INSTRUIREA ȘI PERFECȚIONAREA PERSONALULUI CA FACTOR IMPORTANT ÎN ATINGEREA PERFORMANȚEI

Irina RACHIERU, masterandă
CZU: 005.96:331.108.45 rachieruirina97@gmail.com

The research is dedicated to the study of employee training and development activities, which must become a key element of any enterprise activity. The purpose of this research is to study the impact of these activities on company's performance, at national and international level. The recommendations formulated by the author can be used by all organizations in the Republic of Moldova, regardless the form of ownership and field of activity.

Dezvoltarea fără precedent a tehnologiilor informaționale şi de comunicare, extinderea inovaţiilor tehnice în toate domeniile au generat şi generează noi cerinţe privind pregătirea profesională a specialiștilor. Instruirea și perfecționarea continuă a angajaților nu este doar ceva ce aceștia își doresc și așteaptă de la angajator, este ceea de ce ei cu adevărat au nevoie. Majoritatea managerilor organizaţiilor autohtone continuă să rămână în tiparele vechi de gândire, considerând că cursurile de instruire sau perfecționare a angajaților constituie un cost suplimentar. Adevărul este că investiția organizației în îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților personalului este returnată sub formă de angajați mult mai productivi și o creștere considerabilă a performanței. Instruirea și dezvoltarea profesională a personalului, ca proces general de acumulare a cunoștinţelor, trebuie să devină un element-cheie al activităţii oricărei întreprinderi generând o serie de avantaje, printre care:

- Creșterea performanței.
- Grad înalt de satisfacție și motivație la locul de muncă.
- Loialitate și dedicație companiei.
- Grad înalt de implicare a angajaților.
- Reducerea decalajului de competențe.
- Avantaj competitiv al companiei.
- Inovaţie.

- Transferul eficient de cunoștințe.
- Îmbunătățirea reputației companiei.
- Creșterea profitului și economii de costuri.
- Formarea unor relații și a unei rețele între angajați.
- Relațiile de mentorat.
- Sentimente de apartenență și semnificație în echipă.

Studiul este bazat pe rezultatele diagnosticării sistemului de management al S.R.L. Back Office Shared Services, simptomele identificate, principalele disfuncționalități și puncte forte, dar în special aprecierea procesului de instruire și perfecționare a personalului. Întreprinderea fondată în anul 2015, sub numele brandului ***WORKFOR*** *Europe*, activează în baza licenței de activitate legată de plasarea în câmpul muncii a cetăţenilor în țară şi (sau) străinătate, prestând servicii de outsourcing în *payroll* și *accounting*, iar din 2019 face parte din corporația internațională ***Safeguard Global*** cu sediul în SUA.

Întreprinderea și-a aliniat fiecare subsitem managerial (metodologic, decizional, informațional și organizatoric) la normele și standardele corporației internaționale de origine americană – inclusiv abordarea activităților de instruire și perfecționare a personalului. În momentul realizării cercetării, corporația oferă două oportunități de instruire și perfecționare pentru angajații săi, inclusiv cei care fac parte din întreprinderea S.R.L. Back Office Shared Services: Universitate Corporativă (*SGU – Safeguard Global University)* și portalul informativ (*Percipio).*

Tendințele autohtone referitor la instruirea profesională, activității serviciilor de outsorcing și situația financiar-contabilă actuală din cadrul întreprinderii S.R.L. Back Office Shared Services, impun modernizarea managementului instruirii profesionale, prin elaborarea unui **sistem integrat de instruire și perfecționare profesională a personalului**. Din punct de vedere metodologic, etapele propuse pentru implementarea acestui sistem sunt:

1. Stabilirea politicii de instruire și perfecționare a personalului.
2. Identificarea necesităților de instruire și perfecționare ale angajaților.
3. Formularea obiectivelor de instruire și perfecționare a personalului.
4. Conceperea programelor de instruire și perfecționare a angajaților.

5. Implementarea activității de instruire și perfecționare.
6. Evaluarea rezultatelor activității de instruire și perfecționare.

Acest sistem integrat va asigura respectarea caracterului continuu al activităţilor de dezvoltare a personalului. Modelul leagă mediul extern al companiei, economic, politic, cultural, tehnologic etc., cu strategia sa de dezvoltare, structura şi cultura sa internă. Acestea sunt, la rândul lor, legate de fiecare dintre componentele principale ale activităţii de bază de management al resurselor umane. Obiectivul acestor componente este, desigur, să îmbunătăţească performanţa individuală, de subdiviziune şi, în general, a întregii întreprinderi.

În toate domeniile de activitate, instruirea și dezvoltarea profesională a salariaților au devenit niște cerințe ale perioadei în care trăim. În întreprinderile prestatoare de servicii outsourcing din Republica Moldova, activitatea de instruire și perfecționare a personalului este percepută ca o necesitate, dar nu constituie, deocamdată, o prioritate. Instruirea și perfecționarea personalului trebuie să devină un proces continuu și organizat, care să țină cont de toate schimbările ce au loc în întreprindere, precum și de eventualele provocări din mediul extern, care ar putea afecta activitatea ulterioară a întreprinderilor. Pornind de la cele menționate și de la problematica abordată în lucrare, concluzionăm următoarele:

- Instruirea și perfecționarea personalului reprezintă o activitate indispensabilă ce contribuie la asigurarea performanței întreprinderii.
- Investițiile în capitalul intelectual oferă întreprinderilor mai multe avantaje social-economice.
- În majoritatea întreprinderilor din Republica Moldova, nu există o politică clar definită în domeniul instruirii și perfecționării personalului și nu se efectuează evaluarea activității de instruire și perfecționare a personalului.

Luând în considerare cele menționate, formulăm următoarele **recomandări**:

✓ Necesitatea elaborării și implementării strategiei și politicii de instruire și perfecționare a personalului la nivel de întreprindere.

✓ Se impune instituirea subdiviziunii de instruire și perfecționare a personalului în cadrul departamentului de Resurse umane al întreprinderilor autohtone.

✓ Elaborarea unui model de evaluare a activității de instruire și perfecționare a personalului de către subdiviziunea Resurse umane.

✓ Preocuparea managerilor superiori și a managerilor subdiviziunilor funcționale în vederea problemelor de instruire și perfecționare a personalului prin includerea în fișa de post a sarcinilor și obligațiunii în cauză.

✓ Alertarea instituțiilor guvernamentale abilitate de a impune întreprinderilor respectarea legislației în vigoare privind instruirea și perfecționarea personalului, în special volumul mijloacelor financiare alocate în scopul instruirii profesionale a personalului.

✓ Elaborarea și aplicarea unui sistem integrat bazat pe principii științifice, după care să se efectueze instruirea profesională a personalului la nivel de întreprindere.

Recomandat
Svetlana MIRONOV, dr., conf. univ.