

**Сурнина Татьяна Викторовна**

Surnina Tatiana

Московский социально-экономический институт

Moscow socio-economic institute

кандидат педагогических наук, доцент

a Candidat of Pedagogics, a senior lecture

E-Mail: [tasurni@mail.ru](mailto:tasurni@mail.ru)

13.00.01 Общая педагогика, история педагогики и образования

## **Дистанционное обучение как технология корпоративного образования**

### **Distance learning technology as corporate education**

**Аннотация:** В статье рассматривается одна из технологий корпоративного образования – дистанционное обучение. Дистанционное обучение рассматривается автором в соотношении с идеями программированного обучения и теорией поэтапного формирования умственных действий.

**The Abstract:** The article discusses one of the technologies of corporate education - distance learning. Distance learning is regarded by the author in relation to the ideas of programmed training and theory of stage formation of mental actions.

**Ключевые слова:** Дистанционное обучение, корпоративное образование, обучение персонала, программа обучения, учебные материалы, компетенции, цели образования, развитие сотрудников.

**Keywords:** Distance learning, corporate education, training of personnel and managers, educational program, training materials, competences, purpose of education, development of staff / employees.

\*\*\*

*Статья подготовлена при финансовой поддержке автора Российским гуманитарным научным фондом – проект № 10-06-01111а*

Среди подходов к организации корпоративного образования в последнее время приобретает актуальность технология дистанционного (электронного) обучения.

В настоящее время в педагогике не утвердилось единого понимания в использовании понятий для обозначения технологии обучения, опирающейся на возможности компьютерной техники, характеризующейся удаленностью доступа к учебным материалам, дистанционностью обучающихся и обучающихся между собой. В теории и практике для обозначения такого рода способа обучения используются два понятия: дистанционное обучение и электронное обучение. Наиболее четко разграничивает рассматриваемые понятия Федеральный закон от 28 февраля 2012 г. N 11-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об образовании" в части применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий". Так, электронное обучение в Законе объясняется как «организация образовательного процесса с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие участников образовательного процесса». Как видим,

основанием для отнесения способа обучения к категории «электронное обучение» выступает наличие и использование информационных технологий для работы с базами данных и использование информационно-телекоммуникационных сетей для обмена информацией и взаимодействия участников образовательного процесса. Дистанционное обучение в Законе рассматривается как совокупность образовательных технологий, особенность которых состоит в том, что они реализуются «в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников» [14]. В силу того, что поправки в Закон об образовании внесены не так давно, на практике пока отсутствует единый подход к использованию данных понятий.

Следует отметить, что в практике корпоративного образования так же нет единого подхода к использованию рассматриваемых понятий. Наряду с понятием «дистанционное обучение» часто используются категории «электронное дистанционное обучение», либо «дистанционное электронное обучение, соответственно говорят об использовании в практике обучения системы дистанционного обучения (СДО), системы электронного дистанционного обучения (СЭДО), системы дистанционного электронного обучения (СДЭО) [11, 8, 7, 1]. При этом в любом из перечисленных случаев речь идет о практике организации корпоративного обучения с использованием информационных баз данных с применением информационных технологий и телекоммуникационных сетей, предполагающего опосредованное взаимодействие субъектов образовательного процесса.

С целью упрощения использования терминологии мы будем применять понятие «технология дистанционного обучения» и рассматривать применяемую в компаниях систему дистанционного обучения (СДО).

Изучение опыта компаний показывает, что в бизнес-среде основные цели использования технологии дистанционного обучения вытекают из специфики деятельности компании и ее ориентации на повышение собственной эффективности:

- сокращение расходов на организацию обучения сотрудников;
- рациональное использование времени сотрудника, включенного в систему корпоративного обучения;
- аккумулирование, постоянное обновление, систематизация корпоративных знаний.

Методологическую основу дистанционного обучения составляют положения программированного обучения, которое понимается как обучение по заранее разработанной программе, в которой предусмотрены действия, как учащихся, так и педагога (или заменяющей его обучающей машины) [2]. Важную роль в формировании программированного обучения сыграл Б.Ф. Скиннер; основой его концепции выступили идеи бихевиористской психологии, в соответствии с которой обучение основано на принципе стимул-реакция. Исходя из этой концепции, для любой реакции, соответственно усиленной, характерна склонность к повторению и закреплению [9].

Целью обучения Б.Ф. Скиннер считал получение заранее намеченной (запрограммированной) системы внешних реакций (набора внешних актов поведения). Рассматривая принципы и требования к программированию процесса учения, Б.Ф. Скиннер отмечал важность логической строгости и последовательности в изложении материала для успешности обучения. Основным принципом программирования по Скиннеру является разбиение процесса учения на мелкие шаги. Автор подчеркивал, что каждый шаг должен быть настолько прост, чтобы обучающийся смог его совершить безошибочно. Определение

требуемой величины шага осуществляется эмпирическим путем. Все это призвано обеспечить правильное выполнение запрограммированной реакции.

На это же направлен и второй принцип – наличие в программе обучения подсказок. Суть этого принципа состоит в том, что вначале требуемая реакция дается учащимся в готовом виде, что соответствует максимальной степени подсказки, затем она дается с пропуском отдельных элементов (постепенное затухание подсказки), а на следующем этапе требуется совершенно самостоятельное выполнение реакции, то есть подсказка снимается.

Решение задачи закрепления реакций достигается в теории Скиннера немедленным подкреплением каждого правильного шага, что положительно стимулирует процесс обучения. В этом состоит следующий принцип программирования обучения по Скиннеру. В качестве подкрепления могут быть использованы словесные поощрения либо подача образца, позволяющего обучающемуся убедиться в правильности своего ответа.

В предложенной Скиннером модели программирования обучения учащийся, независимо от правильности выполнения задания, переходит к следующему шагу, то есть, коррекция программы не предусматривается.

В основу технологии программированного обучения Б.Ф. Скиннер положил два требования:

- 1) уйти от контроля и перейти к самоконтролю;
- 2) перевести педагогическую систему на самообучение учащихся [10].

Н.Ф. Талызина выделила ряд недостатков данного подхода. Так, программы обучения направлены на использование обучающимися таких познавательных процессов, как восприятие и память и не гарантируют формирования новых видов рациональной мыслительной деятельности.

Исходя из этого, по мнению Талызиной, принципы программирования, выдвинутые Б.Ф. Скиннером, целесообразно применять лишь в тех случаях, когда достаточно усвоения только на уровне памяти, к тому же не всегда смысловой. Автор пишет, что принципиальная ограниченность бихевиористской концепции обучения, реализованной в идее программированного обучения Б.Ф. Скиннера, состоит в том, что вместо построения и анализа познавательной деятельности в целом учитываются лишь некоторые внешне выраженные ее элементы (стимул-реакция).

Сущность программированного обучения, по мнению Н.Ф. Талызиной, состоит в построении учебного процесса на основе требований общей теории управления в сочетании с основными положениями психолого-педагогической теории обучения. Исходя из этого, автор считает, что, с учетом недостатков бихевиористской теории применительно к организации обучения, целесообразно рассматривать в качестве методологической основы программированного обучения теорию поэтапного формирования умственных действий, предложенную П.Я. Гальпериным [3].

В теории поэтапного формирования умственных действий различают несколько этапов деятельности в процессе переработки информации обучающимся, составляющими в целом специфически учебную деятельность. В наиболее общем виде выделяют следующие этапы:

- ориентировка в материале и уяснение последовательности учебной деятельности;
- внешняя, материальная деятельность с натуральными объектами изучения;
- громкоречевая деятельность;

- выполнение действий в речи про себя;
- умственная деятельность.

Суть этой теории состоит в том, что знания и виды деятельности первоначально усваиваются в их внешних формах, а затем преобразуются в форму внутреннюю, психическую [3].

Теория поэтапного формирования умственных действий легла в основу идей программирования учебного процесса, предложенных Н.Ф. Талызиной. Цель этого направления состоит в определении исходного уровня познавательной деятельности обучающихся и новых формируемых познавательных действий; в отборе содержания обучения как системы умственных действий, средств, то есть действий, направленных на усвоение широкого круга знаний по третьему типу ориентировки (в плане развернутой речи); в определении пяти основных этапов формирования умственных действий, на каждом из которых к действиям предъявляются свои требования; в разработке алгоритма (системы предписаний) действий; в реализации обратной связи и обеспечении на ее основе регуляции процесса научения [9].

Сравнивая существующие подходы к обучению, Н.Ф. Талызина отмечает, что по сравнению с бихевиористской теорией программирования теория поэтапного формирования умственных действий позволяет строить наиболее рациональную структуру (систему познавательных действий); этот подход позволяет осуществлять подлинное управление развитием человека. В то же время эта теория служит примером последовательного воплощения деятельностного подхода к обучению [12].

Таким образом, в качестве методологической основы дистанционного обучения выступают идеи и принципы программированного обучения Б.Ф. Скиннера и его последователей, и теория поэтапного формирования умственных действий, разрабатываемая П.Я. Гальпериным, Н.Ф. Талызиной.

В систему дистанционного обучения отечественных компаний в последнее время включается все большее количество сотрудников. Анализ практики применения СДО в рамках корпоративного образования позволяет выявить общие характеристики обучающихся с использованием данной технологии.

В целом можно отметить, что технология дистанционного обучения в рамках корпоративного образования ориентирована в большей мере на рядовых сотрудников, для которых эта технология используется в качестве основной при решении конкретных дидактических задач. В качестве адресата могут так же выступать руководители низшего или среднего уровня, включение которых в СДО служит подготовительным этапом для освоения основного курса в традиционном (очном) формате. При этом общими особенностями адресата технологии дистанционного обучения выступают такие характеристики, как:

- полная занятость на рабочем месте;
- ограниченный ресурс времени для освоения курса;
- необходимость получить конкретные знания, либо умения, необходимы для осуществления трудовой деятельности (или дальнейшего обучения);
- отсутствие высокой мотивированности на обучение;
- специфика восприятия учебной информации в силу возрастных особенностей и общего уровня образования.

Названные особенности обучающихся учитываются при отборе содержания и разработке учебного курса. Вместе с этим важно помнить о специфике обучающихся как взрослых людей с присущими им особенностями развития познавательных процессов и мотивационной сферы.

В реализации технологии дистанционного обучения в корпоративном образовании важную роль играет педагогический субъект. Его специфические черты проявляются в двух аспектах: при разработке дистанционного учебного курса и при организации педагогической поддержки обучающегося в учебном процессе в ходе его освоения дистанционного курса. При этом изучение практики реализации корпоративной СДО позволяет говорить о том, что первый из названных аспектов является преобладающим.

Педагогический субъект может быть рассмотрен как индивидуальный, либо как коллективный. В последнем случае он представлен командой, которая занимается разработкой и реализацией электронных курсов.

Команда, обеспечивающая разработку и продвижение электронного обучения в компании, может состоять из руководителя проекта (педагог, психолог), программиста, дизайнера (разработчика интерфейса) [13].

При этом следует отметить, что важную роль в электронном обучении играет педагог, обеспечивающий сопровождение и поддержку обучающегося. В системе электронного обучения педагог выступает в роли тьютора. Понятие «тьютор» в современной педагогической теории и практике пока не является обоснованным и однозначно понимаемым. На практике тьюторами чаще называют педагогических сотрудников, которые сопровождают обучающегося в системе дистанционного обучения.

Применительно к корпоративному обучению можно принять определение, которое дается Е. Тихомировой: «*Тьютор* (от англ. tutor - наставник) - методист виртуального учебного класса, управляет самостоятельной работой обучающихся и учебным взаимодействием, оказывая методическую и информационную помощь с использованием интерфейса тьютора, в котором отражаются процесс обучения группы и отчеты по результатам» [13].

К педагогу (тьютору) дистанционного обучения предъявляются специфические требования, которые опираются, прежде всего, на его профессиональные навыки. Тьютор должен владеть методологией адаптации существующего курса к условиям дистанционного обучения; методикой составления и использования текстовых заданий; уметь организовывать самостоятельную работу слушателей с использованием технологий дистанционного обучения [4].

В русле компетентностного подхода к характеристике деятельности педагога дистанционного обучения в компании, можно говорить о том, что для разработки дистанционного курса педагогическому субъекту необходимо обладать информационно-педагогическими компетенциями: компетенции методического проектирования профессионально-педагогического продукта (дистанционный курс, электронный учебник); компетенции разработки электронных учебно-методических материалов, проектирования систем и средств сопровождения методической работы; компетенции владения приемами создания разнообразных видов педагогического контроля. А также важно владеть компетенциями коммуникационными: компетенции владения педагогическими технологиями дистанционного обучения; компетенции в сфере самостоятельной познавательной деятельности [5].

Содержание образовательного процесса в технологии дистанционного корпоративного обучения можно рассматривать с разных позиций: какого рода материал выбирается для

усвоения; по каким принципам строится учебный материал. Изучение опыта деятельности компаний по использованию технологий дистанционного обучения позволяет выявить содержательные предпочтения при разработке обучающих программ.

В целом можно сказать, что содержание курсов системы дистанционного обучения в компаниях включает в себя знания по основным бизнес-процессам и производственным процессам, реализуемым в компании, по основам корпоративной культуры, об особенностях внутренних коммуникаций, по технике безопасности, особенностях продукта. Кроме знаний по этим направлениям, содержание обучения включает и опыт осуществления соответствующих видов деятельности (модели выполнения работы; опыт реализации бизнес-процессов и производственных процессов, модели делового взаимодействия и т.п.).

Содержание дистанционного обучения программируется на основе классических принципов дидактики – систематичности, самостоятельности, доступности, которые ориентированы на приобретение обучающимися шаг за шагом всех компонентов знаний или умений, на необходимость учета целей и темпов учения отдельных учащихся [6].

Таким образом, анализ практики компаний по использованию технологии дистанционного обучения сотрудников, позволяет отметить, что использование такого формата организации обучения в компании позволяет решить ряд задач, которые невозможно решить с использованием традиционных форматов. Это и обуславливает возрастающую популярность данной технологии в современных корпоративных системах образования.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Аракелян М. СДО: от потребности до внедрения // Справочник по управлению персоналом. – 2012. - №3. – С. 10-17.
2. Броневиц А.Б. Педагогическая психология // <http://www.bsu.ru/content/hec/aismontas/8.html>
3. Гальперин П.Я. О методе поэтапного формирования умственных действий // Вопросы психологии. – 1969. - №1.
4. Дмитриева Ю.В., Косякин Ю.В. Требования, предъявляемые к преподавателям в системе дистанционного обучения // Качество дистанционного образования: концепции, проблемы, решения. Материалы XII Международной научно-практической конференции 2 декабря 2010г. – М.: МГИУ, 2010. – С.116-118.
5. Никуличева Н.В. Формирование компетенций преподавателя дистанционного обучения в рамках дистанционного курса повышения квалификации // Качество дистанционного образования: концепции, проблемы, решения. Материалы XII Международной научно-практической конференции 2 декабря 2010г. – М.: МГИУ, 2010. – С. 203-207.
6. Оконь В. Введение в общую дидактику. – М.: «Высшая школа», 1990.
7. Погодина Е. Электронное обучение повышает эффективность очного / Справочник по управлению персоналом. – 2012. - №3. – С.20 – 23.
8. Протасов М. Ошибки управления e-learning-проектами // Справочник по управлению персоналом. – 2012. - №3. – С. 24 – 29.
9. Ситаров В.А. Дидактика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В. А. Сластенина. — 2-е изд., стереотип. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. — 368 с.
10. Скиннер Б.Ф. Наука об учении и искусство обучения // Программированное обучение за рубежом: Сб. статей / Под ред. И.И. Тихонова. - М.: Высшая школа, 1968. С.32-46.
11. Стулов А. Технология организации обучения с помощью СДЭО // Справочник по управлению персоналом. – 2011. - №3. – С. 76-82.
12. Талызина Н.Ф. Управление процессом усвоения знаний. – М.: Издательство Московского университета, 1975.
13. Тихомирова Е. E-learning – обучение со скоростью мысли? // Все для кадровика. – 2011. - №7. // <http://www.pro-personal.ru/journal/692/302826/>
14. Федеральный закон от 28 февраля 2012 г. N 11-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об образовании" в части применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий". Принят Государственной Думой 14 февраля 2012 года. Одобрен Советом Федерации 22 февраля 2012 года. // <http://text.document.kremlin.ru/SESSION/PILOT/main.htm>

**Рецензент:** Киселева Ольга Олеговна, доктор педагогических наук, профессор кафедры философии и социально-гуманитарных наук ФГБОУ ВПО «СПбГАВМ»