

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <https://naukovedenie.ru/>

Том 9, №5 (2017) <https://naukovedenie.ru/vol9-5.php>

URL статьи: <https://naukovedenie.ru/PDF/07EVN517.pdf>

Статья опубликована 22.09.2017

Ссылка для цитирования этой статьи:

Корнеев А.Н., Костев К.О. Системы дистанционного обучения: теория и практика эффективного применения в корпоративном образовании // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 9, №5 (2017) <https://naukovedenie.ru/PDF/07EVN517.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 33

Корнеев Алексей Николаевич

ФГБОУ ДПО «Институт развития дополнительного профессионального образования», Россия, Москва¹
Учебно-методический отдел, специалист по учебно-методической работе
Кандидат экономических наук
E-mail: Korneev_A.N@mail.ru

Костев Константин Олегович

ПАО «Сбербанк», Россия, Москва²
Среднерусский банк, старший аудитор
Кандидат экономических наук
E-mail: KKostev@mail.ru

Системы дистанционного обучения: теория и практика эффективного применения в корпоративном образовании

Аннотация. Глобальные и стремительные изменения во всех сферах жизни человеческого сообщества определили специфику знаний на современном историческом этапе. Организации, которые инвестируют в интеллектуальное и профессиональное развитие персонала, достигают устойчивых конкурентных преимуществ и положительной динамики развития. В настоящее время бизнес столкнулся с быстрым распространением информационных технологий, глобализацией общественных и производственных процессов. С одной стороны, формируется новая информационная среда, порождающая процессы управления знаниями в области профессионального образования, коммуникаций и производства. Организационно-технологической основой современного бизнес-пространства становятся информационные сети, ядро которых – корпоративный Интранет, а также сеть Интернет. Эти процессы сопровождаются постоянными изменениями в сфере управления и производства. За последние годы произошли большие изменения в технологиях корпоративного обучения. Интенсивное развитие компьютерных телекоммуникаций в современном обществе находит свое отражение и в процессе так называемого «образования через всю жизнь». Обучение сотрудников организации может отставать от информационно-технологического совершенствования бизнеса. Сегодня необходимо предлагать новые варианты удобных для специалистов способов получения профессиональных знаний. Повышение квалификации, профессиональная переподготовка, а также развитие компетенций сотрудников предприятия со скоростью, превышающей скорость организационных изменений, – ключевой фактор устойчивого динамичного развития и компании, и бизнеса в целом.

¹ 117997, Российская Федерация, г. Москва, ул. Люсиновская, 51

² 117997, Российская Федерация, г. Москва, ул. Вавилова, 19

Ключевые слова: системы дистанционного обучения; дистанционное обучение; электронное обучение; онлайн-семинар; офлайн-семинар; web-браузер; интерактивные возможности; вовлеченность слушателей (обучающихся) вебинара; система оценки профессиональных знаний; обязательная подготовка руководителей; удаленные коммуникации; экономия времени; тренинг; видеоконференция; web-конференция; электронные учебные материалы; электронные учебники; обучение и развитие персонала

К особенностям, характеризующим современный этап общественного развития можно отнести возрастающую роль информации и информационных технологий взаимодействия во всех сферах жизни общества. Ежегодно появляются все новые и новые формы обучения и развития сотрудников организаций, – это обусловлено, в том числе ускоренным развитием информационных технологий. В ряде организаций построена система управления знаниями, в основе которой лежит хранилище ценных (инновационных) идей и, которая предполагает периодическое обсуждение итогов реализованных в организации проектов.

В случае если к автоматизированным инструментам организации, позволяющим ранжировать информационные материалы различной ценности, добавить экспертную систему, учитывающую вклад сотрудников организации в успех компании в целом, то можно построить саморегулируемую систему управления знаниями (инновациями), позволяющую:

- оперативно решать рабочие проблемы, опираясь на опыт и идеи коллег;
- периодически анализировать возникающие трудности с акцентом на возможности учиться на них;
- назначать наставников для новых (перспективных) работников, у которых можно почерпнуть ценные знания для ускорения процесса введения в должность;
- выявлять те знания, которые необходимы и полезны, и тех, кто их по большей части генерирует.

Особенности дистанционного обучения

С давних пор люди пытались сделать обучение автоматизированным, не зависящим от того, есть ли рядом преподаватель. В конце XIX века с появлением регулярной и надежной системы почтовой связи возникло «корреспондентское обучение». Учащиеся получали учебные пособия и материалы по почте, переписывались с преподавателями и сдавали экзамены доверенному лицу или писали научную работу. На территории Союзного государства России и Беларуси такая форма обучения применяется и по сей день, – учебными заведениями двух стран, такими, как МГУ (ФГОУ ВПО «Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова»), ИРДПО (ФГБОУ ДПО «Институт развития дополнительного профессионального образования»), БГУ (Белорусский государственный университет), БГЭУ (Белорусский государственный экономический университет) и другие.

Однако новые инновационные технологии кардинально повлияли на системы дистанционного обучения. Персональная электронно-вычислительная машина (ПЭВМ), – к которой на сегодняшний день можно отнести не только персональный компьютер, но и смартфон, планшет, а также ряд мобильных телефонов, – обладает неопределимым качеством, дает возможность учащемуся получить обратную связь, а это значит, что впервые можно по-настоящему автоматизировать обучение и приблизить его к очным занятиям с преподавателем. На самых первых устройствах были установлены различные обучающие программы. Сейчас создаются очень сложные обучающиеся комплексы, вплоть до симуляторов реальности. В то

же самое время большинство специалистов отмечают, что такие технологии пока еще нуждаются в серьезной инновационной доработке.

Современная система дистанционного обучения с помощью ПЭВМ позволяет слушателю (обучающемуся) самостоятельно изучить какую-либо тему, а затем выполнить тест. Если результат проверки знаний был положительным, аттестуемый переходит к изучению новой темы, если же нет, – то система предлагает ему ознакомиться с дополнительной литературой, пройти еще один урок. Представление информации слушателю (обучающемуся) происходит по-разному: используются видео и аудиоматериалы, графика, анимация. Бумажные версии пособий не представляют таких возможностей. Перемещаться по содержанию, если в этом возникает необходимость, можно нажатием нескольких клавиш. В электронные системы дистанционного обучения можно вводить практически любую информацию, вставлять тексты, графику, видеоматериалы.

Особенность дистанционного обучения возрастает, – многие руководители организаций обратили внимание на возможности развития своих сотрудников без отрыва от производства, а также внедрения общего корпоративного стандарта в широкой сети филиалов и региональных представительств. В связи с ростом популярности дистанционного образования появляются и новые его формы. Повышает географическую вовлеченность сотрудников в обучение и бизнес организации. Электронное обучение выравнивает профессиональные уровни сотрудников, концентрируется на профессиональном росте каждого. Электронное обучение также проще интегрируется в системы подготовки кадрового резерва, карьерного роста сотрудников, поощряет саморазвитие и самообучение, облегчает накопление, формализацию и передачу знаний и опыта, а также создание и функционирование хранилища ценных (инновационных) идей организации.

Как мы видим, сами по себе возможности, скрытые в продукте, который называется электронным обучением, еще необходимо уметь реализовать, но, процесс осложняют и ограничения, которые имеют обыкновение мешать в реализации таких возможностей. Перечислим наиболее значимые из них:

1. *Отсутствие очного общения* между слушателем (обучающимся) и преподавателем ограничивает и снижает усвоение предоставленного материала. Моменты обучения, связанные с индивидуальным подходом и воспитанием, при электронном обучении могут исключаться вообще.

2. *Отсутствие рядом преподавателя*, который способен эмоционально окрасить знания, может значительно снизить качество усвоения материала. Кроме того, не все люди любят и могут учиться самостоятельно (лишь 5 % от общего числа). Результат же электронного обучения зависит от целого ряда индивидуально-психологических условий: самостоятельности и сознательности учащегося, его способности к жесткой самодисциплине, уровня мотивации, способности усваивать информацию на логико-смысловом и визуальном уровнях без использования вербальных средств.

3. *Существенные затраты на техническое оснащение*, – электронное обучение может создавать значительную нагрузку на сеть. Также соединение с Интернетом может оказаться не достаточным, а сквозное качество обслуживания низким. Кроме того, некоторые программы [7] требуют громоздких подключаемых модулей для реализации аудио и видеовозможностей, и, соответственно, инвестиций в дорогостоящее аппаратное обеспечение, такое, как звуковые платы, динамики, видеокамеры.

В зависимости от сложности используемых при дистанционном обучении технологий, затраты на их реализацию могут быть очень значительными и экономические не выгодными. Поскольку курс электронного обучения представляет собой программу, то ему присущи все

недостатки программного обеспечения, такие как ошибки, сбои, сложности администрирования и т. п. Данную проблему удалось решить, используя почтовую рассылку сборников материалов для обучения.

Для того, чтобы принять участие в вебинаре, тема которого вас заинтересовала, прежде всего нужно зарегистрироваться. После регистрации вы получаете ссылку на web-страницу, через которую сможете «зайти» на вебинар во время его проведения. Вам, как участнику, никакое специальное программное обеспечение не потребуется. Все взаимодействие осуществляется через web-браузер, для того, чтобы слышать звук, необходимо подключить к ПЭВМ наушники или акустическую систему [1]. Если вы хотите, чтобы ведущий и другие участники имели возможность видеть вас и слышать ваши комментарии, понадобятся web-камера и микрофон.

Возможности, которые предоставляются участникам вебинара, – это просмотр слайдовых презентаций, доступ к текстовым, аудио-видео материалам в режиме реального времени. А также возможность видеть ведущего в режиме реального времени. Аудиосвязь через ПЭВМ в режиме реального времени. Запись онлайн-семинара и последующий его просмотр.

Электронная доска, на которой ведущий и слушатели (обучающиеся) могут оставлять свои комментарии. Текстовый чат для обмена информацией между ведущим и участниками и для общения участников между собой.

Проведение голосований и опросов, когда ведущий предоставляет на выбор несколько вариантов ответов, и каждый участник отмечает тот вариант, который считает наиболее подходящим. Результаты опроса отображаются на мониторе.

К главным преимуществам вебинара для тех, кто хочет получать новые знания, можно отнести следующее [4]:

- снижение прямых расходов на обучение, – онлайн-формат гораздо дешевле, чем очные лекции, семинары и тренинги;
- исключение косвенных расходов на обучение (переезды, перелеты, гостиницы, питание и т. д.);
- экономия времени, – возможность учиться на рабочем месте или дома, если по каким-то причинам вы не смогли принять участие в вебинаре, вы можете просматривать его запись в удобное для вас время;
- отсутствие географических границ, – вы можете участвовать в вебинаре, который проводится в другом городе или в другой стране;
- оперативность и возможность решить проблему с помощью экспертов;
- высокая «концентрация» предоставляемой информации, – большинство тренеров и организаций, проводящих вебинары, стараются включать в них не общедоступную, а специфическую и малоизвестную информацию.

Внедрение любой электронной технологии является достаточно дорогостоящим решением, однако оно обеспечивает организации целый ряд преимуществ. Главное – заранее знать возможную отдачу от такого мероприятия (решения). Так, эксперты в данной области считают важным оценить:

- затраты на разработку контента (электронного содержания) и учебных программ;
- инфраструктурные расходы (в том числе на IT-инфраструктуру);

- затраты на процесс передачи знаний (на классные комнаты, аудитории, проведение занятий на рабочем месте и т. п.);
- средства на управление программой обучения (на запуск, поддержку, измерение результатов);
- время, затрачиваемое сотрудниками на обучение, и командировочные расходы.

В рамках каждой категории следует выбрать различные альтернативные решения и технологии, рассчитать по ним затраты и привести к относительному показателю на одного слушателя (обучающегося). Это даст возможность сравнить варианты и выбрать из них наиболее подходящие. Итоговый уточненный бюджет будет складываться из затрат на выбранные компоненты. Сфокусировав внимание на стратегических ориентирах организации, необходимо сопоставить объем предполагаемых инвестиций и отдачу, которую предполагается получить от электронного обучения. Возврат непременно будет, если его запланировать и заложить на старте проекта. Приведем ряд критериев выбора провайдера (поставщика), которые можно использовать, принимая решение о внедрении конкретного комплекса дистанционного обучения. Внимание следует обратить на следующие компоненты:

- *функциональность*, – наличие в системе функций различного уровня (форумы, чаты, анализ активности обучаемых, управление курсами и обучаемыми и другое);
- *надежность*, – удобство администрирование и простота обновления контента на основе существующих шаблонов;
- *стабильность*, – степень устойчивости работы системы по отношению к разной степени активности пользователей;
- *модульность*, – система должна состоять из широкого набора функциональных модулей, которые заказчик может сам выбрать и скомпоновать в соответствии со своими задачами;
- *мультимедийность*, – контент представляет собой не только текстовые, гипертекстовые и графические файлы, но и аудио, видео файлы, а также анимацию, графику различных форматов;
- *масштабируемость и расширяемость*, – возможности увеличения производительности самой системы, снижения нагрузки на каналы связи, привлечения неограниченного количества слушателей (обучающихся) без дополнительных затрат;
- *перспективы развития платформы*, – должны выходить новые, улучшенные версии системы с поддержкой новых технологий, стандартов и средств обучения; стоит обратить внимание на то, чтобы переработке подвергался не только интерфейс, но и само ядро системы; система дистанционного обучения должна быть развивающейся средой;
- *кросс-платформенность*, – на уровне сервера и клиентских машин должны отсутствовать привязки к какой-либо операционной системе или среде; пользователи не должны загружать какие-либо дополнительные модули, программы и другие компоненты;
- *обслуживание*, – наличие четкого и понятного соглашения об обслуживании;

- *опыт поставщика*, – наличие у поставщика опыта реализации задач, обозначенных в техническом задании заказчика, и готовность предоставить рекомендации уже состоявшимся клиентам;
- *пробный доступ*, – возможность предоставления пробного доступа для инициативной группы организации-заказчика для решения тестовых задач в демонстрационной версии системы;
- *обучение проектной группы*, – готовность провайдера (поставщика) провести обучение группы для внедрения проекта до его начала с целью адаптации технико-экономического задания к специфике системы и наоборот;
- *стоимость*, – стоимость приобретения/аренды системы, а также затраты на ее внедрение, разработку курсов и сопровождение, наличие/отсутствие ограничений по количеству лицензий на пользователей.

Типовые проблемы при реализации проектов дистанционного обучения

Ряд типовых проблем реализации проектов по интеграции дистанционного обучения, встречающихся в современной литературе:

1. Фокусировка только на традиционном обучении в формате «электронный курс плюс тест», особенно для массовых категорий слушателей (обучающихся), которые могут общаться между собой, часто приводит к искажению результатов. Для того, чтобы результаты дистанционного обучения давали более объективную информацию, рекомендуется дополнить его, например, защитой индивидуальных/групповых проектов в формате вебинаров, – либо очной аттестацией (фактически перейти от чистого дистанционного обучения к доминирующему сегодня смешанному обучению), а также постоянно обновлять тесты и перечни итоговых работ, чтобы пресечь утечку актуальной информации в открытые источники. В случае неудачи при прохождении тестового испытания желательно предоставить слушателям (обучающимся) возможность реабилитироваться в иной форме, например, выполнить дополнительное задание курирующего тьютера (преподавателя).

2. Искажение результатов дистанционного обучения: сложность идентификации пользователя, особенно если сотрудники организации работают в одном помещении и могут меняться местами за ПЭВМ. Индивидуальные логины, пароли и идентификация IP-адресов здесь мало помогут. Соответственно, желающим получить объективные результаты итоговых тестовых испытаний необходимо задуматься о том, как и где их проводить, и, возможно, выделить для этого специализированное помещение, оснащенное видеокамерой, или обеспечить присутствие наблюдателей, или приобрести специализированные средства контроля доступа.

3. В связи с ужесточением законодательства в сфере защиты персональных данных организация, которая планирует вовлечь в дистанционного обучение не только сотрудников, но и представителей партнерских организаций, посредников, либо клиентов, должна уделить особое внимание тому, какие именно персональные данные попадут в среду дистанционного обучения, а также получить согласие слушателей (обучающихся) на использование этих данных.

При разработке учебных курсов важно учитывать не столько мнение разработчиков, сколько реакцию конечного пользователя. Здесь важны простота и логичность, – часто создаются курсы, содержащие ценную информацию, полезные знания, однако пользователь сталкивается с непонятными кнопками, неработающими ссылками. Согласитесь, что в этом

случае интерес к контенту снижается. Разработчикам кажется, что интерфейс упрощается, а на самом деле он усложняется, что в свою очередь создает пользователю дополнительные трудности при освоении учебного материала.

Прежде, чем перейти к созданию курса, следует позаботиться о написании «Руководства пользователя», где будет четко и ясно изложено, как работать с данным интерфейсом. Прежде, чем разрабатывать электронный курс и воплощать в жизнь креативные идеи, необходимо ответить на ряд вопросов: для кого разрабатывается программа; проходил ли пользователь раньше электронные курсы; будет ли этот прием для него новинкой, или он с ним уже сталкивался.

Современные системы дистанционного обучения позволяют проводить обучение и проверку знаний на ПЭВМ в удобное время, носят индивидуальный, объективный характер. Программное обеспечение современных систем дистанционного обучения требует наличия развитой инфраструктуры, включая локальные сети и доступ к Интернету, высококвалифицированного персонала для администрирования системы и уверенных пользователей ПЭВМ в качестве слушателей (обучающихся). Результаты занятий доступны сразу по их завершении, могут храниться некоторое время, а затем анализироваться для принятия решений. Это позволяет создать системный подход к оценке и повышению профессионализма специалистов, дает возможность существенно повысить эффективность затрат на обучение, и создать систему непрерывного мониторинга образовательного уровня и повышения квалификации персонала вне зависимости от его территориального нахождения.

Использование систем дистанционного обучения не ограничивается рамками самой организации. Например, для ее контрагентов, партнеров и клиентов с помощью таких систем можно провести обучение, необходимое для квалифицированной продажи и использования продуктов и услуг организации (что может быть особенно важным для тех организаций, которые периодически поставляют на рынок сложные, высокотехнологичные продукты и услуги). *Как правило, можно выделить две составные части систем дистанционного обучения:*

1. инструментальная среда, – компьютерная программа, которая обеспечивает необходимую функциональность на всех стадиях учебного и вспомогательного процессов;
2. содержательная часть, – база знаний (наполнение, контент, учебные материалы, – то, что отражает обозначенную область профессиональных и иных знаний, представленных в формате, поддерживаемом инструментальной средой), а также база данных с информацией о слушателях (обучающихся) и процессе их обучения.

Электронные системы дистанционного обучения можно разделить на два вида, различающихся по способу доставки информации, – кейсовая и сетевая. Приведем их отличительные особенности:

1. кейсовая система дистанционного обучения, – предполагает наличие копии информации на некотором материальном носителе (видеокассета, компакт-диск, флеш-носитель и другое) и работу обучающегося в режиме отсутствия связи с централизованным источником, то есть в офлайн-режиме;
2. сетевая система дистанционного обучения, – предоставляет слушателю (обучающемуся) доступ к централизованной базе знаний в ее актуальном на момент доступа состоянии, то есть в онлайн-режиме. Для работы с сетевой системой дистанционного обучения необходимо подключение к серверу образовательных ресурсов через локальную сеть или Интернет. Сетевые системы дистанционного обучения используются, как правило, в случае необходимости гарантировать доступ к базе знаний и базе данных, а также зафиксировать факты обращения к ним.

Существуют также *гибридные технологии*, которые сочетают в себе достоинства кейсовых и сетевых систем дистанционного обучения. В настоящее время прослеживается тенденция роста популярности сетевых систем дистанционного обучения, так как они позволяют избежать применения устаревших кейсов и обеспечивают более тщательное сопровождение учебного процесса, – для управления мотивацией слушателя (обучающегося) в режиме реального времени.

Создание базы знаний, в свою очередь, связано с определенными требованиями к профессиональным качествам экспертов, авторов, рецензентов, дизайнеров и других разработчиков учебных материалов. Для успешной разработки учебных материалов требуется минимально необходимый коллектив разработчиков, владеющих знаниями в предметной области, методологией и методикой изложения материалов, навыками работы с системами дистанционного обучения и т. д.

Для организаций, которые стремятся обеспечить высококачественное обслуживание клиентов, повысить производительность труда и эффективность работы сотрудников, обучение является необходимым условием для достижения данных целей. Вне зависимости от размера, рода деятельности и целей организации, будь то ознакомление с продуктовой линейкой, курсы иностранного языка или тренинг по продажам, эффективное обучение сотрудников становится залогом успешного развития организации [5].

Для организаций, которые регулярно обновляют свою продуктовую линейку, скорость выхода на рынок является конкурентным преимуществом. Важно своевременно знакомить своих сотрудников, партнеров и дистрибьюторов с новинками. В организациях, бизнес которых построен на прямых продажах, большое внимание уделяют вопросам подготовки продавцов и распространителей. Сотрудники и торговые представители должны не только отлично знать продуктовый ряд, но и обладать навыками эффективных продаж. Особенностью сетевого бизнеса также является большое количество дистрибьюторов или консультантов, расположенных в различных регионах [6]. Для сервисных компаний еще в большей степени, чем для продуктовых, важны сотрудники. Высокая квалификация кадров и качественное обслуживание клиентов – основное условие конкурентоспособности бизнеса.

Для крупных и средних организаций, которые имеют сеть филиалов и дистрибьюторов, процесс обучения затрудняется географическими барьерами. Учитывая масштабы, данная проблема может только усугубиться (стоит еще учитывать различные часовые пояса). Снижение оперативности грозит не столько потерей времени, сколько упущенной выгодой, в особенности для организаций, работающих на высококонкурентных рынках. Иногда собрать всех сотрудников организации одновременно в одном зале не представляется возможным, а командировочные и логистические расходы на организацию выездных семинаров не являются экономически целесообразными.

Таким образом, организации, которые стремятся организовать процесс обучения, ищут выгодные альтернативы очным семинарам. Попытка сэкономить традиционными средствами (сеансы конференц-связи, оправление презентаций по электронной почте) приводит к потере эффективности коммуникаций. Как же сэкономить на проведении межрегиональных и международных тренингах и совещаниях, и при этом не понизить эффективность? Пока одним из решений, которое смогло бы удовлетворить обоим условиям, – является организация вебинаров [2]. С одной стороны, провести онлайн-конференцию недорого. С другой стороны, технология позволяет максимально приблизиться к эффекту «личного присутствия» на совещании: все участники смогут слышать, видеть и обсуждать то, что им показывают. При этом в некоторых моментах вебинары превосходят непосредственное общение. На их организацию уходит гораздо меньше времени. Это позволяет оперативно реагировать на актуальные проблемы организации. Например, если вечером возник вопрос, требующий

участия всех филиалов, на следующий день можно будет обсудить его в онлайн-режиме. *Перечислим основные преимущества вебинаров:*

- увеличение эффективности бизнеса;
- экономия времени (можно значительно увеличить количество встреч, семинаров и презентаций);
- сокращение расходов на поездки, аренду залов и организационную логистику;
- мобильность (к вебинару можно подключиться из любой точки мира, где есть доступ к сети Интернет);
- отсутствие необходимости установки специального программного обеспечения;
- простота использования (легко организовать и провести).

Для онлайн-коммуникаций очень важным является качество связи и надежность провайдера (поставщика) услуг. Технически провести вебинар очень просто. Не обязательно обладать техническим складом ума и специальными знаниями. С этим может справиться даже начинающий пользователь. Если проблемы и возникают, то носят, как правило, организационный характер. Сегодня, когда обучение должно быть эффективным, быстрым и удобным, незаменимым помощником менеджеров по обучению и развитию персонала становится дистанционное обучение. Уже сейчас существуют подходы и новые технологии, с помощью которых организация может создать благоприятную среду для развития персонала на основе современных IT-решений и новых web-технологий.

Современные технологии проникают во все аспекты жизни общества, все сильнее влияют на нашу жизнь, на то, как мы думаем, работаем и учимся. Чтобы не отставать в быстро меняющемся мире, в котором мы живем, необходимо профессионально развиваться, анализировать результаты своей работы, перенимать опыт и улучшать знания. Как в этом помогают новые технологии? Обучение всегда было и остается одним из основных стратегических инструментов развития как для отдельно взятого индивида, так и для организаций, а новые технологии уже давно предлагают решения, способные раздвинуть границы образовательного процесса.

Формы и способы передачи опыта и запаса сведений менялись вместе с совершенствованием технологий. В наше время с помощью Интернета каждую минуту передаются терабайты данных, книжная библиотека умещается в кармане, а к источнику информации можно обратиться из любой точки мира. Сегодня у многих людей обычный день начинается с заурядной проверки почты и личных страниц в социальных сетях, работы с электронными документами, и уже невозможно представить мир без этих коммуникационных возможностей. Сегодняшние технологии позволяют сделать образовательный процесс таким, каким он должен быть: эффективным, быстрым и удобным, способным вписаться в динамичный ритм современной жизни. На данный момент мы обладаем практически безграничными возможностями для самообучения и передачи знаний.

Возможности и перспективы развития систем дистанционного обучения

Дистанционное обучение – это новый виток в развитии образовательных технологий, оно предоставляет возможность дополнить и расширить образовательный процесс и отойти от стандартных и классических правил. В условиях непрерывного образования прямое наставничество (очное выступление преподавателя перед учащимися) заменяется опосредованным, а обучение принимает форму самообразования. С каждым днем все больше

организаций обращаются к электронному/дистанционному обучению, ведь персонал, – это один из главных активов, обеспечивающих высокую результативность и конкурентоспособность, когда от развития профессиональных компетенций сотрудников зависит эффективность всего бизнеса. Дистанционное обучение чаще всего используют как инструмент саморазвития, оно представляет собой технологичную, удобную и современную форму профессионального образования, учитывающую индивидуальные запросы, как преподавателя, так и слушателя (обучающегося), их специализацию и разный уровень квалификации [3]. Дает возможность выстроить более гибкую образовательную программу, которая сформирована по принципу передачи знаний в тот момент, когда они востребованы, и позволяет специалистам сократить затраты на отрыв от рабочего процесса. Грамотно организованная среда обучения стала для нас залогом высоких результатов, где количество плюсов от использования дистанционного обучения в несколько раз превышает количество минусов.

Сегодня отечественное образование переживает настоящий бум развития онлайн-обучения. Множество профессионалов, а вместе с ними организаций уже опробовали эту форму обучения и ощутили как ее плюсы, так и минусы. Так, среди *преимуществ дистанционного обучения* можно отметить следующие:

1. В первую очередь, – это огромный охват слушателей (обучающихся), если во время очной лекции учащиеся ограничены рамками аудиторий, то в онлайн-тренингах и вебинарах количество участников нелимитировано. При равных временных затратах на маркетинговое продвижение традиционный очный семинар собирает порядка 25-35 участников, открытая лекция около 500-550 слушателей (обучающихся), а в открытом вебинаре может принять участие более 1000-1500 человек, и эта цифра может быть в несколько раз больше.

2. Другим важным плюсом является отсутствие необходимости куда-то ехать. Так, на одном дистанционном мастер-классе могут собираться представители разных регионов и одновременно учащиеся из других стран. Организаторы имеют возможность получить доступ к лучшим зарубежным практикам и без затрат на проезд лектора подготовить его выступление.

3. Емкость и гибкость (материалы легко адаптировать под запросы аудитории), – другие важные преимущества вебинаров. Они заключаются в том, что вся коммуникация во время дистанционного обучения происходит через Интернет, и ведущий может практически моментально реагировать на запросы слушателей (обучающихся), представляя дополнительные методические или презентационные материалы.

4. Открытость коммуникации посредством общего чата позволяет всем участникам дистанционного обучения быть одинаково услышанными. Эксперты отмечают и другое качество – наглядность материалов. Фокус на них у участников сильнее, а возможностей для демонстрации контента больше. Учитывая, что все находящиеся в онлайн-среде (так называемом виртуальном кабинете), они более погружены в происходящее. Уровень концентрации на материале при таком обучении значительно выше, так как нет необходимости адаптироваться к окружающей обстановке, скажем, лекционного зала, и отвлекаться на происходящее вокруг. При дистанционном обучении можно одновременно протестировать 100 или 500 человек, провести интерактивный опрос и сразу проанализировать результаты.

5. В режиме реального времени можно получать информацию о прогрессе обученности отдельного сотрудника или какой-то группы в целом. Это очень удобно с точки зрения контроля своевременности обучения. В качестве примера можно привести изменение законодательства или внутренних нормативных документов организации – необходимо в ограниченные сроки ознакомить или обучить сотрудников с этими изменениями. В отличие от

очного обучения – нет необходимости вручную проверять итоги тестирования и консолидировать полученные данные. Применяя дистанционное обучение – можно в режиме реального времени понять, сколько человек еще не выполнили задание – и принять точечные меры.

В рамках комплексного вебинара учащиеся имеют постоянный доступ к электронным материалам (электронным библиотекам, базам знаний), что, безусловно, является сильным поддерживающим фактором, помогающим в учебе. Дистанционное обучение предоставляет возможность оперировать любыми методическими и лекционными материалами, а благодаря удобному интерфейсу управления (все материалы собраны в одном месте) с ними легче взаимодействовать: просматривать, скачивать, загружать, обмениваться файлами. К тому же организаторы экономят на печатной продукции при подготовке презентационных материалов. Пожалуй, одно из самых значительных (особенно для организаций) преимуществ является то, что дистанционное обучение, – это экономичный инструмент развития сотрудников, который позволяет сократить расходы на организацию и проведение очных тренингов.

Нельзя забывать и о недостатках электронного обучения, – их не так много, но они могут существенно усложнить работу организаций в направлении дистанционного обучения. Так, процесс запуска образовательной программы всегда несет с собой высокие производственные и технологические риски. К сожалению, сеть Интернет хорошо развита не во всех регионах мира, и мало какой провайдер даст полную гарантию бесперебойной работы. Иногда скорости, как со стороны слушателя (обучающегося), так и со стороны выступающего может не хватить для полноценной работы, связанной с потоковой передачей видео и звука. Конечно, есть еще творческие риски, когда внимание аудитории сложнее удерживать из-за отсутствия прямого контакта с ней. Мало у какого тренера получится посредством дистанционного обучения создать энергетику живого общения [8]. Сделать же его более похожим на очное возможно за счет большего привлечения внимания участников к теме презентации. Преподавателю потребуется приложить массу усилий для того, чтобы чаще использовать чат, задавать больше вопросов аудитории и просить активнее на них отвечать, динамичнее чередовать сессии вопросов и ответов.

Разность восприятия и отношения к дистанционному обучению у старшего и младшего поколения также не позволяет сказать, что это форма обучения подойдет для слушателей (обучающихся) всех возрастов. Хотелось бы отметить, что электронное обучение, – это в первую очередь люди, а потом технологии. Плюсы и минусы дистанционного обучения могут меняться местами, иногда появляется больше преимуществ, а бывает больше недостатков. Все зависит от уровня знаний специалистов, оперирующих данной формой обучения, а также от опыта построения методологии дистанционного обучения. Так, одним из способов, позволяющим нивелировать немногие минусы, может быть использование формы смешанного обучения. Эта форма представляет собой некий компромисс, когда мы прослушиваем первичную лекцию в онлайн-режиме, так же работаем с материалами, а потом приходим на очный семинар, который проводит преподаватель для отработки полученных знаний.

Если говорить о технической стороне вопроса, то функциональность платформы дистанционного обучения (собственная разработка или готовое IT-решение) включает в себя: трансляцию голоса и видео, демонстрацию презентаций и документов, виртуальный флипчарт, чат (в процессе лекции участники могут общаться с преподавателем или сокурсниками), модуль проведения опросов (возможность провести опрос и сразу получить результаты), работу из web-браузера (не требует загрузки и установки дополнительного программного обеспечения, подключение к виртуальному кабинету происходит прямо в web-браузере). Помимо этого, любое онлайн-мероприятие (мастер-класс, семинар, лекция, конференция) можно записывать (функция аудио- и видеозаписи).

Так, выбирая платформу для организации электронного обучения, необходимо учитывать основные критерии определения лучшей площадки. Среди них можно выделить русификацию, инновационность, унифицированность, удобство использования и эффективность. Иначе организатор онлайн-обучения рискует получить не только негативную реакцию аудитории, но и массу проблем: учащиеся не досматривают запись до конца, прокручивают часть видео, не принимают участия в дискуссиях, не дают обратной связи преподавателю и не задают вопросов по существу пройденного материала. Негативная реакция может быть спровоцирована и неподготовленностью выступающего, а также отсутствием опыта продвижения и маркетинга программ онлайн-обучения.

В настоящий момент перед большинством работодателей, стремящихся к повышению эффективности процесса обучения и развития персонала, стоят задачи, связанные с внедрением системы непрерывного образования сотрудников, ее разработкой на основе индивидуальных планов развития. Они касаются обучения без отрыва от производственной деятельности (на рабочем месте), повышения уровня мотивации сотрудников к самообразованию и развитию своих профессиональных компетенций, выстраивания эффективной передачи знаний. Основным принципом системы профессионального обучения должна стать оценка уровня индивидуального развития значимых для организации компетенций.

Для структурных подразделений дистанционное обучение может стать надежным помощником в подготовке и привлечении кандидатов, а также частью адаптационной программы для новичков, средством внутренних коммуникаций персонала, инструментом развития и позиционирования на рынке как привлекательного работодателя. При этом подразделение может использовать в зависимости от целей и задач несколько моделей дистанционного обучения, например, – индивидуальное, групповое или унифицированное, на базе нескольких образовательных учреждений/учебных центров. Можно выделить несколько видов и форматов дистанционного обучения, которые являются наиболее популярными:

- *дистанционные курсы*, – позволяющие создать целый набор тематических или календарных учебных модулей;
- *вебинары*, – с помощью которых можно проводить регулярное обучение с высоким уровнем интерактивности и обратной связью;
- *видеоуроки*, – которые являются удобным средством самообразования;
- *тренажеры*, – помогающие отрабатывать полученные знания в рабочих условиях;
- *электронные библиотеки* (электронные учебники).

В рамках управления талантами электронное обучение позволяет создать индивидуальную траекторию для каждого сотрудника, дает возможность отслеживать результат, проводить анализ развития и создавать образовательный контент для подготовки под конкретную задачу и потребность. Поэтому электронное обучение для специалистов можно обозначить следующими критериями: непрерывное саморазвитие для всех сотрудников, адаптация, обмен опытом между всеми участниками процесса. Помимо прочего, это продвижение и развитие корпоративной культуры. Безусловно, такое образование также включает сопроводительную функцию: поддержка очных тренингов, проверка знаний и обратная связь.

Электронное обучение предоставляет возможность самостоятельно определять и варьировать скорость и последовательность изучения, дает возможность обращаться к обучающим материалам в удобное для работника время. Электронное обучение может оказаться надежным помощником в создании системы управления обучением, – в повышении

эффективности подготовки персонала за счет создания единого информационного пространства и использования современных технических средств обучения на основе web-технологий. Электронные учебники, мультимедийные и гипертекстовые материалы, тесты, симуляторы, форумы, блоги, вебинары, – все это инструменты, которые находятся на вооружении специалистов, легко могут быть внедрены на web-сайте организации или корпоративном web-портале, а также в локальной сети. Включение данных инструментов в работу корпоративного портала позволяет организациям более эффективно управлять контентом, дает возможность разграничить права доступа и внедрить систему регистрации и аутентификации слушателей (обучающихся). Интеграция с такими внешними решениями, как электронная почта (e-mail), sms, социальные сети или Интранет, превращают электронное обучение в один из самых современных инструментов по обучению и развитию сотрудников.

Используя современные IT-технологии организации получают возможность создавать модульное обучение и помогать сотрудникам самостоятельно проходить электронные курсы, выстраивать разные системы проверки знаний, будь то исследование перед очным обучением на соответствие входным требованиям или контроль знаний очного и дистанционного обучения.

В заключении хотелось бы отметить, что в ходе реализации программ дистанционного обучения организациям нужно помнить о необходимости соблюдения единства содержания и подхода, важности выстраивания обучения, основанного на выполнении поставленных задач. Нельзя забывать и о значимости мультимедийного контента, увлекательных и интерактивных заданий.

Немаловажным фактором, обеспечивающим успех, становится четкое отслеживание прогресса, поддержка слушателей (обучающихся) в режиме реального времени, их поощрение и мотивация. Для решения проблемы низкой мотивации слушателей (обучающихся) можно создать виртуальную площадку, где все участники смогут обмениваться мнениями, задавать интересующие вопросы и помогать друг другу. С целью повышения уровня усвоения материала обучение можно разделить на стадии, составив график, из которого будет видно, к какому времени какой материал должен быть изучен. Вовлечение учащихся и мотивация их к закреплению теоретического материала с помощью активного применения симуляционной формы позволит значительно увеличить уровень знаний и умений, необходимых в профессиональной деятельности. Не менее важным становится внедрение в образовательный процесс технологии интерактивного образования, которая в последнее время получила широкое распространение и представляет собой обучение, основанное на активном взаимодействии всех участников программы: слушателей (обучающихся), тренера, тьютера (наставника), руководителя.

Интерактивные занятия, – это такая коммуникационная форма, при которой невозможно пассивное участие в коллективном, основанном на взаимодействии всех сторон, процессе. Организация электронного обучения предполагает моделирование рабочих ситуаций, использование симуляционных, ролевых игр, общее решение вопросов на основании анализа обстоятельств и ситуации. Интерактивные технологии, интегрированные в образовательный процесс, позволяют слушателям (обучающимся) проиграть разнообразные должностные и личностные роли и освоить их, моделируя будущие способы взаимодействия в рабочем процессе.

Отдельным фактором, влияющим на мотивацию всей группы, может стать метод наставничества, согласно которому сотрудники, быстрее усваивающие изучаемый материал, оказывают поддержку своим коллегам. Это обеспечивает положительный настрой и создает дополнительную заинтересованность. Благодаря использованию системы уведомлений, которая позволит аудиторией отслеживать прохождение этапов обучения и видеть прогресс,

можно привить сотрудникам такое качество, как самоорганизация, и настроить их на активное участие и тщательное выполнение заданий.

Следуйте советам, не забывайте ставить измеримые цели и задачи. Используя электронное обучение, вы сможете создать среду для эффективного обучения и развития сотрудников. Дистанционное образование, – это обучение будущего, а сами методы дистанционного обучения продолжают совершенствоваться по мере развития технико-экономических средств.

ЛИТЕРАТУРА

1. Балыбердин Ю. А. Внедрение и использование комплексной информационной системы для решения задач административного управления и управления персоналом // Управление развитием персонала. – 2005. – №1.
2. Балыбердин Ю. А. О практике повышения квалификации и оценки уровня профессиональных знаний кадров строительной отрасли // Промышленное и гражданское строительство. – 2002. – №10.
3. Каплан Р., Нортон Д. Организация, ориентированная на стратегию. – М.: Олимп-бизнес, 2003.
4. Компьютерное тестирование как элемент программ повышения квалификации: Труды Международного форума «Высокие технологии – 2004» – Ижевск: ИжГТУ, 2004.
5. Печенкин А. Оценка эффективности e-learning проектов // E-Learning World. – 2004. – №2.
6. Подцероб М. Не трать лишнего // Ведомости. – 2011. – №83 (2849).
7. Свидетельство РОСПАТЕНТ №2005611437 об официальной регистрации программ для ПЭВМ «Система дистанционного обучения и контроля знаний «Персональный учитель 3.0 для Windows/Linux».
8. Смирнова И. HR – главная поддержка бизнеса // Кадровый менеджмент. – 2007. – №3 (43).

Korneev Aleksey Nikolaevich

Institute of additional professional education evolution, Russia, Moscow
E-mail: Korneev_A.N@mail.ru

Kostev Konstantin Olegovich

Public corporation «Sberbank of Russia», Russia, Moscow
E-mail: KKostev@mail.ru

Distance learning systems: theory and practice of application in corporate education

Abstract. Global and rapid changes in all spheres of life of human society have determined the specifics of knowledge at the modern historical stage. Organizations that invest in the intellectual and professional development of personnel achieve sustainable competitive advantages and positive development dynamics. Currently, business is faced with the rapid spread of information technology, the globalization of social and production processes. On the one hand, a new information environment is formed that generates knowledge management processes in the field of vocational education, communications and production. The organizational and technological basis of the modern business space is information networks, the core of which is the corporate Intranet, as well as the Internet. These processes are accompanied by constant changes in the sphere of management and production. In recent years, there have been major changes in corporate learning technologies. The intensive development of computer telecommunications in modern society is reflected in the process of so-called "education through life". Training of employees of the organization may lag behind the information and technological improvement of business. Today it is necessary to offer new variants of methods convenient for specialists to obtain professional knowledge. Professional development, professional retraining, as well as development of competencies of enterprise employees at a speed exceeding the speed of organizational changes, is a key factor for the sustainable dynamic development of both the company and the business as a whole.

Keywords: distance learning systems; distance learning; e-learning; online seminar; self-contained seminar; web browser; interactive opportunities; involvement of webinar listeners; professional knowledge assessment system; mandatory training of managers; remote communications; time saving; training; videoconference; web-conference; electronic training materials; electronic textbooks; training and development of personnel