

УДК 372.864

<sup>1</sup>М. А. Асеева, <sup>2</sup>Г. Я. Ратушняк, <sup>3</sup>А. Л. Золкин, <sup>4</sup>М. С. Чистяков

<sup>1</sup> Западно-Подмосковный институт туризма – Филиал РМАТ, Московская обл., г. Химки

<sup>2</sup> Западно-Подмосковный институт туризма – Филиал РМАТ, Московская обл., г. Химки

<sup>3</sup> Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики (ПГУТИ), г. Самара

<sup>3</sup> ЧУОО ВО «Медицинский университет «Реавиз» (Реавиз), г. Самара

<sup>4</sup> АНОО ВО Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации», Владимирский филиал, г. Владимир

## ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ

**Ключевые слова:** кадры, персонал, управленческий учет, обучение, дистанционное обучение, кадровая политика.

В данной статье проводится теоретический анализ возможности внутрифирменного обучения на основе применения информационных технологий в управлении персоналом. Авторами были выделены сущность и принципы организации системы внутрифирменного обучения персонала. Уделено особое внимание технологиям и идеям дистанционного обучения. Раскрыто понятие системы дистанционного обучения в вопросах формирования кадровой политики.

<sup>1</sup>М. А. Асеева, <sup>2</sup>Г. Я. Ратушняк, <sup>3</sup>А. Л. Золкин, <sup>4</sup>М. С. Чистяков

<sup>1</sup> West-Moscow Region Institute of Tourism-Branch of the RMAТ, Moscow region, Khimki

<sup>2</sup> West-Moscow Region Institute of Tourism-Branch of the RMAТ, Moscow region, Khimki

<sup>3</sup> Povolzhskiy State University of Telecommunications and Informatics (PGUTY), Samara

<sup>3</sup> Private institution of higher education "Medical University" Reaviz, Samara

<sup>4</sup> Autonomous non-profit educational organization of higher education of the Tsentrosoyuz of the Russian Federation "Russian University of Cooperation", Vladimir branch, Vladimir

## ORGANIZATION OF IN-HOUSE TRAINING BASED ON THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN PERSONNEL MANAGEMENT

**Keywords:** personnel, personnel, management accounting, training, distance learning, personnel policy.

This article provides a theoretical analysis of the possibility of in-house training based on the use of information technologies in personnel management. The authors have identified the essence and principles of the organization of the system of internal training of personnel. Special attention is paid to technologies and ideas of distance learning. The concept of a distance learning system in the formation of personnel policy is revealed.

Самым ценным ресурсом любой организации являются ее люди, так как именно они развивают, производят и продвигают продукты и услуги.

Развитие персонала, его профессиональных и личностных качеств – ключ к развитию и позитивным переменам в организации, одно из важнейших условий конкурентоспособности современной компании.

Внутрифирменное обучение представляет собой самостоятельную цен-

ность и для работника, которая заключается в возможности повышения уровня его конкурентоспособности на внутрифирменном рынке труда и формирования навыков и способностей, востребованных на внешнем рынке труда.

Повышение квалификации и качества работы сотрудников – крайне значимое условие стабильного и продуктивного функционирования всякого коммерческого предприятия. Данное обстоятельство видится особенно акту-

альным именно сегодня, когда многие профессиональные умения и познания быстро устаревают из-за отметившегося в последние годы научно-технологического развития. Если в коммерческой организации работают сотрудники, уровень и характер квалификации которых не соответствует запросам этой коммерческой организации, то это оказывает негативное влияние на всю ее финансово-хозяйственную деятельность.

Понятие «система обучения персонала (сотрудников организации)» подразумевает систему обеспечения качественной и эффективной подготовки кадров, структура которой включает в себя разные обучающие методики и средства материально-технической базы, которые предназначены обеспечивать обучающий процесс [1].

Под термином «обучение» целесообразно понимать четко ориентированный процесс, который касается взаимодействия тех, кто обучается, с теми, кто обучает. Рассматриваемый процесс ставит перед собой целью представление тем, кто обучается, конкретных знаний, их обучение тем или иными навыкам, развитие у них актуальных и ценных способностей, обеспечение накопления ими опыта.

Целевая аудитория корпоративного обучения обладает своей спецификой, формирование политики организации и обеспечения обучающего процесса предполагает применение различных программ, среди которых можно выделить:

- образовательную дискуссию;
- обучение программированного типа;
- тренинги;
- ролевые и деловые игры;
- case-study (кейсы).

Следует более подробно остановиться на рассмотрении каждой из обучающих программ, которые используются в практике обучения руководящих кадровых ресурсов.

1. Тренинги – это вид обучения, при котором акцент ставится отработке заученного и проанализированного материала на практике, когда происходит проработка моделей намеренно создаваемых ситуаций. Во время тренингов обучающиеся могут укрепить и усовершенствовать те или иные умения и познания, вы-

явить используемые в профессиональной деятельности подходы и дать объективную оценку накопленному опыту.

Сегодня в организациях, занимающихся повышением уровня квалификации, активно набирают популярность тренинги по формированию и совершенствованию лидерских качеств представителей руководящих должностей [2]. На таких занятиях они изучают разные специфические особенности управленческой деятельности, например, принятие эффективных управленческих решений, обеспечение мотивации сотрудников, организацию эффективной профессиональной деятельности и др.

В ходе обучения-тренинга у руководителей есть возможность детально рассмотреть и проанализировать управление, как процесс (контроль, оценка, формирование решений управленческого характера, планирование управленческой деятельности), а также получить ценные знания и освоить алгоритмы эффективной работы. Все это дает возможность улучшить лидерские качества.

2. Методика обучения программного типа подразумевает высокоорганизованное представление нужного материала и поэтапную оценку полноты и качества его изучения, и освоения. В процессе такого обучения новые сведения представляются обучаемым малыми частями на компьютерном мониторе или в распечатанном виде. Когда одна часть изучена, обучающийся исполняет специальные задания, результаты которого отражают то, насколько хорошо и полно обучающийся усвоил новые знания и умения.

Достоинство этой методики заключается в том, что с ее помощью у обучающегося есть возможность самостоятельно выбирать подходящий темп обучения. Следующая часть информации начинает анализироваться лишь после полноценного освоения предыдущей.

Обучение с помощью персонального компьютера – это один из подвидов программированной методики. Компьютерная система осуществляет оценку результатов, обучающихся и самостоятельно подбирает часть информации, которая рекомендована к последующему освоению. Спецификой обучения с помощью компьютерной системы состоит в том, что в данном случае имеет место

яркая и выразительная обратная связь, ведь на данный момент существует немало программ, имеющих великолепное аудио– и визуальное сопровождение.

3. Образовательная дискуссия. Данный вид обучения подразумевает организацию коллективных дискуссий учебной направленности по определённым проблемным ситуациям и вопросам. Обычно, количество человек в каждой такой группе колеблется в пределах 6-15 сотрудников.

Характер образовательной дискуссии может быть различным, что определяется анализируемым процессом/ситуацией, его/ее проблемностью и имеющимися по данному поводу суждениями.

4. Case-study. При таком обучении отмечается плавный переход от активного сбора информации к деятельности, которая связана с ее анализом. При этом учитываются условия настоящей работы руководителя.

Приоритетная задача представленной методики обучения – обучить сотрудников способам анализа данных, идентификации актуальных проблемных вопросов, подбору альтернативных решений проблемных аспектов, выявлять самые подходящие направления и эффективно планировать последующую деятельность.

5. Ролевые и деловые игры. Группа «деловые игры» – это целый комплекс обучающих методик (активных). В общем, данная методика подразумевает организацию некой ролевой игры, в которой участники имеют нередко обратные пропорциональные интересы. В результате или в процессе игры должно быть принято то или иное решение.

Игры с ролями дают возможность совершенствовать такие значимые качества управленцев, как навыки общения, способность эффективно взаимодействовать с коллективом и координировать его деятельность, толерантность, независимость и ясности мыслей и пр.

Тренер должен обладать достаточной методической подготовленностью, чтобы организовать по-настоящему полезную для всего коллектива ролевую игру. Кроме того, он должен уметь составлять прогнозы по возможным результатам, а на их основе формулировать правильные умозаключения.

Деловые игры отличаются ориентацию на решение конкретных задач практической деятельности, получение умений исполнять те или иные действия. Потребность в проведении ролевых и деловых играх появляется в тех ситуациях, если существующих у руководителя способностей не хватает для достижения тех или иных целей, либо профессиональная деятельность подвергается рассогласованию ввиду каких-то внешних перемен [3]. По этой причине появляется необходимость в формировании «дефицитных» навыков и знаний в ходе ролевой/деловой игры на специфичной модельной платформе.

Исходя из вышесказанного, можно заключить о том, что все эти методики помогают управленцам совершенствовать свои навыки по структурированию, систематизации и идентификации проблемных моментов, находить нужные сведения и подвергать их тщательному анализу, подготавливать (если в этом есть необходимость) решения-альтернативы, подбирать из нескольких решений-альтернатив самое подходящее, как при коллективной, так и при индивидуальной профессиональной деятельности.

Удалённое (дистанционное) обучение в заочном формате появилось ещё в начале 20-го столетия. На сегодняшний день с помощью заочной формы у граждан есть возможность не просто получить высшее образование, но также освоить тот или иной иностранный язык, получить/повысить квалификацию, подготовиться ко вступительным экзаменам в любое высшее учебное заведение и др.

Содержание ФЗ «Об образовании» указывает на то, что дистанционно-образовательные технологии – это специфичные технологии обучения, которые реализуются преимущественно с использованием телекоммуникационных и информационных средств при частичной или полностью опосредованной (удалёно) работе преподавателя с учеником.

Обучение в дистанционном формате представляет собой совершенно новый метод получения образования, отличающийся от традиционных форматов обучения, причём как заочных, так и очных. Удалённое обучение подразумевает использование других способов, приёмов, средств, форм организации процесса,

другой формат работы обучающихся с педагогом и между собой.

Наряду с этим, как и всякий иной формат и всякая иная система получения образования, представленный метод подразумевает идентичный состав элементов, среди которых:

- цели обучения, предопределяемые соцзаказом;
- содержание, которое тоже во многих аспектах предопределяется существующими в образовательном учреждении программами;
- средства образовательной деятельности, ее формы и методики осуществления.

При удалённом получении образования последние 3 из названных элементов предопределяются специфическими особенностями применяемой технологической базы. В частности, для дистанционного обучения могут использоваться исключительно компьютерные телекоммуникации, либо их сочетание со средствами печати, дисковыми носителями информации, кейс-технологией и др.

Удалённое получение образования выстраивается при учёте такого же содержания и таких же задач/целей, что и очная форма обучения [4]. Однако способы представления учебного материала, как и форматы работы обучающихся с педагогом и учеников друг с другом, имеют значительные отличия.

Организация удалённого получения образования подразумевает учёт следующих дидактических принципов:

- принцип наглядности;
- принцип индивидуализации/дифференциации учебного процесса;
- принцип развивающей образовательной деятельности;
- системный принцип;
- принцип научной обоснованности и др.

Из этого следует, что дидактические принципы при рассматриваемой форме обучения аналогичны очному получению образования. Различны лишь пути реализации названных принципов, что объясняется возможностями и перспективами интернет-сервисов и всей интернет-среды, а также спецификой нового подхода к получению образования.

Удалённый метод обучения преследует следующие основные цели:

– подготовка/переподготовка кадровых ресурсов;

– увеличение уровня квалификации преподавателей по тем или иным специализациям;

– подготовка учеников общеобразовательных учреждений по тем или иным дисциплинам к успешной сдаче экзаменов национальных тестов экстерном;

– подготовка учеников общеобразовательных учреждений к последующему поступлению в образовательные организации той или иной специализации;

– максимально подробный анализ тематики или целого раздела из общеобразовательной программы во внеурочное время;

– устранение пробелов в навыках и познаниях учеников общеобразовательных учреждений по тем или иным предметам программы;

– изучение общеобразовательной программы обучающимися, лишёнными по тем или иным причинам или соображениям возможности посещать общеобразовательное учреждение;

– вспомогательное образование, в зависимости от интересов и предпочтений.

В качестве потенциальных пользователей удалённого метода получения образования рассматриваются [5]:

– эксперты с образованием, собирающиеся увеличить свой уровень квалификации, получить те или иные навыки, познания, либо стать обладателями второго профильного или непрофильного образования;

– ученики общеобразовательных организаций, которые планируют поступать в высшие учебные заведения;

– граждане, лишённые возможности пользоваться традиционными способами обучения в виду отсутствия возможности совмещать образовательную деятельность с профессиональной (трудовой), либо в виду недостаточной пропускной способности общеобразовательной системы (работники вахтовым методом, жители сельских поселений и др.);

– молодые люди, которые на данный момент времени проходят срочную службу в ВС РФ (Вооружённых Силах Российской Федерации);

– офицеры ВС РФ, которые увольняются в запас, равно как и члены семей таких офицеров;

– граждане, которые в результате медицинского освидетельствования по тем или иным причинам вынуждены получать образования на дому;

– граждане-иностранцы, которые имеют желание и стремление обучаться на территории РФ, но у которых по тем или иным причинам нет возможность учиться непосредственно в России;

– продвинутые и талантливые личности, которые желают дополнительно получать ценные для них навыки и знания, ускоренно пройти школьную программу, либо параллельно получить ещё одно образование;

– эксперты разных категорий (в том числе педагоги, работающие в разных организациях образовательной сферы), нуждающиеся в увеличении уровня квалификации и/или переквалификации;

– беженцы и нетрудоустроенные (безработные), которые в официальном порядке стоят на учёте в центрах занятости на местах и в ФМС РФ.

ДО (дистанционное обучение) представляет собой чёткой ориентированный процесс активной, эффективной и взаимосвязанной работы учеников друг с другом, учеников с преподавателем и учеников с обучающими средствами, не зависящий от их географического положения [6]. Реализация этого процесса происходит в особой дидактической системе, выступающее полноценным образовательно-информационным полем или пространством.

От привычных форматов ДО имеет большое количество отличий. Основными из них являются следующие:

**Вариативность (гибкость).** Дистанционно обучаться можно в такое время, которое является наиболее подходящим. То же самое касается динамики процесса и места. Дисциплина может осваиваться в течение неограниченного времени.

**Наличие блоков.** При ДО обучающийся может самостоятельно разрабатывать план обучения, используя отдельные блоки с нужным материалов, соответствующие коллективным или индивидуальным запросам.

**Возможность совмещения.** Получать образование дистанционно можно во время осуществления трудовой (профессиональной) деятельности.

Глубина знаний и максимальный охват. При ДО появляется возможность одновременно пользоваться большим количеством источников материала для обучения (информационными базами, электронными библиотеками и пр.). Кроме того, ученики может с помощью Сети общаться между собой и с учителями.

**Экономия.** Продуктивное применение транспорта, технического обеспечения, площадей, систематизированное представление материалов и мультимедиа к ним – все это сокращает расходы на полноценную подготовку экспертов.

**Высокая технологичность.** Применение для целей обучения передовых разработок в сфере телекоммуникационных и информационных технологий, которые позволяют обучающимся и педагогам включаться в общемировое инфопространство [7].

**Социально-справедливое положение.** Все пользователи ДО обладают равнозначными возможностями по части обучения, вне зависимости от статуса в обществе, материального положения, состояния здоровья и места жительства.

**Международный характер.** Импорт/экспорт лучших разработок в сфере услуг образования.

**ЭСДО или СДО (электронная система дистанционного обучения)** представляет собой некий класс в виртуальном пространстве, в котором можно обучать сотрудников или студентов и осуществлять мониторинг их результатов, вне зависимости от местоположения.

В данном случае речь идёт конкретно об электронных курсах, базирующихся на использовании программно-аппаратной базы. Данная система является на 100% автоматизированной. Ее управление является централизованным и осуществляется группой экспертов, которые ведут профессиональную деятельность в особом подразделении.

СДО подразумевает предоставление информации для обучения с использованием внутрикорпоративной сети коммерческой организации прямо на место работы ее сотрудника.

Представленные программные продукты лишь формируют учебные условия в виртуальном пространстве, где и реализуются задачи и цели ДО (см. рисунок 1).



Рис. 1. Компоненты системы дистанционного обучения

На данный момент структура СДО включает в себя [8, 9]:

- информационную базу с обучающими курсами, результатами образовательной деятельности, личными данными о сотрудниках коммерческой организации;

- дизайн образовательного портала, вспомогательные сервисные модули, специальное ПО;

- обучающие курсы в том или ином электронном формате, с использованием которых каждый сотрудник коммерческой организации имеет возможность получить знания и освоить навыки по нужной ему тематике;

- чаты и интерактивные форумы, с помощью которых производится сбор наиболее актуальных вопросов. Кроме того, благодаря чатам и форумам сотрудники обмениваются друг с другом ценным профессиональным опытом;

- интерактивный сервис видеоконференций и вебинаров, позволяющий сотрудникам общаться с преподавателями;
- электронная библиотека, благодаря которой сотрудники имеют доступ к тем или иным важным сведениям.

В этой связи, среди самых значительных достоинств ДО целесообразно выделить следующие:

1. Гибкость графика. Персонал коммерческой организации может получать знания и осваивать навыки в такое время, которое для него является наиболее удобным, например, во время отпуска, дома, непосредственно на месте работы. Для этого нужно просто зайти в личный кабинет на интернет-портале, на котором представлена вся необходимая для образования информация – тесты, задачи, мультимедийный контент, статьи. Кроме того, при ДО можно корректировать график и режим обучения, в зависи-

мости от текущей ситуации и занятости или способностей обучающегося [10].

2. Высококачественный образовательный процесс. Уровень качества учебного процесса значительно увеличивается, т.к. сегодня для ДО используются самые современные и эффективные средства представления учебных материалов, масштабные цифровые библиотеки и пр. Также значительно облегчается и ускоряется организация учебного процесса. У компании отпадает потребность в выделении или аренде дополнительного помещения для проведения занятий, платить за проживание и проезд своего персонала и пр.

3. Автоматизация всех процессов обучения. Формируется централизованная среда, с помощью которой происходит всеми мероприятия в период обучения.

4. Материальная экономия. В сравнении с очными тренингами, коммерческие организации тратят ДО на 30-40% меньше средств. Такая экономия достигается за счёт отсутствия расходов на полиграфическую продукцию, логистику, аренду и «очное» присутствие преподавателей.

5. Высокая скорость. ДО характеризуется высочайшей скоростью усвоения новых знаний и умений.

6. Общедоступность. Получение образование дистанционно открывает доступ к образовательной информации для всего персонала коммерческой организации, включая сотрудников в каждом из структурных подразделений.

7. Проверка результатов с помощью электронных средств. С помощью ДО можно удалённо выполнять аттестацию и тестирование сотрудников [11].

### Выводы

1. Корпоративное обучение сотрудников целесообразно рассматривать

в качестве непрерывного процесса, который связан с обучением персонала коммерческой компании. При этом данный процесс инициируется самой коммерческой компанией и нацелен на повышение уровня квалификации и расширения сферы компетенции, перечня умений и спектра знаний сотрудников, способствует их более эффективной работы для повышения индивидуального вклада в повышение продуктивности функционирования организации.

2. Обучение в дистанционном формате представляет собой совершенно новый метод получения образования, отличающийся от традиционных форматов обучения, причём как заочных, так и очных. Удалённое обучение подразумевает использование других способов, приёмов, средств, форм организации процесса, другой формат работы обучающихся с педагогом и между собой [12,13]. Дистанционное обучение представляет собой чёткой ориентированный процесс активной, эффективной и взаимосвязанной работы учеников друг с другом, учеников с преподавателем и учеников с обучающими средствами, не зависящий от их географического положения. Реализация этого процесса происходит в особой дидактической системе, выступающее полноценным образовательно-информационным полем или пространством.

3. ЭСДО или СДО (электронная система дистанционного обучения) представляет собой некий класс в виртуальном пространстве, в котором можно обучать сотрудников или студентов и осуществлять мониторинг их результатов, вне зависимости от местоположения.

Таким образом дистанционное обучение – это нужный и эффективный элемент внутрифирменного обучения.

### Библиографический список

1. Асеева М.А., Вихляева И.В., Флегонтов В.И. Анализ рынка труда, занятости населения и социальной поддержки безработных граждан // Экономика и предпринимательство. 2018. № 7 (96). С. 173-179.

2. Буньковский Д.В. Оплата труда как элемент добавленной стоимости, создаваемой в теневой экономике / Д.В. Буньковский // Вестник Восточно-Сибирского института Министерства внутренних дел России. 2017. № 4 (83). С. 158-168.

3. Герасимов М. В. Внутрифирменное обучение: теоретический аспект // Молодой учёный. – 2016. – №5. – С. 319-323.
4. Мухина М. Г. Моделирование внутрифирменного обучения персонала сервисных организаций // Современные проблемы науки и образования. – 2014.
5. Ратушняк Г.Я. Организационно-экономический аспект управления санаторно-курортным комплексом // В сборнике: Туризм: наука и образование. Материалы V Международного форума. 2019. С. 379-388
6. Чиликин И.А., Асеева М.А., Золкин А.Л., Чистяков М.С. Внешний подбор персонала как фактор совершенствования профессионального отбора сотрудников промышленного предприятия // Управленческий учет. 2020. № 6. С. 83-90.
7. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» [Эл. ресурс]. Режим доступа: <http://www.ict.edu.ru> [Время доступа 13.04.2021]
8. Организация дистанционного обучения по направлениям: компьютеры и Интернет; иностранные языки; журналистика, реклама, бизнес и финансы; медицина и психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.kursy.ru>.
9. Kozlovskaya A.I. HR-management in Russia: current conceptions and technologies / A.I. Kozlovskaya, O.N. Mischuk // Modern European Researches. – 2017. – № 4. – С. 6-11.
10. Zhang, T.; Shaikh, Z.A.; Yumashev, A.V.; Chład, M. (2020) Applied Model of E-Learning in the Framework of Education for Sustainable Development. Sustainability, 12, 6420.
11. Zolkin A.L., Kornetov A.N., Mironchuk V.A., Giniyatullina D.R., Ryabkova G.V. Modern pedagogical technologies for prevention of conflicts between students of vocational education institutions/ Journal of Physics: Conference Series. Krasnoyarsk Science and Technology City Hall. Krasnoyarsk, Russian Federation, 2020. P. 12228. DOI: 10.1088/1742-6596/1691/1/012228
12. Закирова О.В., Золкин А.Л. Формирование оценки квалификаций в рамках национальной системы квалификаций в условиях цифровизации экономики// Инновационные технологии на железнодорожном транспорте. Труды XXIV Всероссийской научно-практической конференции. Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет путей сообщения». – Красноярск, 2020. – С. 53-56.
13. Уманец А.П., Золкин А.Л. Определение стратегии поведения преподавателя в целях предупреждения и предотвращения конфликтов между обучающимися (на примере ОАО «РЖД»). – Вестник Международного института рынка. 2020. № 2. С. 34-43.