

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГАУ "МФЦ ПО РС(Я)"

Михайлова А.В.¹, Андреева А.Б.¹

¹ ФАГОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова», Якутск, Россия (677027, Якутск, пр. Ленина 1, 507 каб.), e-mail: mikanya23@mail.ru

Статья посвящена анализу опыта внедрения дистанционного обучения на примере ГАУ "МФЦ по РС(Я)". Авторами проведен анализ организации, системы управления персоналом, проведено исследование, включающее интервью, анкетирование 50 сотрудников, которые прошли обучение в 1 квартале 2015 года, сплошной опрос 40 консультантов организации и анкетирование 10 руководителей структурных подразделений ГАУ "МФЦ по РС(Я)". Результаты анализа были таковы, что для формирования спроса на услуги организации ГАУ "МФЦ по РС(Я)", качественного оказания услуг населению республики, быстрой адаптации новых сотрудников, повышения лояльности и развития корпоративной культуры, карьерного роста персонала и для эффективной кадровой политики в целом, необходимо внедрение СДО. Была выбрана программа СДО - Система «HT-Line». Методом SWOT-анализ описаны сильные и слабые стороны. Программа должна значительно повысить конкурентоспособность ГАУ "МФЦ по РС(Я)" на рынке государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: управление персоналом, обучение, дистанционное обучение.

EXPERIENCE OF INTRODUCTION OF DISTANCE LEARNING ON THE EXAMPLE OF GAU "MFTS ON RS(Y)"

Mikhaylova A.V.¹, Andreyeva A.B.¹

¹ FAGOU VPO "Northeast federal university of M. K. Ammosov", Yakutsk, Russia (677027, Yakutsk, Lenin Ave. 1, 507.), e-mail: mikanya23@mail.ru

Article is devoted to the analysis of experience of introduction of distance learning on the example of GAU "MFTs on RS". Authors carried out the analysis of the organization, a personnel management system, the research including interview, questioning of 50 employees who were trained in 1 quarter 2015, continuous poll of 40 consultants of the organization and questioning of 10 heads of structural divisions of GAU "MFTs on RS" is conducted. Results of the analysis were that that for formation of demand for services of the organization GAU "MFTs on RS", high-quality rendering services to the population of the republic, fast adaptation of new employees, increase of loyalty and development of corporate culture, career development of the personnel and effective personnel policy in general, requires introduction of SDO. The SDO program - HT-Line System was chosen. Are described by the SWOT analysis method strong and weaknesses. The program has to increase considerably competitiveness of GAU "MFTs on RS" in the market of the state and municipal services.

Keywords: human resource management, training, distance learning.

Актуальность темы. Необходимым условием повышения конкурентоспособности предприятий и организаций является высокоэффективная система внутрифирменного обучения персонала. Как отмечают многие исследователи (Вилинская О., Дуглас Реди, Линда Хилл, Роберт Томас, Захаров. И. М., Кельперис И., Норберт Т. и другие) для того чтобы обеспечить необходимое качество образования, система внутрифирменного обучения должна быть открытой, динамичной, проектно-ориентированной (реагирующей на изменения среды и запросы потребителя образовательных услуг), восприимчивой к инновациям, управляемой и экономически целесообразной. Всем этим условиям может соответствовать корпоративная система дистанционного обучения (СДО).

Степень изученности проблемы. Дистанционное обучение - сравнительно новое явление в сфере образования. Однако, интерес к новой форме обучения стремительно растет во всем мире, следствием чего является большое количество исследований, как отдельных научных статей, так и монографий. Современная Гуманитарная Академия (г. Москва, Российская Федерация), широко использующая дистанционную форму обучения издает ежемесячный дайджест, содержащий рефераты современных научных публикаций по разным аспектам дистанционного и виртуального обучения.

Вопросам теории и практики методологического обеспечения дистанционного образования посвящены научные публикации отечественных и зарубежных авторов Среди наиболее значимых исследований, внесших существенный вклад в разработку научно-методического обеспечения дистанционного образования, следует отметить работы таких зарубежных ученых как О. Петере, Р. М. Деллинг, Ч. А. Ведемейер, М. Дж. Мур, а также работы российских ученых Тихомирова В П , Филиппова В М , Щенникова С А. Осмысление мирового опыта и нескольких лет использования новой формы обучения в России привел к появлению и первых монографий, посвященных вопросам теории дистанционного образования в Российской Федерации. Среди крупных исследований, посвященных дистанционному образованию, следует выделить работы Э.Г. Скибицкого, А.Г.Шабанова, О.Б. Журавлева, Б.И. Крук, Е.Г.Соломина и Е.В. Колмогорова. Специфика применения дистанционных образовательных услуг в российских условиях отражена в научных работах Рубина Ю. Б., Солдаткина В. И., Тихомировой Н. В. Анализ отдельных проблем, связанных с исследованием и формированием систем дистанционного обучения, отражен в научных трудах Титарева Л. Г., Андреева А. А., Густыря А.В.

Применительно к сфере профессиональной подготовки персонала коммерческой организации задача разработки методического обеспечения оказания дистанционных образовательных услуг представлена не достаточно. Анализ имеющихся публикаций по данной проблеме свидетельствует, что именно в этом направлении теоретических разработок и адаптированных к российским условиям практических исследований явно недостаточно. Вместе с тем, менеджеры служб управления персоналом остро нуждаются в конкретных рекомендациях по обеспечению процесса подготовки персонала с использованием дистанционных образовательных услуг

Таким образом, сложность и неразработанность проблемы оказания дистанционных образовательных услуг в корпорации, большое количество дискуссионных и нерешенных вопросов, их теоретическая и практическая значимость predeterminedili выбор темы, ее актуальность в научном и практическом плане.

Дистанционное обучение является чрезвычайно гибким методом обучения. Его можно адаптировать к потребностям отдельных учащихся, работающих по индивидуальным планам; к группам учащихся, работающих в одном подразделении и пр.

Целью статьи является обобщение опыта внедрения системы дистанционного обучения персонала на примере ГАУ «МФЦ по РС (Я)». Объектом исследования является персонал ГАУ «МФЦ по РС (Я)», а предметом исследования – система обучения персонала в ГАУ «МФЦ по РС (Я)». В анализе исследования были использованы следующие методы: анализ документов, анкетирование работников и руководителей, интервью инженера по обучению персонала организации, SWOT – анализ системы обучения персонала.

Дистанционное обучение – способ реализации процесса обучения, основанный на использовании современных информационных и телекоммуникационных технологий, позволяющих осуществлять обучение на расстоянии без непосредственного, личного контакта между преподавателем и учащимся.

Надо отметить, что в ст. 16 федерального закона РФ «Об образовании» сказано: «Под дистанционным образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационных и телекоммуникационных технологий при опосредствованном (на расстоянии) или не полностью опосредствованном взаимодействии обучающегося и педагогического работника» [11].

На наш взгляд, дистанционное обучение – это, прежде всего отсутствие необходимости ходить в какое – либо учебное заведение в строго предписанное расписанием время, выполнять программу курса в уставленном порядке. ДО обеспечивает возможность учиться тогда, когда удобно, в том темпе и в такие сроки, которые выберет обучающийся.

С 2015 года в ГАУ "МФЦ РС(Я)" начат процесс внедрения системы дистанционного обучения для сотрудников организации. ГАУ «МФЦ РС (Я)» создан Указом Президента РС (Я) №1459 от 10 июня 2009 года для осуществления предусмотренных законодательством полномочий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг и услуг организаций, участвующих в их предоставлении, посредством информирования, консультирования, обработки и правовой экспертизы документов, контроля исполнения регламентных процедур и сроков предоставления услуг, обеспечения стандартов комфортности, защиты прав и законных интересов получателей услуг и организаций.

Основная цель работы учреждения заключается в повышении качества государственных и муниципальных услуг за счет сокращения сроков получения услуг, непосредственных финансовых и временных затрат, обеспечение доступности информации по услугам, повышения комфортности процесса получения услуг.

Работа МФЦ основана на реализации принципа «единого окна» в операторском формате. В настоящее время, Центр имеет 27 постоянно действующих подразделений, включая 2 офиса привлекаемой организации, также осуществляются регулярные выезды сотрудников в 6 северных районов республики и 22 наслега северных районов. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на текущий момент равна 83% от общей численности населения республики. В 2015 году запланировано открытие еще 7 подразделений Центра, дополнительно будут охвачены еще 3 северных района республики и 11 наслегов северных районов, в которые будут осуществляться выезды сотрудников. Охват населения сетью МФЦ составит более 90%. Заключены соглашения о взаимодействии с 98 органами власти, организовано предоставление свыше 400 государственных и муниципальных услуг. За период работы в Центр "Мои Документы" обратилось более 734 тысяч человек, сформировано порядка 268 тысяч обращений на предоставление услуг.

Численность сотрудников ГАУ «МФЦ РС (Я)» с каждым годом растет, если, в начале 2014 г было 187 человек, то в начале 2015 г. увеличилось до 287 человек. Это в связи с тем, что было открыто около 20 новых подразделений и в начале 2016 года по плану численность ГАУ «МФЦ РС (Я)» должна составить 321 человек. Для повышения качества обслуживания населения, достижения стратегических целей и задач, сокращения текучести кадров и повышения адаптации персонала организации внедряется система дистанционного обучения персонала в ГАУ «МФЦ РС (Я)».

Для анализа существующей системы обучения персонала ГАУ «МФЦ по РС (Я)» проведено исследование в 1 квартале 2015 года: интервью с инженером по обучению кадров, 25 лет, экономическое образование, стаж работы в организации 2 года, общий стаж работы 4 года; анкетирование 50 сотрудников, прошедших обучение; анкетирование 10 руководителей структурных подразделений, анкетирование 40 консультантов, работающих с населением республики.

По результатам проведенного анкетирования были сделаны следующие выводы:

1. Финансирование программ обучения, начиная с 2014 года ежегодно растет, в связи с ростом численности персонала организации.
2. Сотрудники оценивают успешность применения полученных знаний выше удовлетворительного на 7 баллов из 10, также существует прямая взаимосвязь между качеством полученных знаний и умений и успешностью их применения на рабочем месте.
3. Среднее время, необходимое для применения полученных знаний, составляет 2 недели;
4. Наиболее важным препятствием к выполнению работы в соответствии с новыми полученными знаниями является нежелание коллег содействовать внедрению изменений.

5. 30% сотрудников не осведомлены о том, как обучение связано с системой оценкой деятельности, также 20% респондентов ответили, что не обеспечены рекомендациями о том, как развивать свои умения и выстраивать карьеру. Однако 61% респондентов отмечают, что им выделяется рабочее время для обучения, и 83% уверены, что при развитии своих умений и знаний, они получают вознаграждение. Мы можем сделать вывод, что хотя сотрудники не информированы о точных показателях определяющих взаимосвязь оценки деятельности и обучения, но они уверены, что обучение приведет к вознаграждению со стороны организации.

6. Только 49% респондентов ответили, что нуждаются в дальнейшем повышении квалификации, 41% респондентов ответили, что не задумывались об этом. 10% ответили, что не нуждаются в повышении квалификации.

7. Возможность усовершенствовать свои профессиональные навыки есть у 39%, 24% респондентов ответили, что у них такая возможность отсутствует. 36% затруднились ответить на этот вопрос.

8. Наиболее востребованными оказались курсы повышения квалификации (11%) и дистанционное обучение через Интернет (23%).

9. Наиболее значимыми целями дистанционного обучения, выявлено сокращение затрат на обучение 50%, потом создание и использование новых форм обучения при интеграции с другими формами обучения (33%), и последнее это соответствие образовательной деятельности организации мировым тенденциям (17%).

10. Факторы, которые, препятствуют использованию дистанционного обучения в организации это: 17 человек (94,5%) ответили, что недостаточная разработанность нормативно-правовых документов в области дистанционного обучения, 12 человек (66,7%) ответили, что несовершенство системы диагностики качества результатов обучения препятствует использованию СДО. И наконец, 10 человек (56%) думают, что отсутствие психологической готовности персонала мешает СДО.

11. И на последний вопрос готовность принять участие во внедрении дистанционного обучения 11 человек (61%) ответили положительно, т.е. они готовы участвовать во внедрении СДО, и 7 человек (39%) ответили отрицательно.

По результатам проведенного SWOT-анализа были сделаны следующие выводы:

1. Наиболее значимыми факторами внутренней среды являются следующие: поддержка со стороны руководства, наличие специалиста по подготовке кадров, большой территориальный охват;

2. Наиболее значимыми факторами внешней среды являются высокая стоимость обучения, отсутствие инфраструктуры, заключение договоров длительного сотрудничества с учебным центром, внедрение дистанционного обучения и метода наставничества;
3. Возможность заключения договоров длительного сотрудничества позволит снизить влияние таких факторов, как отсутствие формализованных процессов оценки эффективности обучения и низкая квалификация. Кроме того, заключение договора сотрудничества поможет снизить негативные последствия угрозы высокой стоимости;
4. Возможности внедрения дистанционного обучения и метода наставничества считаются оптимальными для реализации. Поскольку при этом мы используем такие сильные возможности, как поддержка системы обучения со стороны руководства, наличие специалиста по подготовке кадров, выделенный на обучение бюджет.

Основными элементами системы обучения персонала в ГАУ «МФЦ РС (Я)» являются: основные направления обучения, подходы к обучению – то есть формальное и неформальное обучение во всем его разнообразии, выявление, описание и развитие необходимых сотрудникам компетенций, дисциплины и процессы, выступающие в поддержку обучения, специальные технологии и инструменты, корпоративная культура, способствующая эффективному обучению

Основными элементами системы дистанционного обучения являются в ГАУ «МФЦ РС (Я)»: информационные ресурсы, средства общения, система тестирования и система администрирования. Исходя из этого, подходящей системой дистанционного обучения для ГАУ «МФЦ РС (Я)» оказалось система НТ – line. **«НТ-Line»** позволяет быстро проводить онлайн-тестирование с помощью психологических и квалификационных тестов, создавать и проводить собственные опросы и анкетирования, организовывать дистанционное обучение, различные конкурсы и экспертизу любых объектов по любым критериям, интегрировать данные от различных процедур (например, онлайн - тестирование + интервьюирование), создавать Интернет - сообщества и не многое другое. Сервисные модули: опросы, анкеты, Maintest5i, тест-пакеты, шкалирование и т.д. Внедрение системы НТ – line позволяет охватить одновременно большое количество сотрудников ГАУ «МФЦ РС (Я)» по всей республики, проводить обучение без отрыва от рабочего места.

К плюсам дистанционного образования можно отнести:

- Обучение в индивидуальном темпе - скорость изучения устанавливается самим учащимся в зависимости от его личных обстоятельств и потребностей.
- Свобода и гибкость - учащийся может выбрать любой из многочисленных курсов обучения, а также самостоятельно планировать время, место и продолжительность занятий.

- Доступность - независимость от географического и временного положения обучающегося и образовательного учреждения позволяет не ограничивать себя в образовательных потребностях.
- Мобильность - эффективная реализация обратной связи между преподавателем и обучаемым является одним из основных требований и оснований успешности процесса обучения.
- Технологичность - использование в образовательном процессе новейших достижений информационных и телекоммуникационных технологий.
- Социальное равноправие - равные возможности получения образования независимо от места проживания, состояния здоровья, элитарности и материальной обеспеченности обучаемого.
- Творчество - комфортные условия для творческого самовыражения обучаемого.

Но существуют и очевидные минусы:

- Отсутствие очного общения между обучающимися и преподавателем. То есть все моменты, связанные с индивидуальным подходом и воспитанием, исключаются. А когда рядом нет человека, который мог бы эмоционально окрасить знания, это значительный минус.
- Необходимость наличия целого ряда индивидуально-психологических условий. Для дистанционного обучения необходима жесткая самодисциплина, а его результат напрямую зависит от самостоятельности и сознательности учащегося.
- Необходимость постоянного доступа к источникам информации. Нужна хорошая техническая оснащенность, но не все желающие учиться имеют компьютер и выход в Интернет.
- Как правило, обучающиеся ощущают недостаток практических занятий.
- Отсутствует постоянный контроль над обучающимися, который для российского человека является мощным побудительным стимулом.
- Обучающие программы и курсы могут быть недостаточно хорошо разработаны из-за того, что квалифицированных специалистов, способных создавать подобные учебные пособия, на сегодняшний день не так много.

Дистанционное обучение это способ реализации процесса обучения, основанный на использовании современных информационных и телекоммуникационных технологий, позволяющих осуществлять качественное обучение на расстоянии без личного контакта между преподавателем и учащимся. Дистанционное обучение имеет свои минусы и плюсы, но основным плюсом является сокращение затрат на обучение персонала и экономию времени.

Внедрение системы дистанционного обучения в ГАУ "МФЦ РС (Я)" позволит вывести конкурентоспособность организации на качественно новый уровень, планомерно внедрять все элементы кадровой политики и повысить как корпоративный дух сотрудников, так и удовлетворенность результатами своего труда за счет роста компетенций.

Список литературы

1. Вилинская О. Рассматриваем нетрадиционные методы обучения персонала// Кадровое дело. – 2013. – №6. – С. 88-90.
2. Дистанционное обучение URL: <http://www.web-learn.ru/biblioteka-online/12-distance-learning> (Дата обращения 24.03.2015)
3. Дуглас Реди, Линда Хилл, Роберт Томас Нужны специалисты для подрывов//HarvardBusinessReview. – 2014. – Март. С. 66-69.
4. Захаров И.М. Обучение действием набирает популярность у российских работодателей// Кадровое дело. – 2014. – №4. – С. 87.
5. Кельперис И. Повышение квалификации в процессе управления персоналом // Управление персоналом. – 2013. – №7. – С 22-24.
6. Корольков Алексей. Внедрение системы дистанционного обучения – как не выкинуть деньги на ветер. URL: <http://hrm.ru/vnedrenie-sistemy-distancionnogo-obucheniya--kak-ne-vykinut-dengi-na-veter> (Дата обращения: 13.05.2015)
7. Норберт Т. Развитие персонала как инструмент управления предприятием //Теория и практика управления. – 2013. – №2. – С. 30-33.
8. Официальный сайт ГАУ МФЦ «РС (Я)» URL: www.mfcsakha.ru (Дата обращения 20.05.2015)
9. Повольнова В. Система непрерывного обучения // Справочник по управлению персоналом. – 2015. - №1. – С. 53-54
10. Сартан Г. Современные тенденции в развитии и обучении персонала // Служба кадров и персонал. - 2013. № 2. - С. 59 -60
11. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Рецензенты:

Попов А.А., д.э.н., профессор, зав. кафедрой "Экономической теории" Финансово-экономического института, СВФУ им. М.К. Аммосова, г. Якутск;

Корнилов Д.Д., д.э.н., профессор кафедры экономики труда и социальных отношений, Финансово-экономического института, СВФУ им. М.К. Аммосова, г. Якутск.