». Наше сотрудничество с этой компанией имеет 15-летнюю историю, в этом году мы закрепили наши контакты соглашением об эксклюзивном сотрудничестве. Данное соглашение позволит нам использовать опыт и навыки акционера «Триодос Фасет» - банка «Триодос», имеющего репутацию социального инвестора и сильные позиции в сфере микрофинансирования.

В ходе недавнего визита в Армению руководителя компании «Триодос Фасет» состоялся ряд встреч с представителями организаций, задействованных в сфере микрокредитования с целью разработки целевых тренинговых и консалтинговых продуктов для этого сегмента финансового рынка.

- Есть ли на рынке потребность в узкоспециализированных тренинговых продуктах?

- Да, мы работаем над списком запланированных на следующий год новых учебных программ по следующим тематическим направлениям: оценка кредитов и кредитных рисков, операции с ценными бумагами, форвардные и фьючерсные операции, лизинговые услуги, внутренний аудит в банках, мобильная банковская деятельность, IT-безопасность и т.д

Планируем также внедрить новые тренинговые продукты в сфере маркетинга, управления, бухгалтерии, налогового и трудового законодательства.

- Кто вовлечен в преподавательский состав BSC?

- Тренинги проводятся постоянными преподавателями нашей компании, а также приглашенными специалистами. В организации курсов по налоговому и трудовому законодательству мы активно сотрудничаем с компанией «Парадигма -Армения».

Тренинги проводятся также с участием иностранных специалистов – экспертов из голландской компании «Триодос Фасет», российской брендинговой компании «Жаркин и партнеры», украинской тренингово-консалтинговой компании Business Solutions, в которых, кстати, принимают активное участие представители финансового рынка.

Возвращаясь к началу нашей беседы, хотел бы отметить, что мы уделяем большое внимание повышению профессиональной подготовки наших сотрудников. В частности, на протяжении последних трех лет наши специалисты проходят переподготовку в Университете менеджмента Кипра.