

УДК 331.108

DOI 10.51691/2541-8327_2023_4_2

**ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ
ПЕРСОНАЛА НА ПРЕДПРИЯТИИ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

Илюхина Л.А.*к.э.н., доцент кафедры управления персоналом,**Самарский государственный экономический университет,**Самара, Россия***Беляков Г.А.***студент,**Самарский государственный экономический университет,**Самара, Россия***Аннотация**

Статья посвящена вопросам организации дистанционного обучения персонала на предприятии. Автор раскрывает сущность дистанционного обучения персонала, характеризует закономерности и этапы внедрения системы дистанционного обучения на предприятии, определяет основные этапы внедрения обучающей системы. Выявляются организационные и технологические проблемы, возникающие в период внедрения системы дистанционного обучения работников, и предлагаются пути их решения в рамках предприятия.

Ключевые слова: система дистанционного обучения, персонал организации, корпоративное обучение, информационные технологии.

**ORGANIZATION OF THE SYSTEM OF DISTANCE LEARNING OF
PERSONNEL AT THE ENTERPRISE: PROBLEMS AND WAYS OF
IMPROVEMENT**

Ilyukhina L.A.

PhD, Associate Professor, Personnel Management Department

Samara State University of Economics,

Samara, Russia

Belyakov G.A.

student,

Samara State University of Economics,

Samara, Russia

Abstract

The article is devoted to the organization of distance learning of personnel at the enterprise. The author reveals the essence of distance learning of personnel, characterizes the patterns and stages of the introduction of the distance learning system at the enterprise, defines the main stages of the implementation of the training system. Organizational and technological problems arising during the implementation of the distance learning system of employees are identified and ways of solving them within the enterprise are proposed.

Keywords: distance learning system, organization personnel, corporate training, information technologies.

Одним из важнейших аспектов управления персоналом организации является организация обучения сотрудников. Действительно, быстрое развитие технологий требует постоянного развития персонала, повышения его квалификации. Однако в современных условиях это становится

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

проблематичным из-за того, что компании стараются экономить, т.е. более эффективно использовать имеющиеся ресурсы. Выходом из сложившейся ситуации является использование информационных технологий, в частности, дистанционного обучения, для повышения квалификации и компетенции персонала. Все вышесказанное свидетельствует об актуальности избранной темы исследования, так как организация системы дистанционного обучения на предприятии позволяет, с одной стороны, повысить уровень знаний и умений сотрудников, а с другой стороны, дает возможность сэкономить время и денежные средства организации.

Объектом исследования служит система дистанционного обучения персонала, а предметом – организация дистанционного обучения для сотрудников предприятий.

Цель данной работы – проанализировать основные аспекты организации системы дистанционного обучения и предложить пути ее совершенствования.

Поставленная в работе цель обусловила необходимость решения ряда задач, среди которых определение сущности системы дистанционного обучения персонала, определение основных этапов внедрения системы дистанционного обучения персонала организации, выявление основных проблем, связанных с внедрением систем дистанционного обучения персонала компаний, предложение путей совершенствования организации систем дистанционного обучения персонала.

Работа обладает научной новизной, которая заключается в том, что предлагаются направления совершенствования организации дистанционного обучения персонала на предприятии.

Практическая значимость исследования состоит в том, что можно выработать конкретные рекомендации, позволяющие повысить эффективность применения систем дистанционного обучения персонала на предприятии.

Сначала охарактеризуем сущность дистанционного обучения персонала организации. Начнем с того, что дистанционное обучение представляет собой форму получения образования или прохождения обучения в условиях информационного общества с использованием телекоммуникационных технологий. На наш взгляд, требуется уточнить, что дистанционное обучение представляет собой целенаправленный, управляемый и измеряемый процесс, поэтому более полным представляется следующее определение: дистанционное обучение – это вид обучения, который предусматривает гибкое сочетание интенсивной и контролируемой самостоятельной работы обучающегося по освоению учебных материалов, оформленных в виде кейса или выставленных в сети, и систематическое взаимодействие с преподавателем при максимальном использовании возможностей современных информационных технологий. [5, 371]. В целом, дистанционное обучение персонала является основным инструментом комплексной автоматизации бизнес-процессов развития персонала [6, 199].

Система дистанционного обучения (СДО) является единой средой для комплексного управления процессом обучения в организации. Эта система позволяет проводить предварительное тестирование, обучение и переобучение сотрудников. Фактически, СДО представляет собой сложную систему направления учебного материала с помощью информационной сети на рабочее место сотрудника.

Безусловно, имеются некоторые закономерности организации СДО на предприятии.

Сначала определим, что представляет собой СДО. Функциональную часть современных систем дистанционного обучения можно поделить на три части. [1].

Первая часть представляет собой непосредственное управление обучением. Сюда относятся управление компетенциями, доступом к учебным

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

материалам, учетным записям; автоматизированное формирование учебных программ; ведение журнала деятельности участников, их техническая и методическая поддержка; формирование отчетов, а также анализ процесса обучения. Вторая часть включает обеспечение взаимодействия всех участников (форум, блог, электронная почта, чат, видеоконференция, социальные сети). Третья часть предполагает создание учебных материалов.

Все эти три части функционала систем дистанционного обучения позволяют понять, как работает система в целом. Теперь рассмотрим основные этапы организации системы дистанционного обучения персонала.

На первом этапе (этап анализа) определяются цели внедрения системы. Это могут быть обеспечение индивидуального подхода в обучении, оптимизация затрат на обучение персонала, сохранение и накопление имеющегося в компании опыта, персонализация процесса обучения, сокращение ошибок на рабочих местах завоевание новых сегментов рынка. Иными словами, цели внедрения СДО в компании могут быть различными, и только проанализировав их, можно принять принципиальное решение. Кроме того, на этой стадии разработки и внедрения СДО необходимо учитывать специфику предприятия и целевой аудитории, следует провести анализ существующей системы обучения персонала.

На втором этапе (этап планирования) компании следует принять важное стратегическое решение, касающееся выбора подходящей системы. Выбрать можно между готовым коммерческим проектом (коробочным продуктом) и созданием собственного продукта. Для этого необходимо оценить финансовые возможности предприятия, имеющуюся техническую и организационную инфраструктуру. На этом этапе делается выбор наиболее подходящей платформы для создания системы дистанционного обучения. Далее определяются сроки разработки и внедрения системы, создается финансовый

план разработки системы, разрабатывается технико-экономическое обоснование (ТЭО).

На третьем этапе (этап разработки) происходит непосредственно формирование оптимальной конфигурации программно-технического комплекса. Происходит установка технического оборудования, осуществляется структурирование базы данных, необходимых для создания курса, устанавливается необходимое программное обеспечение, создается учебный контент, и начинается тестирование курса.

На четвертом этапе (этап реализации) определяется тестовая группа пользователей, проводится инструктаж операторов платформы со стороны предприятия, проводится тестовое обучение с целью выявления возможных недостатков и утверждается акт о приеме разработанной системы в эксплуатацию. Далее налаживается обучение сотрудников работе в системе дистанционного обучения.

На каждом этапе организации системы дистанционного обучения задача сотрудников отдела управления персоналом – проследить, чтобы постановка целей обучения была не данью моды на информационные технологии, а была напрямую связана с улучшением работы сотрудников, с новым подходом в обучении.

Тем не менее, внедрение системы дистанционного обучения сотрудников на предприятии сопряжено с рядом проблем. Охарактеризуем их подробнее. В основном, это проблемы организационного характера.

Во-первых, необходима поддержка не только стороны руководства, но и одобрение линейного руководителя, которому важно объяснить те преимущества, которые может получить подразделение от дистанционного обучения. Со стороны линейных руководителей важно предложить именно те курсы, которые они считают необходимыми для дальнейшего развития компании.

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

Во-вторых, существует проблема самостоятельности создания дистанционных курсов. Некоторые компании привлекают только внешних экспертов, а внутреннего эксперта порой недооценивается, особенно если компания приобретает для обучения готовый «коробочный» продукт.

В-третьих, практически всегда возникает проблема мотивации персонала. Недостаточно просто разослать уведомление сотрудникам о возможности дистанционного обучения, поскольку это вряд ли вызовет горячий отклик. Следовательно, необходимо применение методов мотивации сотрудников, в первую очередь, нематериальной мотивации.

В-четвертых, часто встречающейся ошибкой является недостаточный контроль процесса корпоративного обучения, отсутствие четкого планирования сроков обучения и постоянного мониторинга потребностей сотрудников, проходящих обучение.

И, наконец, серьезной проблемой является отсутствие взаимодействия между подразделениями, занятыми в реализации проекта. Эта проблема также может быть связана с проблемой стыковки нескольких внутренних корпоративных систем при выстраивании единой системы. А кроме того, существуют проблемы и материального плана, когда выбор конфигурации системы дистанционного обучения ограничен финансовыми возможностями организации.

В целом, типичные организационные проблемы, возникающие при внедрении и эксплуатации системы дистанционного обучения, весьма разнообразны: это и проблемы недопонимания и формального отношения к обучению, и отсутствие мотивации к обучению, и недостаточный контроль, и неправильное распределение ролей внутри проектной группы.

Однако, имеются проблемы и иного характера. В условиях санкций ряд систем дистанционного обучения, которые ранее активно применялись в российских компаниях, теперь недоступны. Перечислим СДО, доступные

сейчас на российском рынке. Это iSpring Online, которая легко интегрируется с системами кадрового учета; Moodle, позволяющая создавать свои дополнения и полезные расширения; Контур. Толк, представляющая собой облачный сервис для проведения видеоконференций с возможностью записи и планирования встреч. Последние две системы часто используются в образовательных организациях.

Также используются специальные системы дистанционного обучения, такие как HT-Line (ГАУ «МФЦ РС (Я)») [3], а некоторые компании создают свои уникальные проекты. К примеру, Уральская горно-металлургическая компания для обучения своего персонала реализовывает проект «Технический университет УГМК», предназначенный для обучения всех категорий персонала, причем обучение подразделяется на множество направлений [2, 318].

Следует упомянуть, что наиболее часто пользователями систем дистанционного обучения персонала становятся те компании, которым требуется постоянно проводить семинары для большого числа сотрудников, а также организации, которым необходимо обучать персонал на так называемые конвейерные позиции с высокой текучестью кадров. Такие компании включают банки, финансовые корпорации, страховые и добывающие компании [4, 235].

С учетом вышеупомянутой информации можно предложить основные направления совершенствования организации систем дистанционного обучения на предприятиях:

- 1) Увеличение функциональности системы дистанционного обучения;
- 2) Поддерживание и повышение вовлеченности и удержания внимания обучающихся;
- 3) Создание благоприятного психологического климата при проведении дистанционного обучения и дозирование учебной нагрузки на обучающихся;

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

- 4) Повышение эффективности взаимодействия преподавателей и обучающихся;
- 5) Выработка индивидуальной образовательной траектории обучающегося;
- 6) Формирование культуры обучения;
- 7) Совершенствование структуры системы дистанционного обучения, изменение учебных программ;
- 8) Повышение уровня технической оснащенности.

Охарактеризуем их подробнее.

Увеличение функциональности системы дистанционного обучения весьма целесообразно, поскольку функциональность часто является основным критерием, по которому выбирают систему дистанционного обучения. Действительно, в сфере корпоративного обучения важно наличие разных форматов обучения: тестов, вебинаров, презентаций. Многие компании предпочитают облачные сервисы. Немаловажным является доступ к системе с рабочего или домашнего компьютера, планшета, смартфона.

Основные рекомендации, которые можно дать, сводятся к следующему:

Во-первых, следует сфокусироваться на главном, на том, что важно знать сотруднику, необходима краткость и ясность изложения материала. Система не должна быть слишком перегруженной информацией, в ней трудно ориентироваться.

Во-вторых, необходимо создать возможность легкого нахождения материала. Если пользователю приходится преодолевать длинные списки с десятками вложений и папок, чтобы найти нужную информацию, это значит, что система не работает. Обучающие платформы созданы для того, чтобы собрать все обучающие материалы в одном месте, но также важно помочь пользователю найти полезные материалы быстро. Иными словами, необходимо

сократить время поиска материалов, так как в этом случае сотрудники начнут все чаще обращаться к обучающей платформе.

В-третьих, следует ориентироваться в первую очередь на смартфоны, так как свыше 60% сотрудников используют их для обучения. Смартфон компактен, удобен и всегда под рукой. Мобильная версия сайта или приложения больше не удовлетворяют пользователей, которые хотят видеть удобные для восприятия форматы.

В-четвертых, следует адаптировать программу в соответствии с желаниями пользователей: когда и как им удобно учиться, какие форматы следует использовать. Иными словами, стоит дать пользователям большую свободу в выборе контента, так как все это способствует вовлеченности.

Что касается поддержания вовлеченности сотрудников, то это необходимо делать через игровые форматы, общее повышение интерактивности и создание системы поощрения.

Следующее направление совершенствования проведения дистанционного обучения – это создание благоприятного психологического климата при проведении занятий. Для начала необходимо четко планировать занятия, доводить до сведения слушателей все сведения, касающиеся организации проведения, хода занятий, их режима и продолжительности с тем, чтобы сформировать благоприятное восприятие со стороны сотрудников уже в начале курса. В целях повышения эффективности курсов дистанционного обучения следует предусмотреть взаимодействие разработчиков и преподавателей с психологами.

Подобное взаимодействие поможет реализовать еще одно направление совершенствования дистанционного обучения – разработку индивидуальной образовательной траектории, ориентированной на эффективное усвоение знаний, получаемых дистанционно. Это тесно перекликается с формированием культуры обучения, ведь бизнес растет только тогда, когда развиваются его

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

создатели и наемный персонал, а отставание в условиях жесткой конкуренции приводит к краху компании. Отметим, что обучение должно быть постоянным, не превращаясь в хаотичные, авральные акции, затеваемые время от времени.

Совершенствование дистанционного обучения также должно осуществляться в русле повышения эффективности взаимодействия преподавателя и обучаемого. Особенно удобно это делать с помощью способа обратной связи, чтобы скорректировать неправильно понятый материал. Кроме того, пользу принесет и поощрение взаимодействия с другими обучаемыми.

Совершенствования системы дистанционного обучения не добиться без совершенствования учебных программ, без изменения структуры курсов. Необходимо особое расположение учебного материала, в частности, его распределение на части, регулярное повторение старого материала наряду с изучением нового. Главное требование – чтобы структура была достаточно динамичная, гибкая, простая, но вполне информативная.

И, наконец, необходимо повышение уровня технического оснащения, т.е. повышение технических возможностей системы и создание хороших телекоммуникационных каналов.

Безусловно, рассмотренные направления совершенствования организации системы дистанционных технологий в обучении сотрудников не могут считаться исчерпывающими, но они определяют основные направления дальнейшей работы: улучшение функционала и структуры обучающих курсов, улучшение взаимодействия между пользователями и тренерами, повышение вовлеченности обучающихся и повышение степени индивидуализации дистанционного обучения.

Итог проведенного исследования может быть сформулирован следующий образом.

Конкуренция между компаниями возрастает, и выигрывает та компания, сотрудники которой владеют актуальными знаниями и постоянно развиваются.

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

Дистанционное обучение отвечает реалиям времени, позволяя экономить финансовые ресурсы и придать обучению большую степень наглядности и гибкости. Оно способствует массовому распространению знаний среди сотрудников и делает обучение более доступным по сравнению с традиционным очным обучением.

В ходе исследования были определены основные этапы внедрения СДО в процесс корпоративного обучения, а также были выявлены проблемы организационного и экономического характера, такие как уход ряд систем с российского рынка, отсутствие мотивации сотрудников, недостаточный контроль за процессом обучения.

Намеченные пути совершенствования позволяют надеяться на дальнейшее развитие системы дистанционного обучения сотрудников на предприятиях и увеличение экономической отдачи от этого позитивного начинания.

Библиографический список

1. Гинзбург И.В. Внедрение инновационной системы дистанционного обучения сотрудников предприятия. Магистерская диссертация/ И. В. Гинзбург. - СПб, 2016. – 68 с.
2. Казакова М. И., Селиванова Т. В. Аналитические результаты использования электронной обучающей системы в организации горно-металлургического комплекса России/ М. И. Казакова, Т. В. Селиванова // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. - 2021.-Т. 6.-№ 3.- С. 315–325.
3. Михайлова А. В., Андреева А. Б. Опыт внедрения дистанционного обучения на примере ГАУ «МФЦ по РС (Я)»/ А.В. Михайлова, А.Б. Андреева // Современные проблемы науки и образования. -2015.- № 1-2.

Режим доступа: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=20004> (дата обращения: 02.03.2023).

4. Сучков С. Д. Дистанционные технологии оценки, обучения и развития персонала/ С. Д. Сучков // Integral. -2020.- № 6.- С. 230–242.
5. Теория и практика дистанционного обучения: учеб. пособие / Е.С. Полат, М.Ю. Буханкина, М.В. Моисеева; под ред. Е.С. Полат. – М.: ИЦ «Академия», 2004. – 416 с.
6. Хадасевич Н. Р., Задоя Ю. Н. Дистанционное обучение как форма, метод и технология обучения персонала/ Н. Р. Хадасевич, Ю. Н. Задоя // Интеграция наук. -2019. -№ 1. -С. 199–201.

Оригинальность 86%