

Корпоративное дистанционное обучение: ответ на вызов времени

Уже достаточно долго главный ВУЗ страны (МГУ) готовит абитуриентов к поступлению методом дистанционного обучения. Будущий студент получает по почте задания, отправляет решения и через какое-то время опять бежит на почту уже для получения исправленных преподавателем работ. Сегодня на смену почтампу пришла электронная почта, спутниковые антенны помогают транслировать события, происходящие в любом уголке мира в прямом эфире. Теперь дистанционно обучаются не только жаждущие знаний индивиды, но целые корпорации.

В век информации обучение и постоянное повышение квалификации являются неотъемлемым атрибутом работы любой уважающей себя бизнес-единицы, стремящейся к покорению рынка.

Проблема обучения, повышения квалификации персонала встает перед любым работодателем, особенно если в штате есть молодые кадры, а по мере роста и развития организации актуальность вопроса только увеличивается. Всё чаще и чаще руководители компаний приходят к выводу, что работники в интересах фирмы должны становиться лучшими в своём деле, иначе предприятие может не выжить на рынке.

Когда решение о необходимости обучения сотрудников принято, следующим этапом надо определить, как это делать. Выбор всё чаще падает на систему дистанционного обучения (СДО), в связи с этим возникает ряд вопросов, на которые стоит обратить внимание.

Система дистанционного обучения представляет собой клиент серверное приложение. Это приложение пустая оболочка, которая выполняется необходимыми организации курсами. Каждое предприятие в соответствии со спецификой деятельности, наполняет её своими образовательными программами. Курсы условно можно разделить на общие (уровень эрудиции, знаний) и специальные (в соответствии с направлениями деятельности организации). Поскольку обучать работника необходимо в соответствии с потребностями

именно его должности, то в программе возможно установить кадровые позиции по критериям подразделения и обязанностей. Таким образом, одно клиент-серверное приложение может дистанционно обучать людей из различным отделов и подразделений. Это позволяет одной системе работать с требуемым количеством сотрудников.

Доступ к серверу устанавливается по желанию работодателя: можно обучать сотрудников на территории офиса, а если позволяет специфика деятельности, то открыть доступ через Internet Explorer, в этом случае обучаемый сможет заниматься в любом месте, где есть доступ в глобальную сеть. В информационный век есть практически в каждом доме, что позволяет дозировать информацию в соответствии с интеллектуальными возможностями обучаемого. Кто-то предпочитает заниматься вечером, другому удобно делать это в выходные. Самое важное – освоить материал к указанному сроку аттестационной работы. При этом, как правило, разработчиками предусмотрены дополнительные контролируемые механизмы помимо соответствующий заданий. Система отслеживает, чем занимается пользователь в программе, и в случае, если страница,

например, контрольного текста открыта пол часа и более, это время не засчитывается в период обучения. Также исключена возможность копирования заданий и их выполнение вне клиент-сервера. Это даёт возможность отслеживать любое действие обучающегося, вплоть до момента открытия и выполнения (невыполнения) задания. Достаточно жесткая политика контроля за пользователями СДО позволяет значительно увеличить эффективность.

Один из основных плюсов системы ДО состоит в возможности руководства фирмы наполнить приложение нужными курсами. Соответствующие программы можно разработать для любого аспекта деятельности сотрудника: обзор рынка продукции фирмы, изучение контрагентов, психология общения с клиентами и т.д. Помимо разработки эксклюзивных материалов, можно воспользоваться уже имеющимися в наличие перечнем. Ещё один неоспоримый плюс – возможность записи видео-курсов с участием руководства компании. Такие курсы позволяют быстро ввести новичков в курс дел фирмы: политики, философии, основного вида деятельности.

Если говорить о преимущества систем e-learning, то здесь необходимо отметить, что их использование в итоге оказывается существенно дешевле таких аналогов, как тренинги, семинары и курсы повышения квалификации. И стоимость отнюдь не сказывается на качестве. Купив однажды клиент-серверное приложение и наполнив

различными обучающими программами, использовать его можно бесконечно долго, чего нельзя сказать о всех выше перечисленных формах очного обучения. К тому же ни один преподаватель не сможет дважды провести курс одинаково, всегда возникнут нюансы, тогда как в системе клиент-сервера информация всегда будет подаваться одинаково. Помимо этого, ДО предполагает обучение без отрыва от работы, то есть избавляет работодателя от необходимости командировать сотрудников на различные тренинги и семинары, предоставлять дополнительные отпуска. Ещё один пункт экономии – учебные пособия, которые не нужно будет постоянно покупать обновлять, отсутствие необходимости в поиске аудиторий для проведения занятий. В системе ДО будет достигнуто однородное повышение квалификации, что важно для организаций, чьи филиалы находятся в различных регионах. Таким образом компании удастся избежать разрыва в уровне квалификации работников центра и периферии. Также данный вид образования помогает развитию корпоративной культуры. Здесь стоит обратить особое внимание на то, что повышается однородность профессиональной среды предприятия, ведь ДО доступно всем круглосуточно, что сокращает временные затраты, на введение в дело новых сотрудников, поощряет взаимодействие людей из разных офисов компании, наделяет сотрудников единым лексиконом общения.

МНЕНИЕ

Галина Гниденко («Банк Москвы»), сотрудник отдела персонала

В банке куплена система ДО, на сегодняшний день она находится в процессе разработки. Пилотного варианта ещё не было. Планируется обучить штат порядка 8000 человек. ДО требование времени, есть ожидания и надежды, но говорить о чём-то конкретном пока рано.

Стандартная дополнительная функция СДО – аттестация сотрудников – позволяет не только оценивать уровень профессиональных знаний, но и затем обучать их именно тому, что им не обходимо. В системе сразу после теста визуальнo отображаются темы, которые тестируемый знает недостаточно хорошо, при этом, как правило, к их изучению можно приступить

тут же. Здесь можно говорить о том, что обучаемый сам контролирует процесс обучения, уделяя должное внимание «белым пятнам».

Для реализации всех преимуществ ДО необходим комплексный подход в её использовании, который поможет извлечь максимальную выгоду из использования системы. Следует подчеркнуть, что это

требует больших первоначальных затрат. Поскольку клиент-серверное приложение само по себе достаточно дорогое, достичь окупаемости можно, если обучать одновременно как можно больше

сотрудников, делать смешанные курсы (сразу по нескольким направлениям) и разрабатывать их самим, то есть внутри организации.

МНЕНИЕ

Ромачёв Роман (ООО «Р-Техно» - агентство экономической разведки), Генеральный директор
По системе ДО обучаются не только рядовые сотрудники, но и руководящий состав. Система действует успешно на протяжении нескольких лет. Помимо своих сотрудников обучаем персонал сторонних организаций.

Если человек усваивает материал быстро или часть программы знает до обучения, можно сократить курс – либо дать ему дополнительный. В зависимости от задач, поставленных перед обучаемыми сотрудниками, процесс повышения квалификации можно корректировать. У каждого человека свои интеллектуальные ресурсы, здесь организация может поощрять успевающих как материально, так и возможностью разработки и внедрения его авторского курса. Также повысить уровень знаний не столь успешных учеников можно путём создания внутреннего ресурса для обсуждения и обмена опытом в системе ДО.

Внимание следует уделить обратной связи с обучаемым: создать ресурс для отзывов и предложений по обучению, проведение различных опросов и исследований мнений сотрудников. Система ДО – всего лишь программный продукт, позволяющий обучать, и если отслеживать уровень знаний поможет уже встроенная в структуру курсов корпоративная аттестация, то вопрос мотивации и поощрения остается за руководством фирмы. Кроме того, следует поддерживать престиж e-learning в компании: как вариант, можно выдавать внутренние дипломы и аттестаты, повышать в должности прежде всего прошедших обучение.

Если систему ДО использовать лишь в качестве клиент-серверного приложения, то эффективность программы будет значительно снижена. Нужно учитывать, что не все люди способны обучаться самостоятельно, да и всё-таки не всему можно научиться дистанционно (несмотря на оптимистичные заверения разработчиков). Успех в этом случае во многом зависит от

уровня заинтересованность персонала. Так же при формировании программы необходимо учитывать уровень образования сотрудников. Если на позиции менеджеров работают люди со средне-специальном техническом образованием, то не всем из них будет под силу освоить курс риторики уровня гуманитарного вуза.

Есть и другие сложности, связанные с использованием ДО – как любое реальное решение реальной проблемы, оно имеет свои недостатки. Самый очевидный из них – это то, что, как и любой компьютерной программе, СДО свойственны сбои и ошибки. Потом, для обучения нужен компьютер, который сегодня на рабочем месте использует большинство, но не абсолютно все. Стоимость системы значительно выше, чем у курсов и тренингов, это долгосрочный проект, с большим сроком окупаемости. Тем не менее, компании, занимающиеся разработкой и установкой системы ДО, находят себе всё новых и новых клиентов. Большинство корпораций уже понимают, что сегодня e-learning – один из самых эффективных способов ответить на вызовы времени.

Если обратиться к истории дистанционного обучения, то можно увидеть, что используется этот принцип достаточно давно. Ещё в начале девяностых в наши дома вместе с видеомагнитофонами пришли первые кассеты видео-курсов по математике, физике, химии, рисованию и т.д. Они были призваны помочь в изучении материала. Оправдав себя и зарекомендовав как успешные, эти курсы дали возможность технологии развиваться в более серьёзном русле – в соответствии с запросами времени и общества. Таким

образом, появилась система ДО в её нынешнем варианте. Здесь немаловажную роль сыграли требования современных бизнес-структур.

На западе этот вид повышения квалификации пережил подлинный бум, когда повсеместно шёл переход на ДО при практически полном отказе от иных видов обучения. Спустя небольшой промежуток времени эксперты пришли к выводу, что это неправильно. E-learning всё-таки остаётся обучением на расстоянии, и не какие меры не могут (да и не должны!) сделать его полностью равнозначны обычным тренингам и семинарам. Самым разумным выходом из этой ситуации можно считать комбинированную модель обучения. Чтобы её построить, нужно определиться, в каком направлении будет проходить развитие сотрудников.

Для корпорации с высокой «текучкой» кадров следует выбрать систему ДО, ориентированную на помощь в приобретении базовой квалификации. Разумнее однажды вложить деньги в программу «введения в специальность» для менеджеров среднего и высшего звена, чем постоянно набирать группу для прохождения курсов (однако и использование СДО в этом случае не снимает вопрос об оправданности постоянного вложения денег). Для повышения квалификации сотрудников, заинтересованных в карьерном росте, необходим уже другой подход к комплектованию набора курсов и их содержания.

Тенденция развития ДО направлена на сокращение расстояния между преподавателем и учеником. Основная задача системы состоит в интерактивном обучении сотрудников, и в одинаковой подаче им материалов. Это позволяет исключить такие человеческие факторы как особое отношение («любимчики» и «люди для битья»), разную трактовку одного и того же предмета. Также

СДО при правильном подходе может помочь решить основную проблему обучаемых: максимальная сосредоточенность на материале во время его изучения.

Одна из последних новинок на рынке ДО – внедрение веб-камер и обучение в режиме он-лайн, когда преподаватель непосредственно общается с обучаемыми, находящимися в сотнях километров от него. Дистанционное обучение помогает преодолеть главные преграды – сократить время на передвижение до места обучения и делает обучаемых и учителей независимыми от их местоположения.

Подводя итоги, нужно сказать, что, в любом случае, делать однозначный вывод о необходимости или, напротив, целесообразности использования e-learning систем не так уж просто. Здесь необходимо взвесить множество разных факторов. При выборе формы обучения персонала необходимо ответить на такие вопросы о его содержании и других нюансах реализации:

- какую основную функцию оно будет выполнять (повышать квалификацию зарекомендовавших себя сотрудников или знакомить с должностными обязанностями вновь пришедших);
- какое количество человек собирается обучить компания (для организации в пять человек покупать столь дорогое оборудование не целесообразно);
- как долго будет существовать необходимость в повышении квалификации персонала.

Одно можно сказать точно: чем четче будет сформулирована цель, тем тщательнее будет подобраны средства для её реализации, будь это принципиальный выбор между очным и дистанционным обучением – или поиск ответа на вопрос, какие именно курсы должны войти в состав системы.