

## Тенденции возможностей и угроз электронного обучения или почему происходит все так, как происходит?

Электронное обучение (e-Learning), это форма обучения, при которой компьютерные технологии не только ведут обучение слушателей, но и следят за всей организацией процесса обучения, например: расписанием, тестированием, учетом всей информации по каждому обучающемуся. При корпоративном использовании e-Learning выделяют Систему Управления Обучением (Learning Management System, LMS), которую в нашей стране принято называть Системой Дистанционного обучения (СДО) и, собственно курсы обучения, которые встраиваются в эту систему. Причем e-learning может быть, как, так сказать, “чистый” (или Асинхронный), когда все компьютеризировано, и слушатель обучается БЕЗ какого либо контакта с преподавателем-человеком, так и гибридный (Синхронный), когда возможно общение слушателя с реальным преподавателем, но посредством электронной почты, форумов, телеконференций...

Если почитать рекламные проспекты компаний-производителей различных систем дистанционного обучения или посетить соответствующие мероприятия и выставки, посвященные этой тематике, мы увидим, что электронное обучение, особенно при корпоративном использовании, **открывает много возможностей:**

1. Это **сокращение прямых издержек на обучение**, причем как стоимостных, так и временных.
2. Кроме того, электронное обучение позволяет **сокращать организационные издержки** на обучение, потому что всю функцию организации обучения на себя берет программная система.
3. Также, система дистанционного обучения **повышает однородность профессионального состава** сотрудников компании, поскольку курсы везде и всегда выглядят одинаково и не зависят от конкретного преподавателя.
4. Кроме того, поскольку система, как правило, допускает использование через Интернет, то это позволяет **повысить географическую вовлеченность обучающихся** в учебный процесс, а также вовлеченность и в бизнес-процессы компании.
5. Далее, в рамках практически любой системы дистанционного обучения существует **встроенная система тестирования**, которая добавляет возможностей к аттестации сотрудников.
6. Наконец, такие вещи как **накопление и передача опыта и знаний** сотрудников компании и
7. **длительное постоянное воздействие** на развитие и укрепление корпоративной культуры тоже являются, со всей очевидностью, возможностями, которые предоставляет развитая система дистанционного обучения.

**Спрашивается:** почему тогда при наличии такого большого количества достаточно очевидных возможностей для компании, которая внедрила и использует систему дистанционного обучения, далеко не все компании используют этот вид обучения?

Для ответа на этот вопрос я предлагаю вспомнить о том, что электронное обучение или, как у нас принято его называть дистанционное обучение, это одна из форм обучения, один из

инструментов обучения. И поскольку это один из инструментов, то у этого инструмента, как у любого другого есть свои возможности, но есть и ограничения. И, помимо всего прочего, есть свои не только сильные, но и слабые стороны. Соответственно ответ на вопрос кроется в том, что мы очень часто, говоря о возможностях и о сильных сторонах электронного дистанционного корпоративного обучения, забываем о скрытых ограничениях этого инструмента и о его слабых сторонах. Давайте сейчас подробнее остановимся именно на этих моментах, и проанализируем источники их возникновения и тенденции их использования.

По моему опыту, существуют следующие **основные скрытые слабые стороны** электронного дистанционного корпоративного обучения:

- Во-первых, для того, чтобы использовать все возможности дистанционного корпоративного обучения, **нужно чтобы персонал имел достаточно высокую квалификацию**, владел на достаточном уровне, на уровне активного пользователя офисных продуктов Microsoft, программными продуктами, как офисными, так и собственно программным продуктом системы дистанционного обучения. Это означает, что если в компании персонала с такой квалификацией нет, то необходимо обучение по использованию системы. Получается, в каком-то смысле, парадоксальная ситуация: **приходится учить тому, как нужно учиться**. И это действительно так. Этот скрытый камешек кажется, очень часто, очевидным для IT-специалистов, но он неочевиден для HR-ов, поскольку большинство из них привыкло, что если они идут на какой-то тренинг или курс обучения, на какой-то семинар или лекцию, то перед этим они не проходят какой-то курс, на котором их будут учить, как проходить этот тренинг или семинар! Но дистанционное обучение основано на программных продуктах, а вот программным продуктам необходимо учиться, необходимо учиться их грамотно использовать. Поэтому, что бы ни говорили некоторые поставщики систем дистанционного обучения, какими бы “простыми” их системы не были, **первый пункт грамотного и эффективного использования дистанционных технологий в корпоративном обучении это обучение использованию этих технологий**. И здесь нужно вспомнить не только о том, как нужно пользоваться конкретной системой, но и нужно вспомнить о том, что предшествует использованию этой системы. А предшествует этому выбор.
- Поэтому, во-вторых, я бы отметил такую вещь, как системная, грамотная постоянная непрерывная **подготовка самих HR-специалистов в области технологий и методик дистанционного обучения**. На мой взгляд, сейчас практически никто не предлагает курсы, которые не являются привязанными к какому-то конкретному программному продукту и которые бы служили общему развитию этих специалистов в этой области. И таким образом мы получаем ситуацию, в которой очень часто HR-специалистам просто даже не приходит в голову мысль использовать возможности дистанционного обучения для решения какой-то своей практической ситуации, практической задачи только потому, что они о них не знают, и они не знают, как их использовать.
- В-третьих, с моей точки зрения препятствует эффективному использованию дистанционных технологий в системах корпоративного обучения и развития, тот факт, что многие HR-ы считают, или у них есть установка, что раз это программный продукт,

то и выбирать его должна IT-служба компании. С моей точки зрения и по моему опыту принимать *активное участие в выборе программного продукта должны и HR-ы, и IT-служба - вместе*, и на равных правах! IT-служба должна принимать участие, потому что им нужно будет внедрять и поддерживать купленный программный продукт, а служба по обучению, служба персонала компании - потому, что они будут эксплуатировать этот продукт, потому что они должны сформулировать потребительские требования к этому продукту. Но поскольку эти требования должны быть сформулированы грамотно и четко понятны, как поставщикам программных продуктов, так и IT-службе, они должны быть сделаны в терминах и на языке, понятном этим службам. И соответственно это опять нас возвращает ко второму пункту, к пункту подготовки HR-специалистов в этой области.

Таким образом, если отбросить все прочие моменты, то можно заметить, что на отечественном рынке обучения и систем дистанционного обучения в частности сложились следующие тенденции:

1. происходит дробление рынка обучения на Тренинги, Электронное обучение, ИТ-обучение и т.п., что, по-моему, только вредит делу, так как это дробление искусственное и производится по форме обучения, а не по сути!
2. такая раздробленность создает дополнительные проблемы для HR-ов в плане выбора оптимального способа обучения и интегрировании его в систему корпоративного обучения их Компаний.
3. как следствие, это приводит к меньшей прозрачности рынка и более высоким расходам Компаний на обучение сотрудников.

Я убежден в том, что перечисленные выше три основных момента и три вытекающие из них тенденции являются основными сдерживающими факторами для эффективного использования систем дистанционного обучения в компаниях. Итак, что же мы должны делать, чтобы:

- недостаточная квалификация персонала для обучения в рамках системы дистанционного обучения;
- не всегда адекватная подготовка специалистов HR-службы в области информационных технологий и информационных технологий в области дистанционного обучения;
- отсутствие практики привлечения HR-служб к выбору программного продукта для дистанционного обучения;

не помешали нам использовать современные эффективные технологии обучения персонала?

Хочу сразу заметить, что наиболее сильным фактором я считаю именно подготовку HR-ов, и считаю этот фактор первичным, по отношению к двум другим. Пойдем опять же по пунктам.

**Задача номер 1 – обучение HR-ов информационным технологиям.** К сожалению, пока нигде я не видел курса, который можно было бы условно назвать так: «Информационные технологии - HR-специалистам». По этой причине HR-ры могут восполнять свои пробелы знаний в этой области следующим образом:

- посещая профильные мероприятия, выставки, например e-Learning EXPO, которая регулярно проходит в Центре Международной Торговли в Москве, и мероприятия поставщиков соответствующих услуг.
- читая профильную прессу, например, мне нравится журнал e-Learning World.

- посещать соответствующие клубные мероприятия, например Клуб директоров учебных центров и т.д., и т.п. В любом случае они должны понимать, что, являясь специалистами в своей области, они должны, тем не менее, уметь поставить грамотно задачу для их IT-службы и для будущего поставщика системы дистанционного обучения, чтобы те их поняли корректно. А это возможно будет только в том случае, если они будут владеть терминологией, владеть основными тезисами, понятиями, владеть предметной областью.

Кстати, возможно и сами поставщики систем дистанционных технологий, объединят свои усилия, и сделают для HR-ов соответствующий курс. На мой взгляд, то, что такого курса нет до сих пор, это серьезное упущение уже с их стороны!

По этой причине для того, чтобы облегчить HR-ам проникновение в эту, новую для них область, **мы решили не ограничиваться только данной статьей, но пустить целый цикл статей по этой тематике и начать обсуждение этих статей на таком известном ресурсе, как HeadHunter.ru.** Для написания статей мы будем приглашать представителей достаточно крупных и известных компаний, в основном HR-ов, которые уже *на своем опыте получили богатый багаж знаний, навыков и умений в этой области*, которые будут делиться со своими коллегами своими наработками, своим опытом на языке, который доступен и понятен им, который позволит им по-иному посмотреть на этот вопрос. **И с которыми Вы сможете встретиться на Выставке-Конференции e-Learning EXPO 2007 в Мае.** Таким образом, мы планируем, что наш цикл статей позволит вам более эффективно использовать одну из форм корпоративного обучения, а именно дистанционное обучение. Благодаря этим статьям вы сможете, в конечном счете, выбрать, как использовать, для чего использовать и как делать это наиболее эффективно - дистанционное обучение на вашем предприятии.

**Задача номер 2 – подготовка тех, кто будет учиться. Во-первых,** нужно понять, кого и чему в данной конкретной компании можно и нужно обучать с использованием системы дистанционного обучения. Система дистанционного обучения максимально эффективно работает там, где обучение массовое, где обучение не требует присутствия преподавателя, где необходимо, чтобы учащийся мог максимально гибко, в максимально удобное именно для него время проходить обучение. Тогда бы он мог какие-то модули скачать себе на локальный компьютер, на ноутбук, и, поехав в командировку, обучиться, а потом когда бы вернулся на свое рабочее место, то ноутбук синхронизировался бы с серверным компьютером, с серверной базой, и автоматически внес бы все изменения в его программу обучения. Такой подход позволяет обучаться маленькими блоками по 10-15 минут в то время, когда это удобно *обучающемуся*: днем, вечером, по ночам, в командировках, у себя дома, то есть именно так, как это бы позволило ему обучаться, практически не тратя рабочее время, или заполняя обучением рабочие паузы. Итак, нужно обучать обучающихся тому, как использовать интерфейс системы дистанционного обучения, которая им предлагается. **Второе** – нужно обучать слушателей возможностям грамотного использования СДО, раскрыть им глаза на эту новую парадигму обучения. И, **в-третьих**, нужно выбирать к обучению именно тех сотрудников, которые склонны к такому стилю обучения, для которых такой стиль обучения, который предлагается в дистанционной методике, наиболее удобен и комфортен. Именно по этой причине HR-ам или специалистам отделов обучения необходимо, в рамках подготовки к внедрению и выбору системы дистанционного обучения в своей компании,

провести полноценный всесторонний исчерпывающий анализ ситуации с определением круга обучающихся и предмета обучения. И помнить о том, что сильные стороны электронного обучения, которые были перечислены в начале статьи, дают максимальный эффект именно при массовом обучении и при самообучении сотрудников. Соответственно, нужно продумать ряд мер, которые бы мотивировали и выявляли бы мотивированных на такой стиль и формат обучения сотрудников. Нужно продумать PR-компанию, которая бы поддерживала и продвигала эту форму обучения, нужно использовать смешанные (blended) формы обучения. Кроме того, никогда не помешает продумать и ряд стимулирующих мер.

И, наконец, **задача номер 3 – совместное участие с IT-службой компании в выборе и внедрении системы дистанционного обучения.** По моему глубокому убеждению, если будут решены первые две задачи, то вторая сведется всего лишь к соответствующим процедурным изменениям. Так как подготовленный HR-специалист сможет найти необходимые аргументы, чтобы убедить как IT-службу, так и Руководство компании, в необходимости привлечения специалистов отдела обучения к выбору и внедрению системы дистанционного обучения.

С уважением, Марат Удовиченко.  
Генеральный Директор ООО ОБРАЗ.  
19 января 2007.

PS:

Вы согласны с Автором статьи?

Вы хотите высказать своё мнение по затронутой теме?

Мы ждем Вас на форуме: E-Learning EXPO 2007: Веление Времени или Дань Моде?

На [WWW.HeadHunter.ru](http://WWW.HeadHunter.ru)