

Перспективы развития корпоративного электронного обучения в России

Использование технологий e-learning в корпоративном секторе является характерной чертой обучения и развития персонала последнего десятилетия. Появившиеся в последние годы новые, более доступные и упрощенные, способы и форматы передачи знаний (вебинары, MOOCs, социальное обучение), значительно расширяют возможности корпоративного электронного обучения и а также позволяют успешно их применять в смежных HR-процессах.

Ключевые слова: инструменты обучения и развития персонала, массовые онлайн-открытые курсы (MOOCs), неформальное обучение, самообучение, система дистанционного обучения (СДО), социальное обучение.

PERSPECTIVES OF THE CORPORATE E-LEARNING DEVELOPMENT IN RUSSIA

E-learning technologies application in corporate sector has been the feature of human resources training and development of the last decade. The emerging during last few years new, more accessible and simplified means and formats of knowledge transfer (webinars, MOOCs, social learning) have significantly widen the facilities of corporate e-learning and allow their successful application at the correlated HR-processes.

Keywords: informal learning, learning Management System (LMS), massive on-line open courses (MOOCs), personnel learning and development tools, self-study, social learning.

Развитие человеческих ресурсов является важнейшим условием функционирования любой организации. В современных условиях ускорение научно-технического прогресса значительно убыстряет процесс устаревания профессиональных навыков и знаний, что требует их постоянной актуализации. Возрастающее значение профессионального обучения для организации и значительное расширение потребностей в нем за последние десятилетия привели к тому, что ведущие компании взяли на себя повышение квалификации своих сотрудников [1].

Организация профессионального развития сотрудников на сегодняшний день является одной из основных функций служб управления персоналом. По различным оценкам, компании затрачивают на развитие своих сотрудников от 2 до 10% от общих затрат на персонал. Такие затраты рассматриваются как капиталовложения организа-

ции в развитие своих сотрудников, отдача от которых ожидается в виде повышения производительности, определяемого как увеличение вклада каждого из сотрудников в достижение организационных целей [1, 2].

Уже не первый год консультанты и эксперты в области управления персоналом обсуждают проблему значительного несоответствия между национальными образовательными системами и профессиональными навыками, которые необходимы работодателям. Системы профессионального образования на данный момент не обеспечивают своих выпускников теми навыками и компетенциями, которые работодатели считают необходимыми для успешного выполнения работы. Эта ситуация типична для большинства стран. Так, по данным портала hrm.ru, только 42% работодателей уверены, что выпускники учебных заведений надлежащим образом подготовлены

к работе. Большинство компаний вкладывают значительные средства в адаптационные программы, корпоративные учебные центры и университеты, а также в то, что принято называть программами непрерывного обучения. При этом индустрия обучения и развития персонала стремительно развивается, что выражается в появлении новых форм и методов организации корпоративного обучения, в том числе с применением передовых интернет-технологий [3].

По результатам исследования, проведенного PrisewaterhouseCoopers, в 2012 г. российские компании обучали 47% своих сотрудников, а в 2013 г. данный показатель вырос до 64%, что говорит о том, что работодатели предпочитают обучать и развивать своих сотрудников, а не привлекать новых специалистов [4]. При этом в России более пристальное внимание задачам обучения и развития персонала уделяется в крупных



Лилия Васильевна Приходько,

к.т.н., начальник управления
международного сотрудничества

Тел.: (495) 442 61 22

Эл. почта: lprikhodko@mesi.ru

Московский государственный
университет экономики, статистики
и информатики (МЭСИ)

www.mesi.ru

Lilia V. Prikhodko,

Candidate of Engineering Science, Head
of International Relations Department

Тел.: (495) 442 61 22

E-mail: lprikhodko@mesi.ru

Moscow State University of Economics,
Statistics and Informatics (MESI)

www.mesi.ru



Светлана Львовна Тарасова,

к.э.н., начальник отдела развития
академической мобильности

Тел.: (495) 442 61 22

Эл. почта: starasova@mesi.ru

Московский государственный
университет экономики, статистики
и информатики (МЭСИ)

www.mesi.ru

Svetlana L. Tarasova,

PhD (Economics), Head of Academic
mobility Department

Тел.: (495) 442 61 22

E-mail: starasova@mesi.ru

Moscow State University of Economics,
Statistics and Informatics (MESI)

www.mesi.ru

организациях, внедряющих у себя технологии западного менеджмента. В большинстве российских компаний, особенно находящихся на стадии выживания и роста, данному вопросу уделяется значительно меньше внимания [5].

Рассматривая вопросы развития корпоративного обучения, отдельное внимание считаем необходимым обратить на опыт и перспективы развития корпоративного электронного обучения (e-learning) – обучения, осуществляемого с применением информационно-коммуникационных технологий. Корпоративный e-learning в течение последнего десятилетия выделяется как один из основных трендов развития корпоративного обучения наряду с тенденцией роста аутсорсинга программ обучения персонала и развитием корпоративных университетов. При этом необходимо отметить, что в течение данного периода в России корпоративный e-learning развивался достаточно волнообразно – периоды развития чередовались с периодами снижения интереса к этому виду обучения персонала. В рамках данной статьи мы ставим задачу оценить прогноз развития корпоративного e-learning в России, а также рассмотреть особенности применения технологий e-learning российскими компаниями.

Анализируя развитие корпоративного e-learning, хотелось бы об-

ратить внимание на развитие рынка электронного обучения в целом. По данным отчета о развитии рынка e-learning, проведенного компанией Docebo, мировой рынок услуг электронного обучения в 2011 г. составил в денежном выражении 35,6 млрд долл., ежегодный прирост рынка составляет 7,6%, таким образом, к 2016 г., согласно составленному прогнозу, данный рынок вырастет до уровня 51,5 млрд долл. В соответствии с диаграммой распределения прироста рынка e-learning по регионам лидером является азиатский регион, ежегодный прирост которого составляет 17,3% (рис. 1). Вторым по величине роста рынка электронного обучения является регион Восточной Европы с ежегодным приростом 16,9%. При этом необходимо отметить, что рост рынка данного региона, по данным отчета, происходит прежде всего за счет роста рынка e-learning в Российской Федерации [6].

Несмотря на тенденции устойчивого развития российского рынка e-learning в целом, практика успешного использования электронного обучения в корпоративном секторе на российском рынке достаточно ограничена. Кадровое агентство «Амплуа», анализируя рынок корпоративного e-learning, отмечает, что в настоящее время потребителями услуг e-learning являются прежде всего компании, имеющие широкую и постоянно меняющуюся-

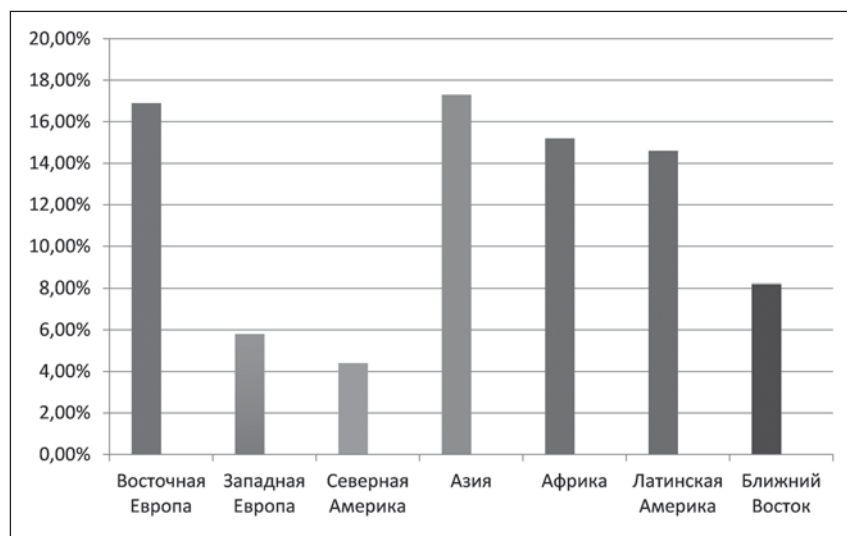


Рис. 1. Рост рынка e-learning в 2011–2016 гг. по регионам

Источник: <http://www.ambientinsight.com>

ся продуктовую линейку, которым необходимо регулярно проводить обучающие семинары по продуктам и услугам компании для большого количества сотрудников. К таким компаниям, например, можно отнести банки и страховые компании. Вторая группа компаний, активно использующих информационно-коммуникационные технологии в обучении персонала, – это компании, имеющие широко распределенную сеть региональных представительств или филиалов. Довольно часто применяют e-learning компании, использующие стандартизированные технологии и процедуры, например компании добывающей отрасли. Среди причин применения технологий e-learning работодатели отмечают следующие: удобство обучения большого числа сотрудников, экономия времени сотрудников, меньшая стоимость по сравнению с традиционным обучением, доступность электронных курсов для работников филиалов [7]. В этой связи актуальным остается вопрос: почему в настоящее время проникновение e-learning в корпоративном секторе российского рынка сравнительно низкое?

Отвечая на этот вопрос, хотелось бы отметить, что большинство зарубежных компаний, активно применяющих информационно-коммуникационные технологии в управлении организацией, в виртуальный формат переводят не только обучение персонала, а большинство HR-функций, начиная от рекрутинга и оценки и заканчивая продвижением и развитием персонала. Создание полноценного виртуального HR-пространства изменяет методы и инструменты управления персоналом, влияет на организационную культуру организации.

Безусловно, при таком системном подходе добиться значительного положительного эффекта от применения e-learning гораздо проще. Большинство российских компаний не имеют подобного опыта и внедряют передовые технологии только в подсистему обучения персонала.

Другим моментом, сдерживающим развитие корпоративного

электронного обучения, является сложившийся у многих российских компаний образ электронного обучения как возможности «запасного», более дешевого и менее качественного варианта обучения, целесообразность выбора которого зачастую обусловлена экономией бюджета.

Также хотелось бы обратить внимание на то, что на этапе внедрения e-learning российский рынок не мог похвастаться достаточным количеством высококвалифицированных провайдеров услуг электронного обучения. Как правило, рынок электронного обучения был представлен либо готовыми курсами, либо системами дистанционного обучения, СДО (Learning management system, LMS). В первом случае компании использовали обучающий продукт, не адаптированный к нуждам и специфическим особенностям компании, а во втором – не всегда осознавали, что LMS – это только оболочка, грамотное наполнение и использование которой требует больших профессиональных и организационных усилий. Вопросы электронной педагогики, повышения компьютерной грамотности персонала часто не прорабатывались в должной мере.

Все эти причины и обусловили достаточно негативный первоначальный опыт внедрения электронного обучения российскими компаниями. Однако процесс развития информатизации различных процессов управления и сегодняшние относительно сложные экономические условия вновь обращают взоры компаний в сторону применения электронного обучения. В этой связи важным является понимание глобальных трендов развития корпоративного обучения.

Эксперты известной консалтинговой компании «Делойт» в июле 2014 г. Джош Берсин, Джош Хаймс, Бил Пелстре и Бернард ван дер Вайвер представили отчет «Новый взгляд на корпоративное обучение». Авторы отчета считают, что 2014 год – год новой эры обучения и развития, в которой онлайн-контент, MOOCs, инструментарий совместной работы и социальные

медиа стали основным «топливом» модели обучения, в которой работники сами управляют своим развитием, а эксперты свободно делятся знаниями [8].

Рассмотрим указанные тренды развития корпоративного обучения подробнее.

Массовые онлайн-открытые курсы (MOOCs). Анализ западного рынка e-learning демонстрирует огромный интерес к использованию MOOC в корпоративном обучении. Некоторые компании предложили даже назвать 2014 год – годом MOOC в корпоративном секторе. Известные мировые компании выделяют следующие факторы, обосновывающие необходимость использования MOOCs [9]:

- формирование внешнего кадрового резерва, подготовка и привлечение кандидатов (Google, Amazon, Facebook);
- адаптация новых сотрудников (Intel);
- саморазвитие сотрудников (Datalogix);
- просвещение партнеров и клиентов (Sony);
- продвижение бренда (Bank of America);
- сотрудничество и инновации (Google).

Таким образом, применение технологий MOOCs не только выходит за рамки обучения персонала и охватывает более широкий спектр HR-процессов, в том числе рекрутинг и управление кадровым резервом, но и активно используется в маркетинговых кампаниях, играя роль источника расширенной информации о компании и ее продукте.

Социальное обучение. Организация обучения в социальных сетях (Facebook, LinkedIn, ВКонтакте) – явление далеко не новое. Джош Берсин, руководитель и основатель отделения Берсин компании «Делойт», назвал процесс размещения обучающих материалов в социальных сетях с последующим вовлечением персонала технологией «e-learning 2.0». Концепция социального обучения основана на технологии «e-learning 2.0», а также на принципах непрерывного и неформального обмена знаниями

между сотрудниками организации. В современных условиях система корпоративного обучения является не только источником корпоративных знаний, но и средой для обмена знаниями и неформального обучения сотрудников.

Стоит отметить, что среди инструментов обучения и развития персонала методы e-learning (обучение через LMS) являются более популярными по сравнению с социальным обучением и обучением с применением MOOCs. Так, по данным отчета о ежегодном обследовании, проводимого британским Лицензированным институтом управления персоналом и кадрового развития (CIPD), в 2014 г. наиболее популярными инструментами обучения и развития персонала стали обучение на рабочем месте, программы корпоративного развития и методы e-learning (рис. 2). При этом социальное обучение и применение MOOCs используется наименьшим числом респондентов. Авторы отчета также подчеркивают, что применение разнообразных технологий e-learning, включая социальное обучение и MOOCs, характерно для крупных работодателей.

Заметим, что традиционные методы e-learning основаны не только на применении LMS, но также могут реализовываться в форматах CBT (computer-based training), когда учебные материалы представляют собой мультимедийные курсы, обеспечивающие воспроизведение анимации, видео- и аудиоинформации, не требующие интерактивности и подключения к интернету. Также к инструментам e-learning можно отнести такой простой и удобный в применении инструмент, как вебинар.

Стоит также обратить внимание на популярность технологий blended learning (смешанного обучения), которые позволяют совмещать очные формы обучения при поддержке инструктора (преподавателя) с электронным обучением. Такой формат весьма популярен в западных компаниях (рис. 2). Российские компании также активно начинают использовать технологии blended learning, предлагая электронные учебные материалы в виде

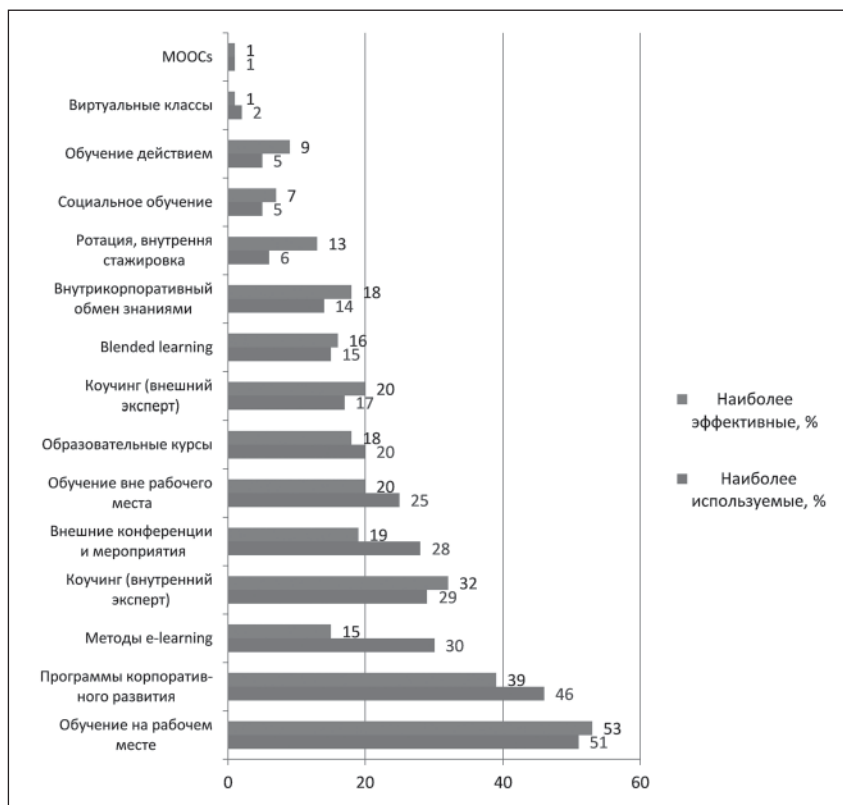


Рис. 2. Наиболее используемые и эффективные инструменты обучения и развития персонала

Источник: <http://www.cipd.co.uk/>

подготовки к очному обучению, а также в качестве посттренингового сопровождения.

Вопрос сочетания очных методов обучения персонала и технологий e-learning связан с категорией обучаемого персонала. Так, доля технологий e-learning в обучении топ-менеджеров российских компаний составляет 15%, менеджеров среднего звена – 38%, в то время как обучение специалистов почти в 70% случаев «доверяется» технологиям e-learning. Это связано с целями обучения, которые различаются для различных категорий персонала. Так, развитие личностных компетенций, таких, например, как лидерские качества, требует проведения обучения в формате очного тренинга при поддержке опытного тренера. При этом цели обучения специалистов в большинстве случаев подразумевают приобретение знаний о продукте или о рабочих процессах, которые сотрудник вполне может получить, самостоятельно изучив материалы и выполнив контрольные мероприятия и практически без участия тренера.

Такое обучение не требует очного формата и может быть реализовано посредством e-learning [7].

Таким образом, корпоративное обучение сегодня рассматривает e-learning не просто как один из альтернативных способов организации обучения, а как ответ потребностям современного общества, информатизация которого растет год от года. Поколение Y-работников ожидает, что корпоративное обучение должно быть таким же оперативным, доступным и быстрым, как Google поиск. Поэтому, на наш взгляд, проектируя систему развития и обучения персонала, компании должны учитывать тенденции развития современного общества и анализировать целесообразность использования новых решений, как, например, использование MOOCs или социального обучения.

Заключение

В заключение хотелось бы отметить, что, несмотря на относительно невысокий уровень внедрения

корпоративного e-learning российскими компаниями, сложно себе представить будущее корпоративного обучения на российском рынке без него. Глобальный рынок электронного обучения растет, в том числе и в России. Уровень информатизации населения достаточно высок. Поэтому есть все предпосылки для эффективного внедрения e-learning в российских компаниях. А в сегод-

няшних условиях снижения экономического роста важным преимуществом использования e-learning является его сравнительно более низкая стоимость. Исследования, проведенные корпоративным университетом Caterpillar, подтверждают, что электронное обучение менее затратно по сравнению с очным обучением, даже вне зависимости от числа обучающихся [10]. Однако

для того, чтобы электронное обучение было эффективным, необходимо, чтобы компания рассматривала его не как запасную альтернативу, а как новую возможность, внедрение которой, однако, потребует планирования, системного подхода, изменения в организационной культуре, новых подходов и инструментов в организации развития и обучения персонала.

Литература

1. *Шекина С.В., Ермошкин Н.Н.* Стратегическое управление персоналом в эпоху Интернета. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2002.
2. *Дойл Г.* Измерение коэффициента возврата на инвестиции в обучении персонала и HR [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=7854>
3. *Берсин Д.* Увеличивающийся разрыв между тем, что нужно бизнесу, и тем, что дает образование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hrm.ru/uvlichivajushhijjsja-razryv-mezhdu-tem-chto-nuzhno-biznesu-i-tem-chto-daet-obrazovanie>
4. HR-портал: <http://hr-portal.ru/news/rossiyskie-kompanii-stali-bolshe-investirovat-v-obuchenie-personala>
5. *Наумов К.В.* Методология разработки программы обучения и развития персонала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cfin.ru/management/people/dev_val/preplanning_methodology.shtml
6. E-Learning Market Trends & Forecast 2014–2016 Report [Electronic resource]. – URL: <http://www.docebo.com/landing/contactform/elearning-market-trends-and-forecast-2014-2016-docebo-report.pdf>
7. *Дмитриева И., Михеев Ю.* E-learning – тренды и практика // Бизнес-издание «Я – № 1». – 2010, май. – С. 54–58. – Доступно на: http://www.trainings.ru/f/1/pics/ARB_Pro_2011.pdf
8. Deloitte University Press, 2014 [Electronic resource]. – URL: <http://dupress.com/articles/hc-trends-2014-corporate-learning-redefined/>
9. *Безяев П.* Создание и использование публичных дистанционных курсов в корпоративном секторе: Зачем? [Электронный ресурс] // Материалы конференции «Е-Практика 2014». – Режим доступа: <http://i-elearning.ru/wordpress/e-praktika-2014-vpechatleniya-i-dokld.html>
10. *Goldstyn J.F.* Caterpillar: Building Best Practices in E-Learning [Electronic resource]. – URL: http://www.clomedia.com/articles/caterpillar_building_best_practices_in_e_learning