

УДК 331.108.4

*Е.В. Ширинкина***ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПЛАТФОРМЫ E-LEARNING В СИСТЕМЕ LMS КОМПАНИЙ**

Актуальность настоящего исследования обусловлена тем, что в условиях ограниченного бюджета перед компаниями встают важные вопросы: какую систему выбрать для поддержки своего HR-цикла; остановиться на корпоративном решении или разработать собственное; как правильно рассчитать затраты на внедрение и поддержку системы. Недопонимание между разработчиками технологических платформ и потребителями может скрываться в применяемой терминологии. Когда принимающее решение лицо определяет систему для хранения учебного контента, выбор может остановиться не на самом оптимальном варианте, а на варианте наиболее популярном или имеющем самую широкую функциональность. Обозначены ключевые тренды и направления, технологии и решения, которые оказываются в фокусе внимания корпоративного обучения, определены ключевые технологические платформы e-learning в системе управления человеческим капиталом. Эмпирической базой исследования послужили материалы международных консалтинговых компаний EFMD, ELearning Inside, Technavio, Metaagi. Практическая значимость данного исследования заключается в раскрытии вопросов, с которыми сталкиваются компании при выборе или создании своей системы обучения. Внедрение технологических платформ e-learning в системе управления человеческим капиталом сложный процесс, однако уже в начале этого пути необходимо помнить – о конечном пользователе.

Ключевые слова: корпоративное обучение, технологические платформы, образование, тенденции, компании, технологии, онлайн-обучение, пандемия.

DOI: 10.35634/2412-9593-2021-31-3-415-420

В условиях пандемии организации по всему миру переводят программы обучения в онлайн-режим. На фоне этого процесса за последние пять лет среднее количество технологий, которые использует одна компания для обучения сотрудников, выросло вдвое. На начало 2019 г. в мире существовало более 600 готовых платформ для обучения. Современным HR-специалистам необходимо быть в курсе самых актуальных технологий, поэтому, как правило, они постоянно проходят обучение и потребляют много образовательного контента. Имеется множество онлайн-платформ, с применением которых можно учиться, начиная с видео на YouTube и заканчивая курсами на различных LMS, например, Coursera, Open edX или Pluralsight. Кроме этого, корпорации регулярно запускают новые курсы и программы повышения квалификации для технических специалистов – это хороший маркетинговый инструмент, средство поддержания бренда и способ рассказать о продуктах и их обновлениях.

Механики обучающих платформ помогут сделать так, чтобы выполненные действия, имеющие ценность для сотрудника и компании, вознаградились и оказывали влияние на работу и карьеру обучающихся. Сотрудник в организации нацелен на достижение каких-либо конкретных результатов. Благоприятной средой для поддержания и развития мотивации конкретного сотрудника должно стать единое профессиональное сообщество, именно оно говорит сотруднику: «Мы первоклассные профессионалы, и, если ты разделяешь наши ценности, если соответствуешь, ты тоже классный профессионал». Мостиком между желанием сотрудника стать профессионалом и реальными результатами его работы становятся измеряемые показатели и средства их достижения. К таким средствам относятся и обучение в компании: инструкции, лучшие практики, книги и любые другие помощники в достижении желаемого результата. Корпоративная обучающая среда может состоять из множества элементов (курсы, библиотеки, инструменты социального обучения, платформы микрообучения и т. д.), но в конечном итоге цель не в создании переполненной контентом и инструментами системы обучения, а в том, чтобы сотрудник сам захотел использовать предоставляемые компанией возможности профессионального роста. Обучение – средство стать профессионалом, профессионализм – средство достижения результата, всё вместе – ценности сообщества, с которым сотрудник себя идентифицирует.

Современные технологические платформы, связанные с обучением, могут совмещать в себе множество разных функций:

– дать пользователю всё нужное для обучения (предоставить индивидуальную траекторию обучения, расписание, связь с группой и преподавателем, доступ к интерактивным заданиям и так далее);

– дать преподавателю всё нужное для донесения учебного материала (инструменты для оценивания, тестирования, выдачи сертификатов, разработки образовательного решения, библиотеки контента и так далее);

– дать заказчику обучения всё необходимое для организации процесса и анализа его эффективности (инструменты администрирования, отчетности, аналитики, обеспечения безопасности и конфиденциальности и так далее).

Система электронного обучения E-learning (electronic learning) – это организация образовательной деятельности 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 обучающихся и педагогических работников [1; 2].

Каждая платформа наилучшим образом решает какие-то определенные бизнес-задачи, характерные для конкретной ситуации. Поэтому при появлении новых задач имеет смысл изучить альтернативные инструменты, наиболее подходящие для ее решения.

Опросы, проведенные CommLab India, показывают, что почти 40 % организаций, которые до COVID-19 отдавали предпочтение очному обучению, в настоящий момент испытывают серьезные проблемы, связанные с организацией обучения и развития персонала. Более 51 % опрошенных всё ещё пытаются полностью перенести очное обучение в другие форматы [4]. Для того чтобы помочь системе образования адаптироваться к меняющимся условиям, эксперты Training Industry опубликовали рекомендации, в которых отмечают важность дистанционных форматов доставки учебного контента. Дистанционное обучение с преподавателем, электронное обучение и обучение на основе видеоматериалов входят в пятерку наиболее предпочтительных форматов вне зависимости от учебной темы и могут быть рассмотрены в качестве приоритетных форматов в период пандемии и после него. Треть респондентов отмечает, что возможности LMS не соответствуют потребностям организации, их интерфейс оказывается слишком сложным для сотрудников, либо они не хотят делиться своими личными данными при использовании систем. Результаты этого исследования ожидаемо вызвали в профессиональном сообществе шквал дискуссий: неужели всё настолько плохо, что ни одно из существующих сотен решений на рынке не способно удовлетворить вполне предсказуемые корпоративные нужды?

Аналитическая компания Emerald Works опубликовала результаты исследования по вопросам организации корпоративного образования, полученные на основе опроса более 1000 организаций. Анализ влияния цифровизации на корпоративное образование включает следующие тренды (рис. 1).

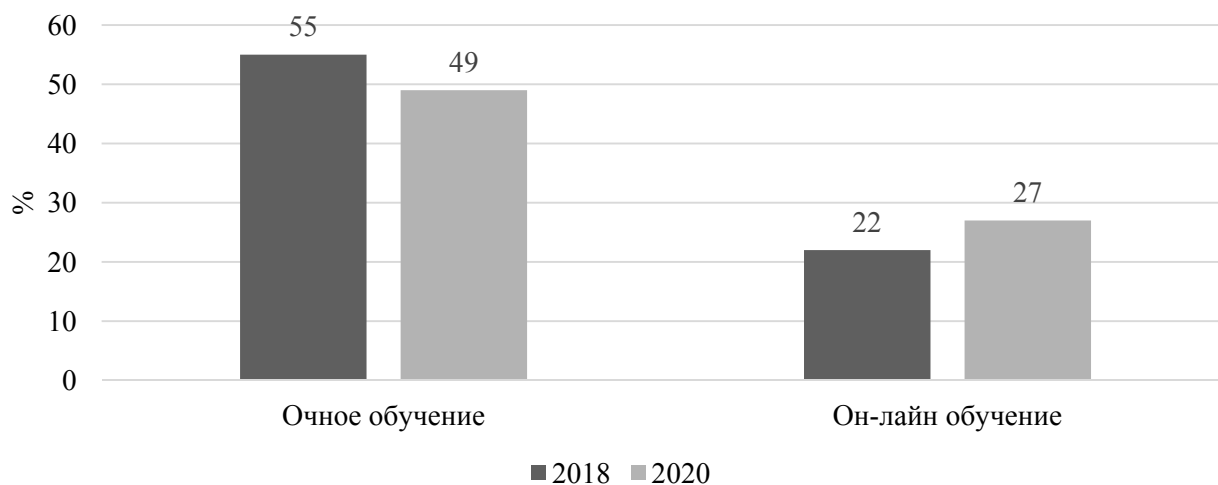


Рис. 1. Изменение структуры применения форм корпоративного обучения [5; 6]

Корпоративное обучение переходит из очной формы в онлайн-формат. С 2018 по 2020 г. доля онлайн-обучения в среднем увеличилась с 22 до 27%, а доля очного обучения снизилась с 55 до 49 %. При этом в крупных организациях с численностью персонала свыше 20 тыс. человек доля онлайн-обучения

составляет 38 %, а в менее крупных компаниях соответствующий параметр находится в диапазоне 21–26 %.

Данные отчета E-Learning Trends (2019), подготовленного компанией Docebo, демонстрируют, что крупные организации желают поменять LMS почти в два раза чаще, чем небольшие компании. С чем это может быть связано? Может быть, с тем, что малый бизнес более непривередлив, его ожидания не столь высоки, а потребности – не столь комплексны? Чтобы ответить на этот вопрос, можно изучить основные причины недовольства существующими системами управления обучением. Самыми популярными называемыми недостатками LMS, вне зависимости от размера организации, оказались [7; 8]:

- невозможность интеграции с другими системами;
- неудобство для пользователя;
- высокая стоимость;
- непродвинутая аналитика и отчетность.

Когда необходимо клиенту подобрать самый главный вопрос – для какой бизнес-задачи будем применять платформу? Если нужно закрыть пробелы высшего образования, обучить недостающим навыкам, то важно иметь возможность создавать макро- и микроучебные модули, составлять смешанные программы, развивать компетенции, обмениваться опытом, пользоваться базой знаний. Если обучение призвано снизить риски бизнеса (юридические, финансовые и так далее), то платформа должна обеспечить своевременную и релевантную доставку контента, составление точной отчетности для аудита. Бизнес-задача по сокращению операционных издержек (уменьшение ошибок, сокращение периода адаптации сотрудников) диктует формат микрообучения с часто изменяемым контентом быстрого производства и с быстрой аналитикой. Если нужно массово информировать и вовлекать сотрудников, то платформа должна обеспечивать мобильность, простоту создания и доставки контента и использование различных инструментов для привлечения внимания.

Во-первых, всегда можно выбрать приоритеты, две-три задачи, и под них подобрать платформы. Во-вторых, это нормально – иметь несколько платформ под разные задачи и их интегрировать. В-третьих, в некоторых случаях, особенно в очень крупных компаниях, оправдано написание собственной платформы с нуля.

Технологии, которые, по мнению специалистов, значительно повлияют на онлайн-обучение в следующие 5 лет (доля респондентов, которые отметили, что соответствующая технология окажет значительное влияние на образование в течение следующих 5 лет), представлены на рис. 2.

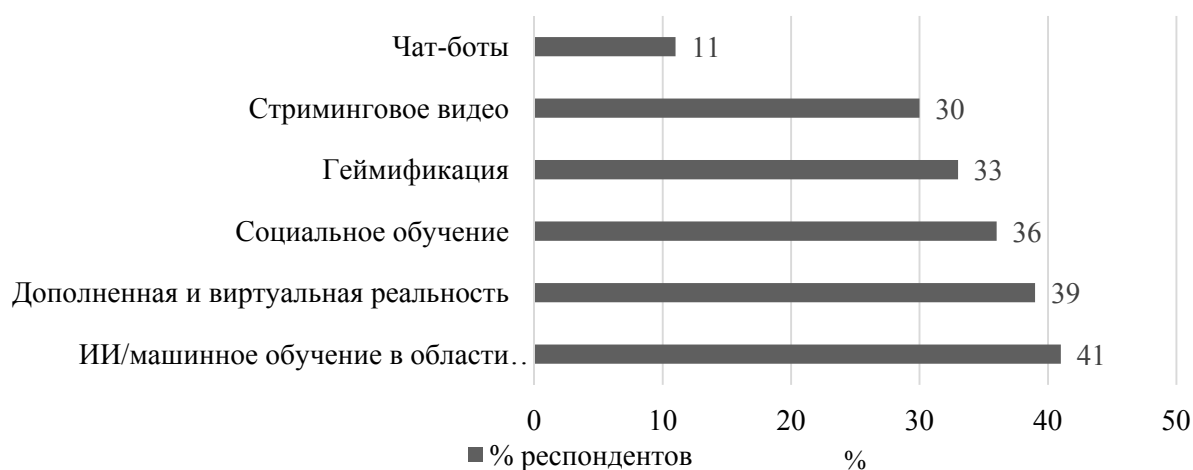


Рис. 2. Технологии, которые, по мнению специалистов, значительно повлияют на онлайн-обучение в следующие 5 лет (доля респондентов, которые отметили, что соответствующая технология окажет значительное влияние на образование в течение следующих 5 лет) [9]

По мнению специалистов, ожидается, что искусственный интеллект (ИИ) поможет разгрузить систему образования и обеспечить большую вовлечённость сотрудников в обучение за счёт персонализации. Несмотря на то, что только 24 % опрошенных ожидают, что ИИ значительно повлияет на обучение, в перспективе следующих пяти лет подобное мнение разделяют лишь 41 % респондентов.

Специалисты и обучающиеся начнут ощущать всё больше преимуществ от ИИ по мере того, как эта технология будет совершенствоваться и станет способна предоставлять более релевантные и своевременные рекомендации по обучению. Более того, ожидается, что автоматизированные системы возьмут работу по курированию контента на себя, а сэкономленное время специалисты смогут направить на решение приоритетных стратегических задач, в том числе на повышение вовлечённости сотрудников в образовательный процесс.

В настоящее время наибольшее разнообразие функций и решаемых задач демонстрируют следующие образовательные платформы:

1. SHAREKNOWLEDGE – LMS на платформе SHAREPOINT позволяет автоматизировать всё обучение в компании. Сильные стороны: отчетность и аналитика; здесь можно делегировать функции обучения разным сотрудникам. Например, назначить тренера по определенному направлению.

2. DOCEBO – LMS с функциями социального обучения. Сильные стороны: персонализированный учебный опыт и в части треков, и в части интерфейса для определенных групп сотрудников; социальное обучение: любой пользователь может создавать свой контент, брать на себя функцию эксперта в своей сфере и отвечать на вопросы своих коллег; так как ответы сохраняются и выдаются в поиске, за счет компетентных сотрудников создается корпоративная база знаний; широкий набор функций API для интеграции.

3. MOBILE LEARNING – мобильная платформа, которая хорошо работает на разных устройствах (в отличие от многих других платформ). Сильные стороны: одинаково быстрая работа на любых смартфонах и планшетах; поддержка любых версий ПО; возможность офлайн-обучения и тестирования.

4. HINTED – платформа интерактивных подсказок, встраивает обучающие подсказки в интерфейсы. Например, вы работаете в CRM-системе, в банковских системах со сложным интерфейсом и получаете подсказки прямо на рабочем месте. Это пример технологии для микрообучения.

Возникает вопрос: делать ли ставку на разнообразие систем или предпочесть путь качества и доступности «всего и сразу» в одном? Нужно делать ставку на пользу. Можно идти по пути экономии при использовании множества платформ или в пользу при разработке одной большой платформы, которая закрывает сразу ряд задач, даже с учетом заведомо больших стартовых вложений. Поэтому, принимая решение, необходимо: продумать и зафиксировать бизнес-задачи; расставить их в порядке значимости; оценивать предполагаемый эффект от каждой подобранной технологии.

Необходимо решить, какую часть HR-цикла компании необходимо автоматизировать в первую очередь. Все предлагаемые рынком решения по целям применения обучающих систем к человеческому капиталу в компании можно разделить на следующие виды систем:

1. HCM (human capital management – управление человеческим капиталом) – система управления HR-циклом в полном объеме;

2. Core HR – это сервисы по учету рабочего времени, больничных, отпусков, отгулов и фонда оплаты труда;

3. LMS (learning management system – система управления обучением) – всё, что нужно для обучения сотрудников, развития их корпоративных и профессиональных компетенций, статистика и аналитика;

4. TMS (talent management system) – всё, что нужно для привлечения и удержания сотрудников, а также управления их карьерой.

После того как определен тип системы, следует определиться с тем, какую систему разворачивать, коробочную или self-developed. Известны следующие типы систем:

1. IaaS – Infrastructure as a Service – инфраструктура как услуга, например, виртуальные серверы и виртуальная сеть; клиент может устанавливать любое программное обеспечение и приложения;

2. PaaS – Platform as a Service – платформа как услуга, например, веб-сервер или база данных; клиент управляет приложениями, операционной системой управляет провайдер;

3. SaaS – Software as a Service – программное обеспечение как услуга, например, электронная почта или иное офисное приложение; клиент пользуется приложением, базовыми настройками приложения управляет провайдер;

4. On-Premise – использование собственных ресурсов компании для разворачивания программного обеспечения, включая сервера, сети, хостинг, базы данных, администрирование и наполнение контентом.

При определении бюджета можно ориентироваться на знаменитый треугольник «Быстро. Качественно. Дешево». Главный принцип треугольника: выбрать можно только две стороны. Все три фактора совместить невозможно и всегда приходится идти на компромисс. Вместе с тем необходимо соблюдать три принципа создания вовлекающей системы LMS:

1. Начинать с системы ценностей. Превратите внешнюю академическую мотивацию во внутреннюю: убедите сотрудника в том, что обучение сделает его жизнь лучше, а карьерный рост – быстрее.
2. Делать результаты видимыми. Сотрудник должен понимать, как его личные результаты влияют на компанию и на его коллег.
3. Сделать обучение средством достижения цели. У сотрудников должна быть возможность выбирать свой путь и контролировать свою карьеру.

При использовании технологических платформ необходимо учитывать несколько параметров:

1. Мотивация. Несмотря на то, что старшее поколение может успешно обучаться и с применением внешней мотивации, внутренняя мотивация приводит к более эффективным результатам вне зависимости от поколения. Однако это вопрос не выбора технологической платформы, а коммуникации и позиционирования.
2. Гибкость и адаптивность. Платформа должна предоставлять возможность персонализации контента и расписания. Материал необходимо предоставлять в максимальном количестве форматов (аудио, видео, текст, графика, ссылки на дополнительные материалы).
3. Поддержка. Поддержка необходима как техническая, в случае возникновения трудностей, так и содержательная, например, помощь коллектива или наставника.

Из-за пандемии в организациях по всему миру уже наблюдается ряд изменений, в числе которых экономия расходов на обучение. Проведенные исследования позволяют выделить следующие ключевые особенности развития корпоративного обучения в ближайшей перспективе:

Значительно возрастёт популярность технологических платформ e-learning. В период экономической неопределённости после коронавируса компании будут гораздо экономнее использовать свои ресурсы. По сравнению с очными занятиями, виртуальные тренинги менее затратны, более доступны и гораздо проще с точки зрения логистики, поэтому именно им будет отдаваться предпочтение.

Компании осознают ценность и необходимость технологических платформ e-learning. Современное обучение сотрудников концентрируется в большей степени на углублении специализации, чем на расширении их кросс-функциональных компетенций, в результате чего компании могут терять гибкость в управлении человеческими ресурсами. Использование технологических платформ e-learning позволит компаниям чаще применять горизонтальные ротации и избегать сокращений сотрудников, которые приводят к повышению затрат на рекрутмент и утрате знаний внутри компании.

Практическая значимость данного исследования заключается в том, что позволяет ответить на вопросы, с которыми сталкиваются компании при выборе или создании своей системы обучения, внедрение подобной системы в любом случае окажется весьма непростым. Однако уже в начале этого пути необходимо помнить о самом главном – о конечном пользователе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Захарова У.С. Производство MOOK в университете: цели, достижения, барьеры // Университетское управление: практика и анализ. 2019. № 23(4). С. 46-68.
2. EFMD. Digital age learning. Special interest group report, 2018. URL: http://www.efmd.org/images/stories/efmd/downloadables/Corporate_Advisory/2017/5a_SIG_DAL_Report.pdf (дата обращения 24.08.2020).
3. Technavio. Online Language Learning Market in the US 2018-2022. Increased Use of VR to Boost Demand. URL: <https://www.technavio.com/> (дата обращения 24.08.2020).
4. Куприяновский В.П., Сухомлин В.А., Добрынин А.П. и др. Навыки в цифровой экономике и вызовы системы образования // International Journal of Open Information Technologies. 2017. Т. 5. № 1. С. 19-25.
5. ELearning Inside. Corporate microlearnings examples: real-world case studies, 2017. URL: <https://news.elearninginside.com/corporate-microlearning-examples/> (дата обращения 24.08.2020).
6. Emmanuel N. Education technology is a global opportunity // URL: <https://techcrunch.com/2018/01/19/education-technology-is-a-global-opportunity/> (дата обращения 24.08.2020).
7. Metaari: Game-based learning market will reach \$17 billion by 2023. URL: <https://www.gamesindustry.biz/articles/2018-08-08-metaari-game-based-learning-market-will-reach-usd17-billion-by-2023> (дата обращения 24.08.2020).
8. NetDragon. Announces 2019 Interim Financial Results, Record First Half Revenue, Profit more than Doubled. URL: <http://www.netdragon.com/> (дата обращения 24.08.2020).

9. Millennials On Track to be the Most Educated Generation to Date. URL: https://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/03/16/how-millennials-compare-with-their-grandparents/ft_millennials-education_031715/ (дата обращения 24.08.2020).

Поступила в редакцию 19.05.2021

Ширинкина Елена Викторовна, кандидат экономических наук,
заведующий кафедрой менеджмента и бизнеса
БУ ВО «Сургутский государственный университет»
628412, Россия, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, пр. Ленина, 1
E-mail: shirinkina86@yandex.ru

E.V. Shirinkina

E-LEARNING TECHNOLOGY PLATFORMS IN THE LMS SYSTEM OF COMPANIES

DOI: 10.35634/2412-9593-2021-31-3-415-420

The relevance of this study is due to the fact that in conditions of a limited budget, companies face important questions: what system to choose to support their HR cycle; to stop at a boxed solution or to develop their own; how to correctly calculate the costs of implementation and support of the system. Misunderstandings between technology platform developers and consumers may be hidden in the terminology used. When a decision-maker is looking for a system for storing educational content, the choice may not be the most optimal option, but the option that is most popular or has the widest functionality. The article presents the key trends and directions, technologies and solutions that are in the focus of corporate training; identifies the key technological platforms of e-learning in the human capital management system. The empirical basis of the study was the materials of the international consulting companies EFMD, ELearning Inside, Technavio, Metaari. The practical significance of this study lies in revealing the issues that companies face when choosing or creating their training system. The introduction of e-learning technological platforms in the human capital management system will not be easy in any case, but already at the beginning of this path it is necessary to keep the end user in mind.

Keywords: corporate training, technology platforms, education, trends, companies, technologies, online learning, pandemic.

Received 19.05.2021

Shirinkina E.V., Candidate of Economics, Head of the Department of Management and Business
Surgut State University
Prosp. Lenina, 1, Surgut, Russia, 628412
E-mail: shirinkina86@yandex.ru