

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

Шестакова Е.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», г. Оренбург

В условиях «экономики знаний» все большее число организаций рассматривает развитие и обучение персонала как важнейший ресурс повышения устойчивости и конкурентоспособности. Наряду с традиционными методами обучения получают распространение инновационные формы и методы развития персонала.

Под инновационными технологиями обучения понимается система, процедуры, методы развития персонала существенно отличающиеся от сложившейся практики и не получившие массового распространения. Направленность кадровых инноваций связана со следующими задачами: повышение производительности и качества труда; эффективное обучение и развитие персонала; стимулирование конструктивных идей и создание творческой среды; улучшение качества жизни; полное использование способностей людей; оптимизация затрат на содержание персонала.

Одной из перспективных инновационных технологий современного образования является неформальное, внеаудиторное обучение (informal, non-formal education, leaning).

Существенный вклад в становление и развитие технологий неформального обучения внесли работы Малкольма Ноулза [1], Аллена Тача [2], Дэвида Ковера [3], Джея Кросса [4],

В контексте корпоративного обучения неформальным обычно называют любое обучение персонала, которое выходит за рамки организованных формальных программ. Под неформальным обучением понимается процесс получения знаний (как на рабочем месте, так и вне его) в ходе общения с другими людьми (коллегами, клиентами, единомышленниками), как правило, с использованием современных информационных технологий.

В ходе социального взаимодействия люди, вступая в отношения друг с другом, обмениваются знаниями, опытом, установками, культурными нормами и формами поведения.

По оценкам экспертов до 70 % всех форм корпоративного обучения занимает внеаудиторное, при этом затраты на него составляют лишь 20-30 % от всего бюджета, выделенного на развитие персонала (рисунок 1, [4, С. 55]).

Технологии внеаудиторного обучения позволяют получать знания в удобное время, в любом месте, реализуя тем самым концепцию непрерывного образования и развития на протяжении жизни.

Среди методов неформального обучения выделяют: электронное обучение, коучинг, сторителлинг, play-back театр, метафорическая игра, шедоунг секондмент, баддинг, кинотренинги, виртуальные тренажеры,

компьютерные игры, обучение в рабочих группах, социальные сети, анализ сетевого взаимодействия и др.

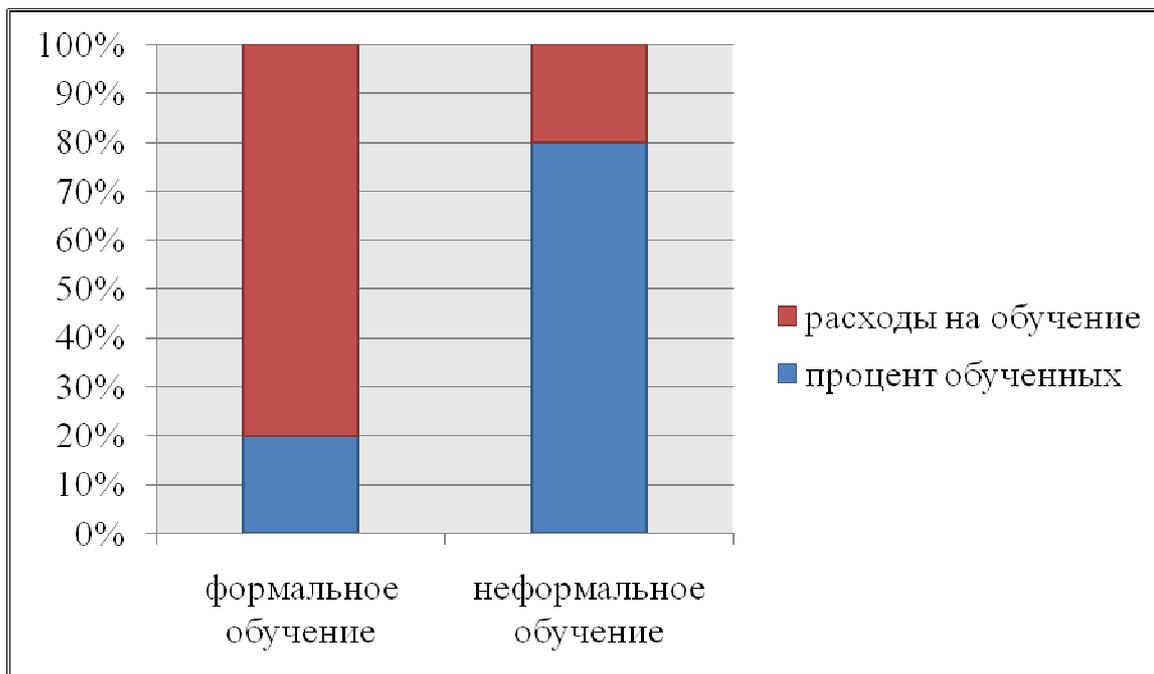


Рисунок 1 – Соотношение расходов на формальное и неформальное обучение

Особая роль в развитии внеаудиторного обучения отводится электронному (e-learning), под которым понимается использование новых технологий мультимедиа и Интернет для повышения качества обучения за счет улучшения доступа к ресурсам и сервисам, а также удаленного обмена знаниями и совместной работы. Это учебный процесс с использованием интерактивных электронных средств доставки информации: компакт-дисков; корпоративных, социальных сетей, Internet и др. Помимо реализации основной функции - получение знаний на расстоянии, e-learning является средством повышения эффективности традиционных форм обучения и может использоваться в дополнение к очным формам учебного процесса.

К преимуществам электронного обучения относятся:

- свобода доступа к информационным ресурсам;
- низкие затраты на доставку и получение информации;
- возможность разделения содержания учебных курсов на модули и блоки в зависимости от потребности обучающегося и специфики предмета;
- реализация преимуществ обучения на рабочем месте, без отрыва от производства;
- гибкость, адаптация курса под возможности и потребности слушателя;
- возможность определения эффективности обучения путем установления четких критериев оценки знаний в процессе обучения.

Основные технологии и методы электронного обучения представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Основные методы электронного обучения

Появление новых стандартов связи привело к развитию мобильного обучения (mobile learning, m-learning) посредством мобильных телефонов, устройств i-Pad, PDA (карманных ПК), планшетные персональные компьютеры (tablet PC) и др.

Обучение mobile learning получило широкое распространение в зарубежных компаниях. Примерами использования подобного метода электронного обучения в российской практике являются: мобильный учебный курс «Продажа кредитных тарифных планов для физических лиц» (компания «Билайн», рисунок 3), образовательный сайт «Школа мобильного обучения».

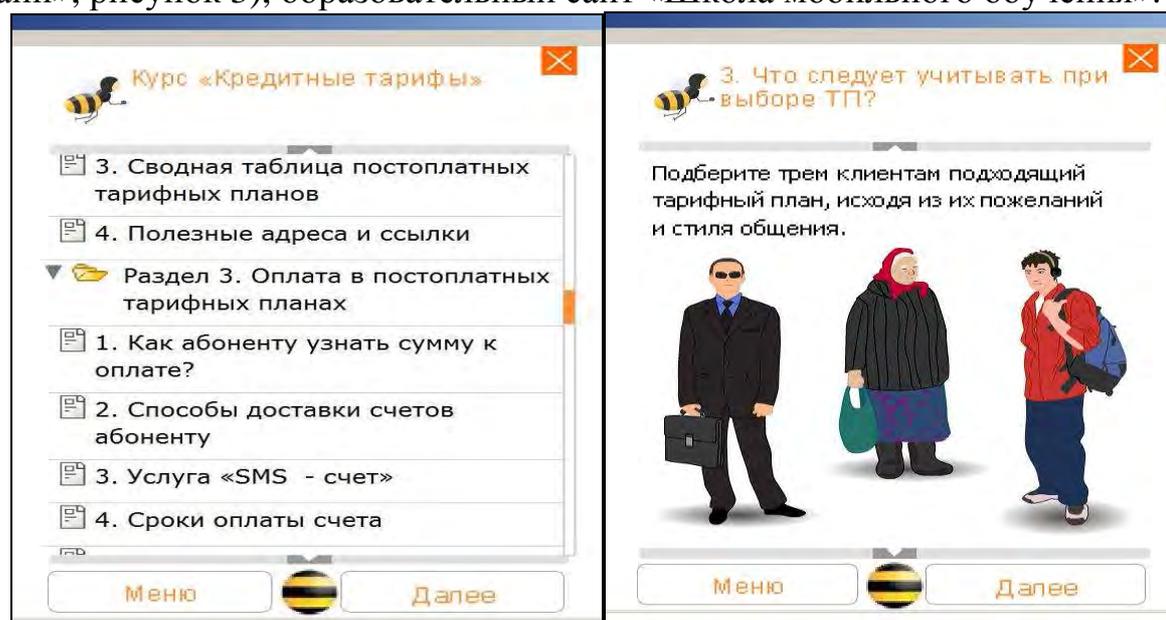


Рисунок 3 - Скриншоты учебного курса «Продажа кредитных тарифных планов» (компания «Билайн»)

К преимуществам мобильного обучения относятся: экономия средств и времени, возможность быстрого доступа к информации, самостоятельный выбор области обучения, улучшение письменных и математических навыков, заинтересованность обучаемого на длительный период. Среди недостатков выделяют: высокая стоимость устройств и программного обеспечения, малый размер экрана и клавиатуры, ограниченный объем предлагаемых курсов обучения.

К числу ценных инструментов управления знаниями можно отнести корпоративную социальную сеть, являющуюся новой формой совместной работы современной организации.

Корпоративная социальная сеть - портал для определенной целевой аудитории компании, построенный по принципу социальной сети и включающий расширенный функционал для общения и взаимодействия между участниками. Корпоративная социальная сеть может разрабатываться как для сотрудников компании, так и для ее внешней аудитории - партнеров, дилеров и пр. Как правило, доступ в корпоративную социальную сеть закрыт для внешних пользователей. Соцсети являются ресурсом, позволяющим аккумулировать и сохранять лучший опыт сотрудников, предлагать персоналу удобные и оптимальные возможности по использованию накопленной информации.

Корпоративная социальная сеть позволяет решать следующие задачи:

- повышение вовлеченности сотрудников;
- улучшение внутренних коммуникаций;
- совершенствование процессов адаптации, обучения и развития персонала;
- социализация приложений и бизнес-порталов;
- коллективное принятие решений (краудсорсинг);
- выявление талантов;
- он-лайн работа с информацией;
- ускорение процесса разработки и внедрения инноваций;
- уточнение и интеграций целей сотрудников и организации;
- снижение материальных и временных затрат на коммуникации.

Многие российские компании начинают применять социальные сети в целях повышения эффективности совместной работы персонала (напр., «Энвижн Групп», «Лето Банк», «Почта России», «МТС» - сеть «МТС Лайф 2», Национальный банк сбережений - сеть «34 этаж»).

Современными средствами проведения презентаций, совещаний, семинаров в режиме реального времени являются онлайн-семинары, веб-конференции, вебинары, онлайн-тренинги.

Вебинар (веб-семинар, webinar) - это онлайн мероприятие, на котором один или несколько спикеров проводят презентации, тренинги, совещания для группы от нескольких до нескольких тысяч участников в Интернет или корпоративной сети.

Данная технология позволяет проводить видеоконференции, демонстрации презентаций, телеконференции, чаты, и документов, онлайн-

опросы, сейлс-митинги с участием любого количества слушателей и спикеров из любой точки мира.

Многие организации в целях экономии средств и оптимизации процесса переподготовки кадров для молодых сотрудников используют игровые технологии обучения. Например, компания L'Oreal использует обучающую игру Hair-be 12 (рисунок 4), развивающую ключевые навыки сотрудников салонов-парикмахерских. Целями применения видеоигры в учебном процессе являются: изменение поведения сотрудников при обслуживании клиентов, имитация рабочего пространства, улучшение коммуникативных навыков сотрудников, моделирование различных ситуаций.



Рисунок 4 - Скриншот видеоигры Hair-be12 (для салонов компании L'Oreal Produits Professionnels)

В компании MITRE Corporation претенденты проходят 3D-игру «Почетная работа»; в компании Renault игра обучает стандартам обслуживания в автосервисе; сеть отелей Hilton использует виртуальный тренажер по обслуживанию гостей; компания British Gas использует обучающий курс эффективных коммуникаций и диагностики неисправностей для инженеров службы сервиса. Результаты достижений в обучающих играх зачастую влияют на вознаграждения сотрудника путем увязки с KPI.

Руководители российских компаний пока недостаточно внимания уделяют вопросам использования методов и технологий электронного обучения. В основном электронное обучение пока реализуется в форме дистанционного образования.

К трудностям внедрения методов электронного обучения в процесс развития персонала можно отнести: непонимание руководителями роли современных форм получения знаний, проблемы технической оснащенности, отсутствие достаточного финансирования, нехватка профессиональных тренеров, модераторов, фасилитаторов и других специалистов в области разработки электронного контента и реализации e-learning, низкая мотивация

сотрудников на самообразование, трудности оценки эффективности неформального обучения.

Результатом внедрения инновационных форм обучения и развития персонала являются: повышение производительности и качества труда, рост мотивации сотрудников, сокращение расходов на персонал, повышение удовлетворенности от работы, реализация творческого и профессионального потенциала сотрудников. В конечном итоге, использование современных форм обучения способствует достижению устойчивых конкурентных позиций организации на рынке и открывает новые возможности для непрерывного развития персонала.

Список литературы

1. *Malcolm, S. K. Informal Adult Education: A Guide for Administrators, Leaders, and Teachers.* - Association Press, 1950. – 272 p.

2. *Tough, A. The Adult's Learning Projects.* - Ontario: Institute for Studies in Education, 1971. – 207 p. ISBN-13: 978-0893840549 ISBN-10: 0893840548

3. *Cofer, D. Informal Workplace Learning // Practice Application Brief. U.S. Department of Education: Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational.- 2006. - № 10.*

4. *Cross, J Informal Learning: Rediscovering the Natural Pathways That Inspire Innovation and Performance.* - John Wiley & Sons, 2007. - 320 p. - ISBN: 978-0-7879-8169-3

5. *Тимова, С. В. Мобильное обучение сегодня: стратегии и перспективы / С. В. Тимова // Вестник МГУ. Сер. 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. — 2012. — № 1. — С. 9–23.*

6. *Печеркина, Е. В. Организационно-экономическое обеспечение конкурентоустойчивости предприятия : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Е. В. Печеркина ; Оренбургск. гос. ун-т. – Оренбург, 2005. – 226 с.*

7. *Никулина, Ю. Н. Исследование уровня профессиональной подготовленности и конкурентоспособности молодых специалистов на региональном рынке труда / Ю. Н. Никулина // Креативная экономика. - 2014. - № 9 (93). - С. 167-175.*