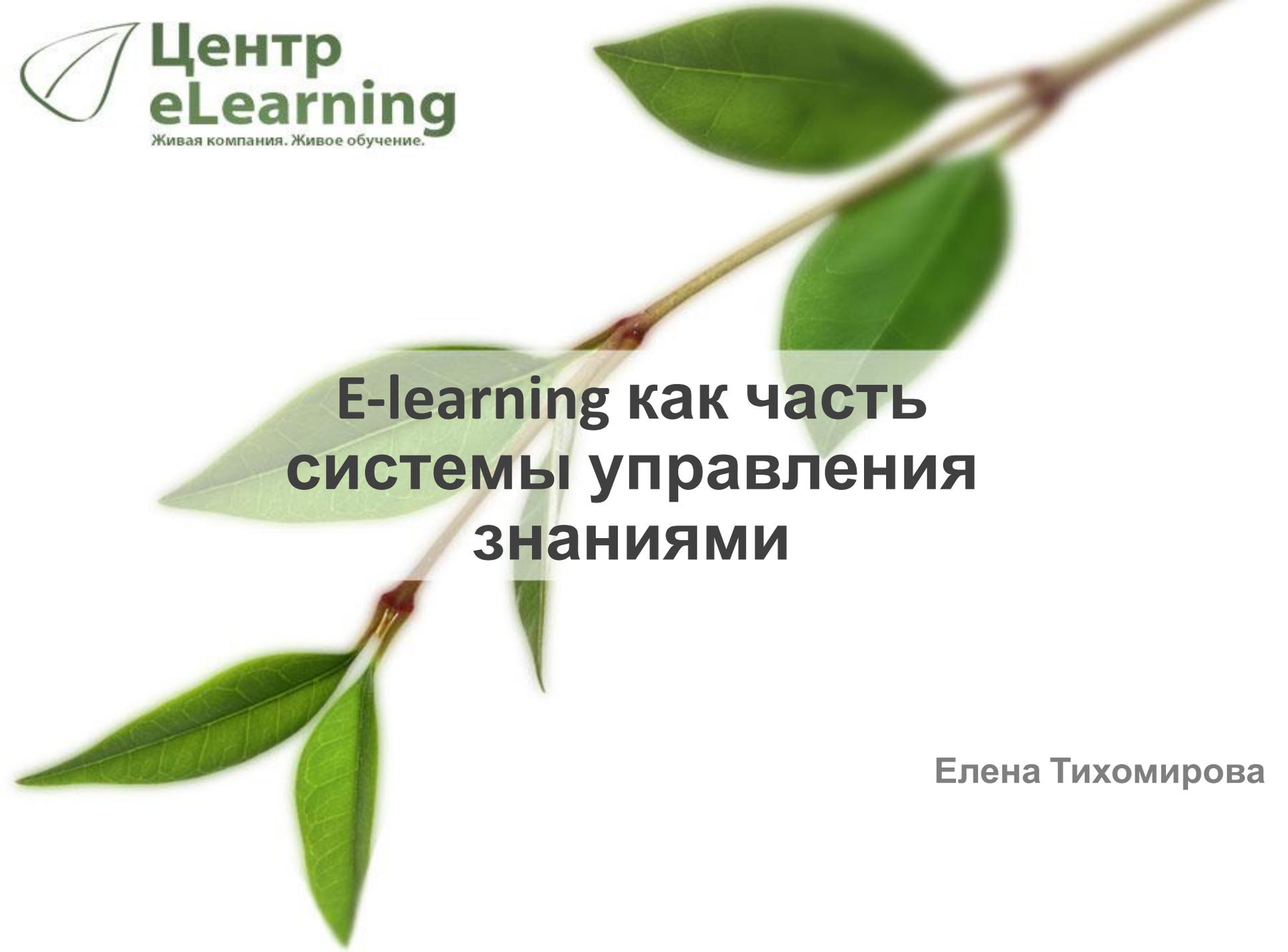




**Центр
eLearning**
Живая компания. Живое обучение.

A photograph of a green branch with several leaves, extending diagonally across the slide. The leaves are vibrant green and have a visible vein structure. The branch is light brown and has small red nodes.

E-learning как часть системы управления знаниями

Елена Тихомирова

Давайте знакомится!

- Кто я?
 - Специалист в области проектирования систем обучения
 - Генеральный директор компании Центр eLearning
 - Тренер Мирового Банка
 - Консультант по внедрению систем обучения
 - Блоггер 😊
 - Любитель книг и вечный студент

О чем пойдет речь?

- 14 строк про e-learning
- Как учатся люди?
- E-learning стратегия для вашей компании
- Неформальное обучение
- Корпоративный портал
- Knowledge café

- И что общего между обучением и кулинарией?

Marc Rosenberg

E-LEARNING УМЕР 😞
ОБУЧЕНИЕ БУДЕТ ЖИТЬ
ВЕЧНО 😊

Ян Каменский

**СЧИТАЙ НЕСЧАСТНЫМ ТОТ ДЕНЬ ИЛИ
ЧАС, В КОТОРЫЙ ТЫ НЕ УСВОИЛ НИЧЕГО
НОВОГО И НИЧЕГО НЕ ПРИБАВИЛ К
СВОЕМУ ОБРАЗОВАНИЮ.**

14 строк об e-learning, которые должны знать топ-менеджеры

1. E-learning пришел к нам надолго
 - Часть нашей успешной стратегии
2. E-learning – не тренинг в электронном виде
 - УЗ, сообщества, показатели деятельности
3. Стратегия имеет значение
 - Культура, управление, ресурсы и т.д.
4. Обучение должно быть приоритетом
 - Ценность и поддержка внутри
5. Нельзя забывать про содержание
 - Ценность не в технологиях
6. Личная вовлеченность имеет значение
 - Важно ваше желание
7. Ожидайте высокий ROI
 - Но нужны качественные инструменты измерения

14 строк об e-learning, которые должны знать топ-менеджеры

1. E-learning это культурная инновация и изменения
 - Изменение картины мира
2. Представляйте себе e-learning
 - Чем больше вариантов, тем лучше
3. Внедрять нужно быстро
 - Но последовательно
4. E-learning – это информация, коммуникации, образование и тренинг
 - Объединение интеллектуального капитала и стратегии
5. Успех зависит от активного управления
 - Нужны специальные люди
6. E-learning – не самостоятельная добыча знаний
 - Смысл в коммуникациях
7. Обучение - это общение между организацией и сотрудником
 - Должно быть частью каждого дня

Как люди учатся?

- Самостоятельно оценивают свой прогресс обучения и учитывают извлеченные уроки.

- Могут пробовать свои навыки множество раз;

- Могут сделать ошибки и исправить их;

- Получают поощрения за маленькие победы в ходе обучения;

- Обучают других;

- Сталкиваются неопределенностями чаще, чем с четко определенными понятиями и концепциями;

- Обучаются с использованием различных средств (дискуссии, тренажеры, практикумы, самостоятельные задания и т.д.);

- Получают поддержку от тьютора или наставника;

- Понимают, что в учебных материалах есть лично для них и определяют материал полезным;

- Понимают, что от них ожидается в процессе обучения и после его завершения;

- Могут общаться с другими людьми;

- Сталкиваются необходимостью делать выбор;

- Чувствуют безопасным показывать то, что они знают и что не знают;

- Получают информацию для изучения маленькими порциями;

- Часто получают информацию о прогрессе собственного обучения;

- Изучают то, что им потребуется в ближайшее время;



Вопрос:

**ЧТО ОБЩЕГО МЕЖДУ
ОБУЧЕНИЕМ И КУЛИНАРИЕЙ?**

Они очень похожи!

- Требуют серьезного анализа потребности
- Нужно знать свойства продуктов и инструментов
- Инструкции должны быть пошаговыми
- Некачественное содержание – неудачный опыт
- Хорошо маленькими порциями

Кандидат или нет?

- Может ваша организация увеличить объем продаж или количество клиентов?
- Можно ли увеличить уровень удовлетворенность ваших клиентов, улучшить качество предлагаемых сервисов?
- Есть ли процессы или процедуры, специфические именно для вашей организации?
- Проходят ли все ваши сотрудники одинаковое обучение (вводные курсы, техника безопасности, охрана труда и т. д.)?
- Есть ли у вас новое программное обеспечение, пользоваться которым должны уметь многие сотрудники?
- Все ли ваши сотрудники, дистрибуторы и торговые представители знают всю линейку ваших продуктов и услуг, их характеристики и преимущества?

Пирамида стратегии обучения

Цели

Стратегические приоритеты

Процессы

Задачи или бизнес модели, необходимые для достижения целей

Рабочие обязанности

Действия, необходимые для функционирования процессов

Сотрудники

Люди, ответственные за выполнения определенных рабочих обязанностей

Стратегия должна учитывать:

- Потребности людей, которые выполняют работу
- Знания и умения, которые нужны для реализации процессов
- Последовательность и условия бизнес-процессов
- Стратегические приоритеты, обеспечивающие

Шаг 1

Постановка целей внедрения e-learning в организации

- Цели компании
- Цели обучения
- Новые потребности

Примеры:

- Сокращение расходов на логистику обучения (поездки сотрудников, поездки тренеров, отправка учебных материалов и т.д.);
- Сокращение времени отрыва от работы;
- Улучшение показателей деятельности сотрудников;
- Улучшение результативности бизнеса;
- Поддержка достижения целей бизнеса;
- Увеличение гибкости и доступности обучения (в любое время в любом месте);
- Быстрое и эффективное распространение необходимой информации.

Шаг 2

Формирование взаимосвязи целей компании и целей обучения

- Как обучение повлияет на достижение целей компании?
- Как измерить эффективность обучения через достижение целей компании?
- аудитории и быть достижимыми

- ✓ Цели обучения не должны звучать как цели бизнеса
- ✓ Цели обучения должны быть понятны целевой

Шаг 3

Получение поддержки руководства.

- Что подготовить:
- Цели проекта и их влияние и связь с целями бизнеса;
- Предполагаемый бюджет проекта;
- План-график реализации проекта (ресурсы и время);
- Причины разработки e-learning проекта (что подтолкнуло вас к ЭТОЙ МЫСЛИ?)

Бюджет:

- 3 варианта
- Постепенный рост затрат
- Распределение по этапам проекта
- Обоснование затрат (анализ рынка и сравнения с самостоятельной разработкой)

Важно:

- Результат не бывает мгновенным
- Требуется специальная команда
- Требуется участие руководства

Шаг 4

Схема взаимодействия с ИТ-департаментом.

- Потребуется ли дополнительные сотрудники?
- Есть ли оборудование, на которое будут установлены все необходимые e-learning системы и приложения?
- Потребуется ли обучение сотрудников для ведения данного проекта?
- Возможно ли использование необходимого ПО?
- Есть ли возможность доступа к ресурсам за пределами локальной сети?

Схема взаимодействия:

- Как будут обрабатываться технические вопросы и замечания?
- Время на обработку?
- Кто отвечает?

Важно:

- Существенная роль в проекте
- Стабильность системы – часть успеха проекта
- Дополнительное ПО на компьютеры пользователей

Шаг 5

Разработка плана действий для департамента обучения

- Проведение обучения в новой среде (процесс, действия ответственные)
- Интеграция в текущие задачи
- Работа с тренерами по подготовке материала

Дополнительные функции:

- Ведение проектов по разработке электронных учебных курсов (в том числе, координация со сторонними подрядчиками);
- Поиск и покупка готовых курсов;
- Координация с ИТ-департаментом;
- Связь с поставщиками e-learning решений;
- Проведение оценки эффективности

Важно:

Модель работы департамента обучения сильно зависит от выбранной модели обучения (онлайн, смешанная,

Шаг 6

Формирование методики проведения обучения

Как будут учиться сотрудники:

- Будут ли они обучаться во время работы и прямо на рабочем месте?
- Будем ли мы собирать группы в компьютерных классах?
- Можно ли будет получить доступ к обучению из вне (из дома, интернет-кафе и т.д.)?
- Сколько время в день или в неделю человек должен потратить на обучение?
- Будет ли мы проводить синхронные мероприятия, а значит формировать фиксированное расписание занятия?
- Что будет, если сотрудник не прошел обучение?

Важно учесть:

- ✓ Результаты анализа целевой аудитории
- ✓ Технические возможности и ограничения
- ✓ Организационные возможности и ограничения (команда проекта)
- ✓ Особенности передаваемого материала

Шаг 7

Создание механизма оценки эффективности обучения

- Какие показатели эффективности обучения стоит задавать (влияние на бизнес)?
- На что смотреть для измерений эффективности процесса обучения?

Какие результаты обучения измеряют (IBM):

- ✓ Доход
- ✓ Продажи
- ✓ Продуктивность
- ✓ Качество работ
- ✓ Удовлетворенность клиентов
- ✓ Удовлетворенность сотрудников
- ✓ Показатели инноваций

На что смотреть:

- ✓ Результаты тестирований
- ✓ Соответствие компетенций
- ✓ Скорость освоения материалов
- ✓ Количество вопросов
- ✓ Темпы прохождения всего курса в целом
- ✓ Количество недоученного материала

Шаг 8

Формирование спецификации e-learning

- Дизайн материалов и их элементов
- Состав материалов
- Технические спецификации

Специальные возможности системы:

- ✓ Управление клавиатурой
- ✓ Просмотр с мобильных устройств
- ✓ Синхронная коммуникация
- ✓ Средства самостоятельного создания курсов и тестов

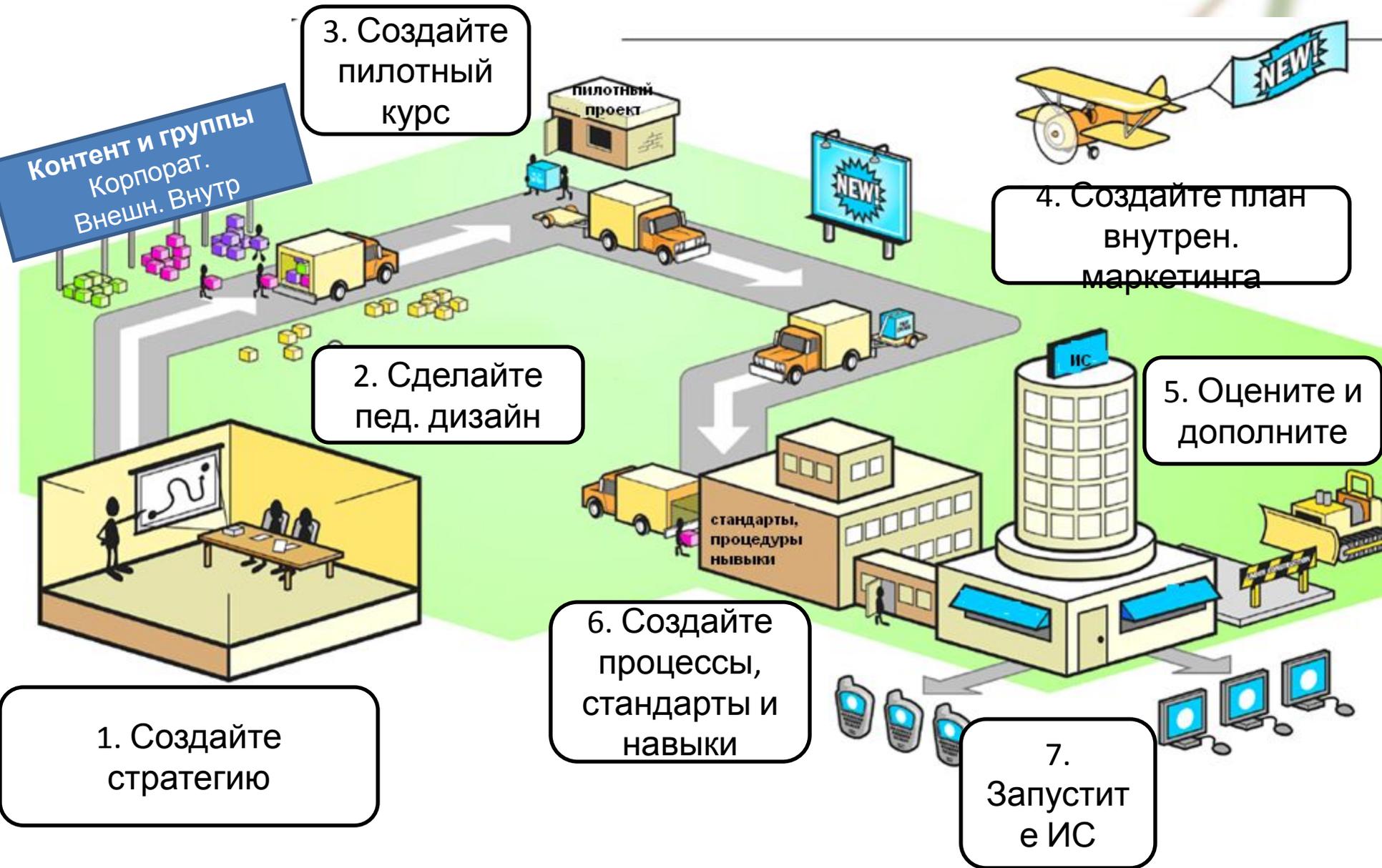
Важно :

- ✓ Возможности интеграции с другими системами
- ✓ Поддержка международных стандартов
- ✓ ТЗ на исходный учебный материал
- ✓ ТЗ на электронные курсы

Что в итоге?

- Полное описание проекта
- Цели:
 - Понятные слушателям
 - Влияющие на бизнес
- Бюджет
- Точно подобранные средства и инструменты
- Модель проведения обучения (или несколько)
- Механизм оценки эффективности и влияния на организацию
- Полная спецификация всех инструментов и технологий
- План реализации проекта:
 - Люди
 - Время
 - Результат

Карта e-learning



Высоко результативный бизнес-процесс
требует:

- Постоянного улучшения
- Периодического радикального
переосмысления

Обе потребности могут питаться только
обучением!

**ОБУЧЕНИЕ – ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ ВЕСТИ
УСПЕШНУЮ И КОМФОРТНУЮ ЖИЗНЬ,
ЛИЧНУЮ И ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ, БЫТЬ
УЧАСТНИКОМ СОЦИАЛЬНЫХ КРУГОВ,
КОТОРЫЕ ИНТЕРЕСНЫ.**

Формальное обучение = автобус

Неформальное обучение - велосипед

Знаниевый работник

- Ручной труд – от 70% в 1900 до 15% в 2000
- Резкое увеличение рабочих мест, оснащенных ПК
- Каждый дополнительный этап обучение увеличивает продуктивность на 8,5% в индустриальном секторе ЭКОНОМИК

- Кто он такой?
 - Должен иметь доступ к источникам информации для выполнения рабочих обязанностей
 - Может работать из любого места
 - Постоянно обучается
 - Должен работать с коллегами для достижения максимального результата
 - Постоянно сталкивается с перегрузкой информацией
 - Должен быть частью сообщества специалистов

Неформальное обучение

- Общение
- Совместная работа
- Корпоративные мероприятия
- Связи между людьми
- Работа с информацией и данными

Неформальное обучение – стратегия получения дополнительной прибыли

Увеличение продаж, т.к. знания о продуктах более доступны

Увеличение продуктивности знаниевых работников

Может провести организацию от банкротства к высокой доходности

Создает новые идеи и развивает инновационность

Уменьшает стресс и сокращает затраты на поддержание здоровья

Помогает инвестировать туда, где это больше всего необходимо

Развивает профессионализм

Сокращает затраты на обучение

Помогает учиться самостоятельно

Корпоративный портал – people ready

- Корпоративный портал – это НЕ:
 - Библиотека документов
 - Не способ обмена документами
 - Не система документооборота
- Корпоративный портал – ЭТО:
 - Площадка для совместной работы
 - Сообщества и их интересы
 - Быстрый доступ к знаниям
 - Обмен знаниями
 - Пополнение базы знаний

Корпоративный портал – people ready

- Должен быть:
 - Простым и удобным
 - Легким и доступным
 - С возможностью персонализации и настройки по себя
 - С минимумом ограничений
 - Пространство для развития

Knowledge cafe

- 5 ведущих
- 5 групп
- 5 столов
- 5 листов бумаги
- 5 ключевых вопросов, которые важны для формирования e-learning стратегии
- 10 минут для каждого вопроса за каждым столом

- e-learning стратегия, созданная вами

Наша ситуация

- Крупная компания – отрасль?
- Сложная ситуация на рынке – что произошло?
- Внутренние задачи:
 - Повышение показателей производства?
 - Увеличение числа продаж?
 - Оптимизация процессов?
 - Реорганизация компании?
- Требуется обучение сотрудников (много и в разных концах страны)
- Будем внедрять e-learning
- Нужна стратегия

5 вопросов построения e-learning стратегии

- Объединение целей обучения с целями бизнеса
- Выбор подходов к организации обучения
- Организация неформального обучения
- Формирование системы мотивации сотрудников
- Формирование плана внедрения e-learning



**ДАЙТЕ ЧЕЛОВЕКУ РЫБУ И ВЫ
НАКОРМИТЕ ЕГО НА ДЕНЬ.
НАУЧИТЕ ЧЕЛОВЕКА ЛОВИТЬ
РЫБУ И ВЫ СПАСЕТЕ ЕМУ
ЖИЗНЬ**

Etikhomirova@e-learningcenter.ru

Elearningtime.blogspot.com

**СПАСИБО ЗА ВАШЕ
ВНИМАНИЕ!**