

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»
ФАКУЛЬТЕТ «ВЫСШАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Кафедра инновационного управления

ЩЁТКИНА
Алеся Андреевна

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ НА
ПРИМЕРЕ ЗАО «БСБ БАНК»**

Магистерская диссертация

Специальность 1 - 26 81 09 Технологии управления персоналом

Научный руководитель:
Поддубская Елена Александровна
кандидат педагогических наук

Допущена к защите
«__» _____ 2019 г.
Заведующий кафедрой
инновационного управления
_____ Е.А. Поддубская
кандидат педагогических наук

Минск, 2019

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Разработка образовательной программы для системы корпоративного обучения (на примере ЗАО «БСБ Банк»).

Работа содержит 85 стр., 14 рисунков, 6 таблиц, 23 источника, 4 приложения.

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА, SWOT-АНАЛИЗ, МОДЕЛЬ MC KINSY 7S, ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ, ПЯТИСТУПЕНЧАТАЯ МОДЕЛЬ ПРОДАЖ, КЛИЕНТ, ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА, ТРЕНИНГ, ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ

Актуальность работы состоит в исследовании системы обучения персонала для современной организации, которая является одним из инструментов повышения эффективности работы и конкурентоспособности, а затраты на обучение и развитие персонала выступают долгосрочными инвестициями в человеческий капитал организации.

Цель исследования - теоретическое обоснование, а также определение совокупности способов разработки и внедрения системы корпоративного обучения на примере ЗАО «БСБ Банк».

Объектом исследования является корпоративное обучение в ЗАО «БСБ Банк».

Предметом исследования является разработка системы корпоративного обучения ЗАО «БСБ Банк».

Результатом диссертации является обоснование и применение образовательной системы по эффективным продажам банковских продуктов на практике. Проведенные исследования показали необходимость внедрения данной образовательной системы, а также ее состоятельность. Таким образом, конкурентная составляющая будет на высоком уровне и увеличится эффективность продаж в сфере банковских услуг.

Новизна исследования: предоставлена актуальная оценка, а также разработаны основные принципы системы обучения в области банковских услуг, использован системный подход в обосновании внедрения образовательной программы, а также её целесообразность.

Данная работа основана на анализе актуального состояния системы корпоративного обучения, её возможностях, а также на разработке и внедрении конкретной образовательной программы.

АГУЛЬНАЯ ХАРАКТЕРЫСТЫКА ПРАЦЫ

Распрацоўка адукацыйнай праграмы для сістэмы карпаратыўнага навучання (на прыкладзе ЗАТ «БСБ Банк»).

Праца змяшчае 85 стар., 14 малюнкаў, 6 табліц, 23 крыніцы, 4 прыкладання.

СІСТЭМА КАРПАРАТЫЎНАГА НАВУЧАННЯ, АДУКАЦЫЙНАЯ ПРАГРАМА, SWOT-АНАЛІЗ, МАДЭЛЬ MC KINSY 7S, ЭФЕКТЫЎНЫЯ ПРОДАЖУ, ПЯЦІСТУПЕНІСТАЯ МАДЭЛЬ ПРОДАЖАЎ, КЛІЕНТ, АРГАНІЗАЦЫЙНАЯ СТРУКТУРА, ТРЭНІНГ, ЗНЕШНЯЕ НАВУЧАННЕ

Актualityнасць працы складаецца ў даследаванні сістэмы навучання персаналу для сучаснай арганізацыі, якая з'яўляецца адным з інструментаў павышэння эфектыўнасці работы і канкурэнтаздольнасці, а выдаткі на навучанне і развіццё персаналу выступаюць доўгатэрміновымі інвестыцыямі ў чалавечы капітал арганізацыі.

Мэта даследавання-тэарэтычнае абгрунтаванне, а таксама вызначэнне сукупнасці спосабаў распрацоўкі і ўкаранення сістэмы карпаратыўнага навучання на прыкладзе ЗАТ "БСБ Банк".

Аб'ектам даследавання з'яўляецца карпаратыўнае навучанне ў ЗАТ "БСБ Банк".

Прадметам даследавання з'яўляецца распрацоўка сістэмы карпаратыўнага навучання ЗАТ "БСБ Банк".

Вынікам дысертацыі з'яўляецца абгрунтаванне і прымяненне адукацыйнай сістэмы па эфектыўных продажах банкаўскіх прадуктаў на практыцы. Праведзеныя даследаванні паказалі неабходнасць укаранення дадзенай адукацыйнай сістэмы, а таксама яе заможнасць. Такім чынам, канкурэнтны складнік будзе на высокім узроўні і павялічыцца эфектыўнасць продажаў у сферы банкаўскіх паслуг.

Навізна даследавання: прадстаўлена актуальная ацэнка, а таксама распрацаваны асноўныя прынцыпы сістэмы навучання ў галіне банкаўскіх паслуг, выкарыстаны сістэмны падыход у абгрунтаванні ўкаранення адукацыйнай праграмы, а таксама яе мэтазгоднасць.

Дадзеная праца заснавана на аналізе актуальнага стану сістэмы карпаратыўнага навучання, яе магчымасцях, а таксама на распрацоўцы і ўкараненні канкрэтнай адукацыйнай праграмы.

GENERAL CHARACTERISTICS OF THE WORK

Development of the educational program for the corporate training system (on the example of JSC "BSB Bank»).

The work contains 85 pages, 14 figures, 6 tables, 23 sources, 4 applications.

THE SYSTEM OF CORPORATE TRAINING, EDUCATIONAL PROGRAM, SWOT ANALYSIS, 7S MODEL OF MC KINSY, EFFECTIVE SALES, A FIVE-STAGE MODEL OF SALES, CLIENT, ORGANIZATIONAL STRUCTURE, TRAINING, EXTERNAL TRAINING

The relevance of the work is to study the personnel training system for a modern organization, which is one of the tools to improve efficiency and competitiveness, and the cost of training and development of personnel are long-term investments in the human capital of the organization.

The purpose of the research is theoretical substantiation, as well as determination of a set of methods of development and implementation of the corporate training system on the example of BSB Bank CJSC.

The object of the study is corporate training in JSC "BSB Bank".

The subject of the research is the development of corporate training system of BSB Bank.

The result of the thesis is the justification and application of the educational system for effective sales of banking products in practice. Studies have shown the need for the introduction of this educational system, as well as its viability. Thus, the competitive component will be at a high level and the efficiency of sales in the banking sector will increase.

Novelty of the research: the actual assessment is given, and also the basic principles of system of training in the field of banking services are developed, the system approach in justification of introduction of the educational program, and also its expediency is used.

This work is based on the analysis of the current state of the corporate training system, its capabilities, as well as the development and implementation of a specific educational program.