

Конспекты iSpring Days

Горячие тренды онлайн-обучения 2021



По ложке знаний в день: как выстроить систему микрообучения в компании

Олег Пашукевич, руководитель корпоративного университета,
220 Вольт



Олег погрузил в тему микрообучения и рассказал о практических инструментах, которые помогают компании 220 Вольт добиваться нужных учебных и бизнес-результатов.

Microlearning – это информация в таблетке:

- небольшие модули длиной 4-15 минут;
- одна законченная мысль или отработка конкретного навыка;
- системная подача материала (пример: раз в неделю новый модуль);
- виртуальный наставник.

Мифы о микрообучении:

- микрообучение – это курс, порезанный на части;
- микрообучение – это обучение, которое проходят с разбивкой по времени, обычно короткими сессиями;
- микрообучение – это обучение, продолжительность которого не превышает 15 минут;
- цель микрообучения – дать фундаментальные знания.
- основная задача микрообучения – сократить временные затраты обучающихся;
- создание микрокурсов облегчает работу тренеров.

Где и как можно использовать микрообучение?

- ✓ в качестве отдельных модулей внутри учебной траектории (совместно с другими форматами подачи материала);
- ✓ как информационные блоки внутри корпоративной базы знаний;
- ✓ в качестве самостоятельной программы обучения.

Зачем комбинировать форматы: чередовать курсы с микрокурсами, видео с лонгридами?

Как правило, KPI тренера корпоративного университета – это не созданные курсы и даже не крепкие знания сотрудников, а рост объёма продаж. Совмещение разных форматов материалов позволяет оказать комплексное влияние на поведение сотрудников – и, как следствие, добиться более высоких бизнес-результатов.

Алгоритм создания микрокурсов:

- 1 **Определиться с конечной целью** (к какому бизнес-результату стремимся?)
- 2 **Понять проблему** (возможно, проблема не в обучении?)
- 3 **Выяснить целевую аудиторию** (какой формат лучше зайдет нашим слушателям?)
- 4 **Выяснить ограничения** (к какому сроку курс должен быть готов? Куда его будем выкладывать? У сотрудников быстрый интернет? У них есть смартфоны?)
- 5 **Выбрать подходящую форму подачи материала** (микрообучение или другой формат?)
- 6 **Составить и согласовать сценарий курса/программы** (структура, практические задания, оценочные задания/ тесты, обратная связь)
- 7 **Организовать оценку качества курса/программы на пилотной группе.**
- 8 **Собрать обратную связь и внести корректировки.**
- 9 **Согласовать итоговый курс/программу.**
- 10 **Запустить курс/программу.**



Драйвер роста: как внедрить смешанное обучение и улучшить показатели бизнеса

Александр Цветков, руководитель отдела дистанционного обучения, Яндекс.Такси



Александр поделился кейсом запуска смешанного обучения в компании CarPrice, где он раньше работал.

До eLearning сотрудников в CarPrice обучали очно. Все работники в обязательном порядке должны были пройти обучение в столичном офисе компании. Практические навыки отработывали на складе.

В чем недостатки такого подхода?

- большие затраты на авиаперелёты, гостиницы, командировочные тренеров;

- «бытовые» неровности в начале обучения. Разное время прилёта, эмоциональное состояние участников тренинга;
- долгая адаптация новичков. Отсев на испытательном сроке;
- тренеры не вылезают из командировок.

Для тренировки soft-skills в компании стали использовать «перевернутый класс» – сотрудники учились самостоятельно через курсы, лонгриды и лекции, а закрепляли знания в вебинарах. На момент вебинара тренеры уже видели по отчётам в iSpring Learn слабые места, по которым нужна дополнительная практика.

Для хард скиллов комбинировали: тематические курсы + отработку с наставником.

Для оценки знаний:

- 1 Фиксировали результаты курсов в СДО.
- 2 Тестировали сотрудников по основным процессам.
- 3 Сотрудники вместе с руководителями проходили ролевые игры и анализировали заполнение чек-листов.
- 4 Сотрудники выполняли практический кейс с фиксацией в СДО.

Советы по внедрению смешанного обучения:

- используйте возможность внедрить практику в электронные курсы. Пользователи будут активнее обсуждать полученные знания на вебинаре;

- добавляйте в курсы видео форматы, скринкасты и интерактивности. Особенно если процесс сложный;
- смотрите на дополнительные показатели: сколько раз прошёл тест, как часто возвращается в курс, сколько времени проводит и др.

Ключевые результаты внедрения смешанного обучения в CarPrice с iSpring:

- ✓ проводим обучение в 2 раза быстрее: раньше было две недели, а теперь одна;
- ✓ сильно разгрузили тренеров: на смешанном обучении тренер экономит до 60 часов в месяц;
- ✓ совокупный процент основных бизнес-показателей после смешанного обучения составляет 99% успеха, по отношению к очному обучению.

Драйвер роста: как вернуть

Убеждён Александр

Такси

СМЕШАННОЕ ОБУЧЕНИЕ и ^{повышение успеха} ^{и удержание}

Сложно в практику, если все только в теории

01. Смена рабочих зон

02. Автономная группа

03. Мемническая группа

04. Перевернутый класс

05. Углублённый ман.

ВИД

НСТАВНИК ^{забыл не коснуться}

Важно!

Качественная траектория пользователя

Смотрите показатели:

- сколько раз прошёл
- где остановился
- как долго
- куда вернулся

Подкаст в обучении: как сделать и почему это тренд в eLearning

Лев Пикалёв, основатель студии «Подкастерская». Помог запустить подкасты «Сбербанку», «Яндекс», BBC News



Лев провёл экскурсию в мир подкастов и поделился идеями, как можно использовать аудио-формат для обучения сотрудников.

Если формально, то подкасты – это тип контента, где аудио – основной способ передачи информации. А если неформально, подкасты – это вроде радио, но по запросу. В любом случае, подкасты – это классный способ рассказывать истории, а через истории люди учатся.

Зачем подкасты бизнесу?

- **рекламироваться.** По данным исследовательской компании Nielsen, бренды, упомянутые в подкастах, люди запоминают в 4,4 раза лучше, чем те, что видели в баннерах;

- **строить сообщество.** «Голоса в голове» быстро становятся друзьями и люди чувствуют эмоциональную связь с брендом;
- **создавать уникальный контент** от имени бренда;
- **обучать пользователей.**

Фишка подкастов – «параллельное потребление». Человек может заниматься своими делами и слушать что-то интересное и обучающее.

Как можно использовать подкасты для обучения?

- ✓ увлекательно рассказать про компанию и ее сотрудников;
- ✓ сделать введение в профессию / должность;
- ✓ публиковать аудиолекции на разные темы;
- ✓ устраивать дискуссии по спорным и наболевшим вопросам.

Подкаст легко и недорого создать – и его можно запросто интегрировать в готовую траекторию обучения. Например, дополнить онбординг-курс подкастом с основателем компании, где он рассказывает, как всё начиналось.

ПОДКАСТЫ  **В ОБУЧЕНИИ** **ЛЕВ ПИКАНОВ**

КОЗАА — В АДОРОГЕ, ЗАРУЛЕМ **ГАНЕ** — Параллельно с уборкой, прогулкой

ЗАЧЕМ? — Рекламные интеграции В2В
 в Ч.Ч. роза лучше законспектировать, чем с Саннеров.
 ВЫСОКОЕ ДОВЕРИЕ АВТОРАМ ПОДКАСТОВ
 УЗКАЯ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Мобильные устройства
 ДОСТАТК ПОДКАСТОВ

APPLE PODCASTS 65%
 CastBox 14%
 ! YOUTUBE

Кейс | School of education
 Universal University

Обучающие аудиоподкасты
 — Не нужны визуальные материалы

→ Ц/А ←

Учёба как игра и чат-бот вместо тренера: главные тренды в образовании будущего

Джейн Бозарт, директор по исследованиям в области обучения,
The Learning Guild, США

Главная конференция по корпоративному онлайн-обучению

L&D в будущем

ПРИДЕТСЯ ОСВАИВАТЬ НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Адаптивные СДО
- Дополненная и виртуальная реальность
- Базы знаний с искусственным интеллектом
- Learning record stores и xAPI
- Платформы для микрообучения
- Системы поддержки производительности
- Платформы для командного обучения
- Системы управления талантами

2020

iSPRING DAYS ГОРЯЧИЕ ТРЕНДЫ ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЯ 2021

Джейн поделилась своим опытом в сфере eLearning и сделала несколько прогнозов о том, что ждёт сферу L&D в будущем.

В сфере eLearning-разработки за рубежом всё меньше запросов на полноценные курсы, и всё больше спроса на отдельные «порционные» учебные материалы: инструкции, памятки, короткие видео и лонгриды.

Чат-боты — идеальные помощники

Чат-боты помогают принять правильное решение, решить проблему, найти ответ на вопрос и – что самое главное – они не выходят из себя. В техническом университете Джорджии один преподаватель создал себе виртуального ассистента – чатбота по имени Джил Уотсон.

Студенты так полюбили Джил, что номинировали её на звание «ассистент года». Узнав, что Джил – это чат-бот, ребята заявили, что это не важно: главное, она помогала им и никогда не раздражалась!

Скоро нам придется перестраиваться: с обучения людей на обучение ботов!

Технологии дополненной реальности уже активно применяются в тех отраслях, где человеческих возможностей (зрения, скорости принятия решений, многозадачности) уже не хватает. Например, Google-очки используют на фабриках и таким образом обеспечивают сотрудникам мгновенный доступ к важным инструкциям и регламентам без отрыва от работы.

Роботы снимут с человека часть задач

Джейн рассказала, что, конечно, роботам далеко до людей в вопросах эмпатии, гибкости в принятии решений и распознавания эмоций, но в некоторых сферах они просто палочки-выручалочки:

- **безопасность:** робот не уснет, не отвлечется, и ему не будет скучно – даже если долго ничего не происходит;
- **работа в сложных и изматывающих условиях:** робот-спасатель Эмили вытаскивает утопающих из воды гораздо быстрее и безопаснее, чем человек-спасатель.

Доступность обеспечивает инклюзивность

Новые технологии стирают границы возможностей – в том числе для тех пользователей, чьи возможности ограничены. Например,

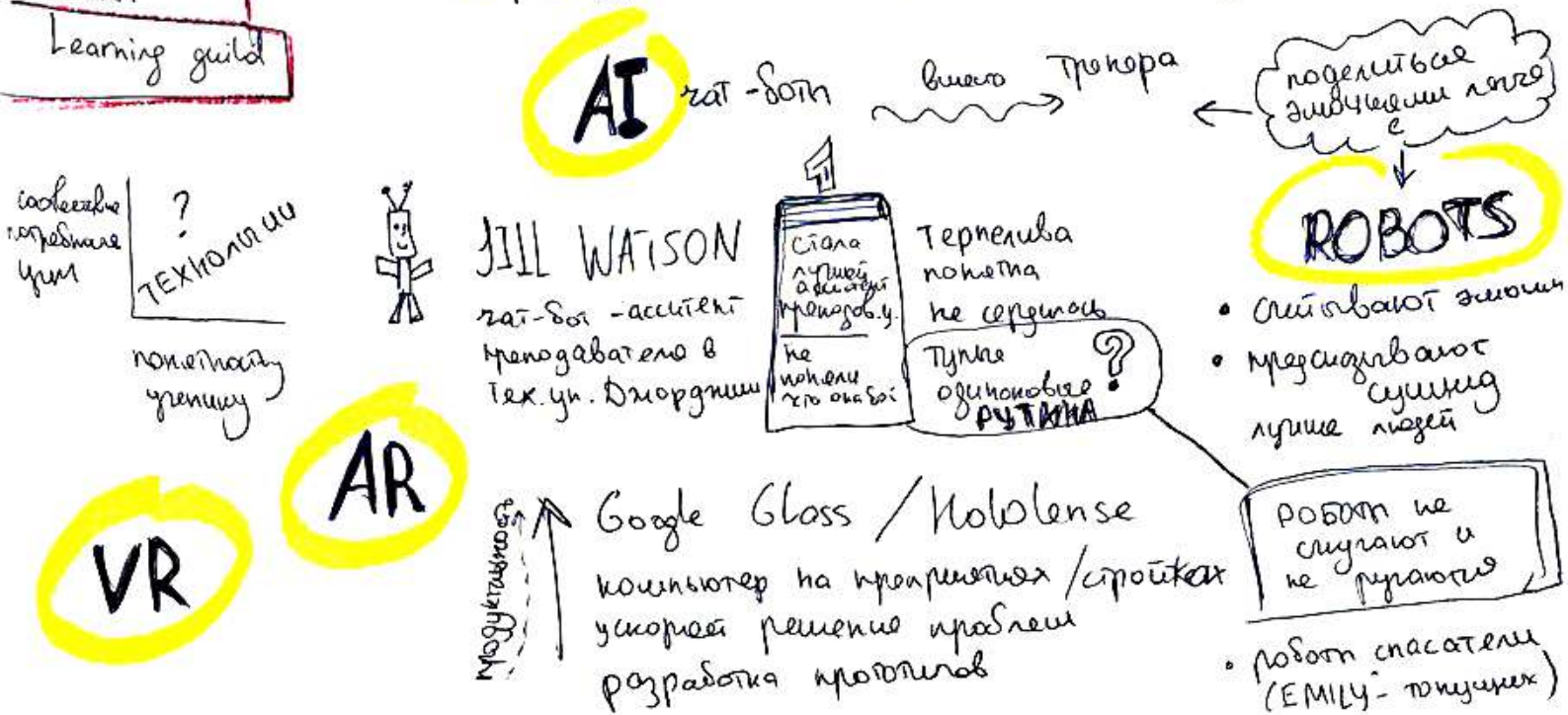
благодаря голосовым помощникам вроде Алисы, слабовидящие могут свободнее пользоваться возможностями компьютеров: искать что-то в интернете, ставить будильник на телефоне, отправлять смски.

В обучении Джейн предсказывает такие перемены:

- ✓ обучение станет более человечным;
- ✓ рутину в обучении возьмут на себя машины;
- ✓ появятся новые технологии, такие как адаптивные СДО и базы знаний с искусственным интеллектом;
- ✓ обучение станет адаптивным – у каждого будет свой список рекомендованных курсов, как на Нетфликс;
- ✓ люди станут требовательнее к контенту и перестанут учиться впрок.

Jane Doughty
Jane Doughty
Learning guild

Тренды в образовании будущего



Мобильное обучение: как повысить производительность сотрудников в рознице

Алла Бедненко, директор по персоналу и организационному развитию, Эконика



Алла рассказала об опыте использования мобильного обучения для повышения производительности сотрудников в рознице.

Обучение продавцов Эконики сейчас проводит онлайн, на базе СДО iSpring Learn – и при этом на мобильных телефонах (через приложение iSpring Learn). Проект внедрения мобильного обучения в компании Эконики назвали прорывом.

Зачем запускать СДО, если можно обучать очно?

- **географическая разрозненность** (130 магазинов по всей стране);
- **сменный режим работы** (сложно собрать группу, кто-то должен оставаться работать);
- **сеть франчайзинга** (нужно выделить время и ресурсы на обучение франчайзи);
- **высокий уровень текучести** (нужна быстрая адаптация);
- **не сформирована привычка к обучению** (консультантам больше подходит микрообучение).

Факторы, из которых сложился успех проекта:

- 1 Понять, какую бизнес-задачу решает система? Как влияет на стоимость и скорость обучения? Как изменятся бизнес-показатели после её внедрения?
- 2 Продвигать проект внутри компании как стратегически важный.
- 3 Сформировать список выбора СДО: принимать решение с холодной головой и после обсуждения с командой.
- 4 Проанализировать потребности сотрудников: тех, кто будет учиться. В случае Эконики это женщины-консультанты, у которых нет компьютеров, но есть смартфоны!
- 5 Согласовать систему наполнения контентом внутри компании – и уже потом разрабатывать.
- 6 Не переводить всё обучение в онлайн. Использовать дополнительные мероприятия: мини-тренинги, проверки знаний, методички.

- 7 Собирают обратную связь ещё на этапе пилота: и по СДО, и по формату курсов.
- 8 Продвигают обучение внутри компании (внутренний PR).

Публикуют учебные материалы в различных форматах:

- видеоуроки;
- интерактивные курсы;
- интерактивные видеокурсы;
- лонгриды;
- простые слайдовые курсы;
- тесты для контроля знаний.

Контроль навыков проводят на основе выполнения KPI.

Внутренний PR обучения в Instagram

- ✓ где найти информацию;
- ✓ анонсы нового контента;
- ✓ рейтинги по работе в СДО;
- ✓ тесты в stories.

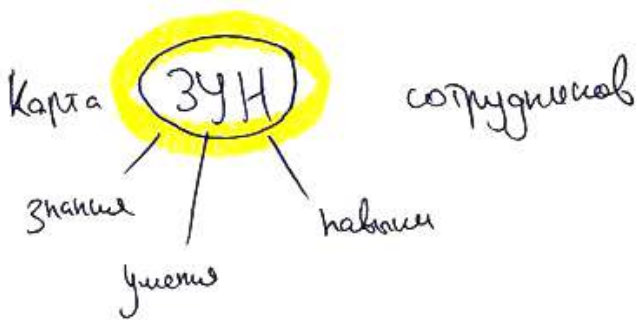
Люди любят конкурсы, с удовольствием вовлекаются, и это повышает охват системы дистанционного обучения.

Результаты внедрения мобильного обучения с iSpring Learn:

- ✓ период адаптации в среднем по сети сократился до 1 месяца;
- ✓ обучение коллекциям идёт быстрее в 2,5 раза;
- ✓ расходы на обучение сократились на 40%.

За первый год внедрения СДО:

- ✓ 94% сотрудников завершили курс по коллекциям;
- ✓ 76% сотрудников успешно прошли адаптацию;
- ✓ 3 500 курсов пройдено на платформе.



Продвигать проект внутри компании как стратегически важный. (внутри PR)

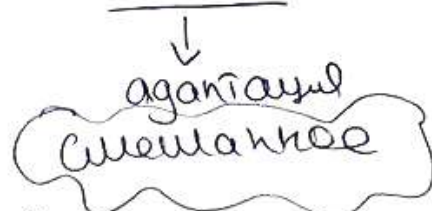
? Какие потребности у сотрудников?

Обратная связь пилота

школа-тренинг
симу-тесты и т.д.

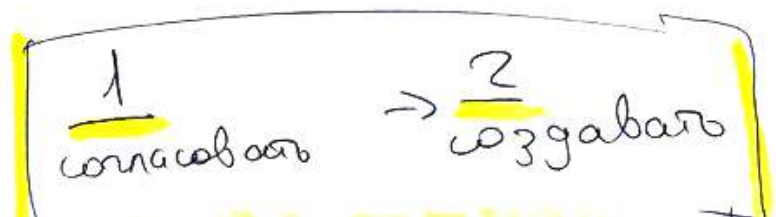
МОБИЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ

ке сразу онлайн



Сопровождение наставниками + памятка тех-листа и т.д.

Анна Беренко
Эксперт



версия
ссылка

Знают, но не делают: как запрограммировать сотрудников на результат

Джули Дирксен, автор книги «Искусство обучать», консультант по онлайн-обучению, США



Джули начала погружение в тему изменения поведения с простого вопроса: «Почему люди поступают неправильно?»

Принято считать, что люди поступают неправильно, потому что не знают, как правильно. Но если разобраться, проблема часто вовсе не в знании: например, мы знаем, что курить вредно, что смс-ить за рулем вредно – и всё равно это делаем.

*Вопрос не в знании –
вопрос в изменении поведения*

Почему мы поступаем как поступаем?

- мы не всегда принимаем решения сознательно. Иногда верховодит «слон»;
- мы учимся на собственном опыте. Если опыт был негативный – повторять его не хочется;
- не понимаем последствий. При отложенных последствиях мы «дисконтируем» риски;
- мы не ощущаем/не видим результатов.

Развитие автоматизма происходит в несколько шагов:

- 1 знакомство;
- 2 понимание;
- 3 осознанные попытки;
- 4 осознанные действия;
- 5 мастерство;
- 6 бессознательная компетентность.

Изменения – это сложно, потому что наш внутренний «слон» –

существо привычки. Нужно объяснить слону, почему важно что-то менять, и помочь ему в процессе изменений.

Как изменить поведение:

- ✓ создайте ощущение важности и срочности;
- ✓ дайте человеку почувствовать и увидеть последствия;
- ✓ создайте возможности для практики;
- ✓ помогите людям учиться на собственном опыте;
- ✓ избегайте негативного опыта и циклов неудач;
- ✓ привлечите лидеров мнений, пусть они подадут правильный пример;
- ✓ упростите задачу: пропишите скрипты, алгоритмы;
- ✓ создайте подходящую среду.

Поймите, на каком этапе ваши учащиеся

- 1 Вообще не знает, как нужно себя вести.
- 2 Знает, как нужно себя вести, но не понимает, почему это важно.
- 3 Знает аргументы, почему это важно, но не верит в них.
- 4 Уверен, что правильное поведение имеет смысл, но не столь важно в данный момент.
- 5 Уверен, что в данный момент важно вести себя правильно, но не знает как это сделать.

- 6 Уверен, что важно вести себя правильно, но **не уверен, сможет ли** (в текущих физических или социальных условиях), или это слишком сложно.
- 7 Готов попробовать, но **никак не может начать**.
- 8 Начал, но **постоянно теряет мотивацию**.
- 9 Продолжает, но **не доводит до конца** или периодически бросает.
- 10 Делал, как надо, но **откатился обратно** к неправильному поведению.

ЗНАЮТ, НО НЕ ДЕЛАЮТ

Как запрограммировать сотрудников на результат?
Как изменить поведение?

Ошунли Дирисен

Почему мы не меняем свое поведение?

Даже знаю, почему это неправильно



Показ примеров результата | меняет эмоционального поведение



изменение - это медленно! ~~сложно!~~ процесс!

Бессознательная компетентность

- знакомство
- понимание
- осознание попыток
- осознание действий
- мастерство

угнетается мозг потребляет много энергии
Пока не пойдет до

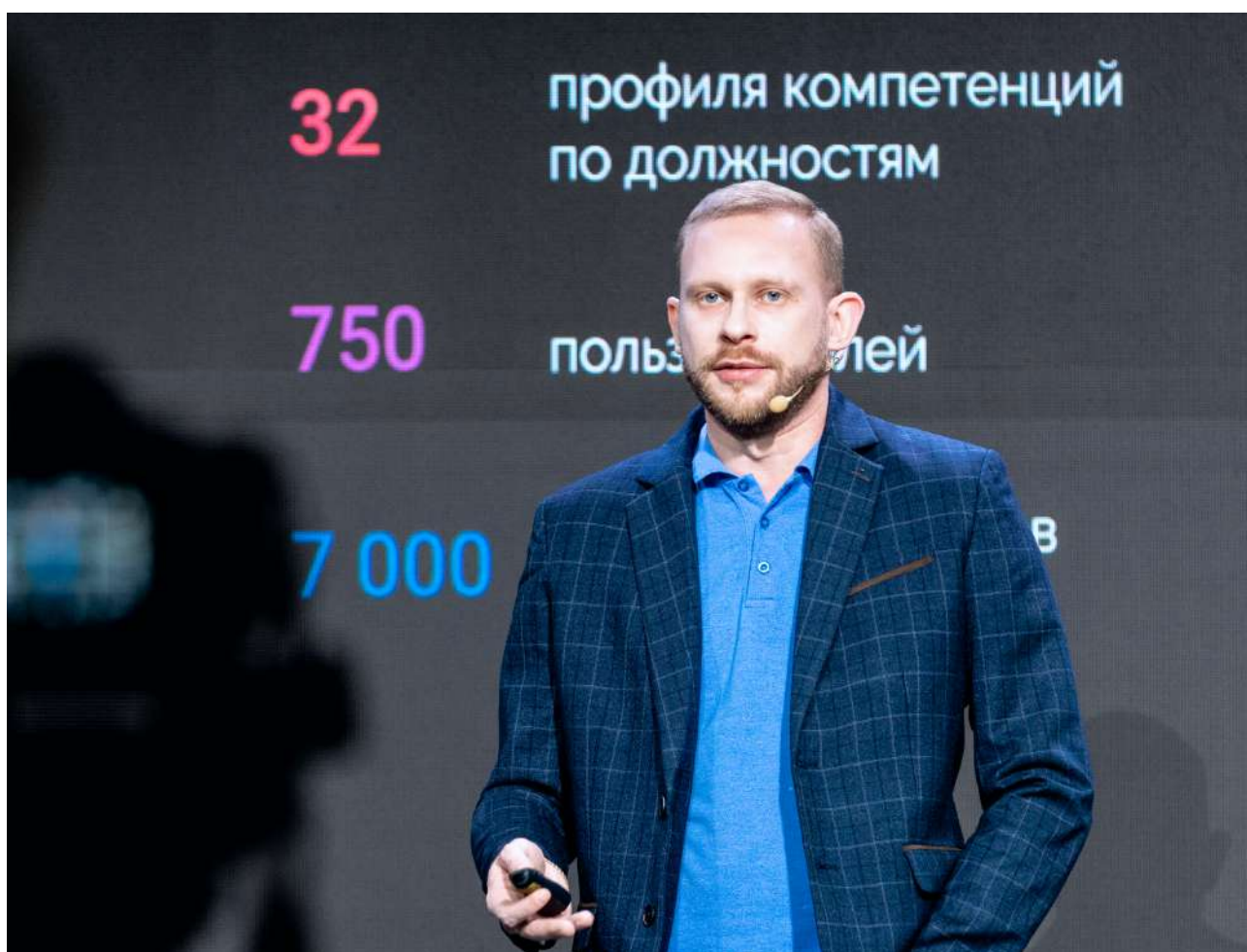
Бессознательная компетентность

(иссл. С. Анджо)
↑ внимание при взаимодействии с другими людьми
ориентируемся на других



Хождение по мукам: 5 ошибок при переводе учебного центра в онлайн

Родион Пивин, руководитель учебного центра, Neirum



Родион рассказал, на какие грабли понаступала команда Neirum, прежде чем смогла успешно перевести учебный центр в онлайн:

Приняли на веру техзадание заказчика и чуть не сорвали сроки проекта. Как избежать:

- ✓ тестовый курс на небольшом проекте;
- ✓ инвентаризация учебного материала;

- ✓ чёткое планирование проекта;
- ✓ диалог с инвесторами и заказчиками.

Попросили бизнес-тренеров создавать курсы. Контент пришлось переделывать. Как избежать:

- ✓ сделайте план и шаблон курса;
- ✓ наймите дизайнера.

Не собрали матрицу нового подразделения. Затянули запуск проекта. Как избежать:

- ✓ определите, сколько времени тратит сотрудник на черновик;
- ✓ сколько времени дизайнер тратит на оформление;
- ✓ соотношение количества этих сотрудников и временных рамок.

Обрубили очный формат. Упало качество обучения. Как избежать:

- ✓ переходите в онлайн постепенно;
- ✓ разбейте блоки обучения по приоритетам;
- ✓ привлекайте специалистов из смежных подразделений;
- ✓ введите наставничество;
- ✓ подключите вебинары и учебные рассылки.

Учили сотрудника продукту, а не выполнять свою работу. Как избежать:

- ✓ карта процессов;
- ✓ тесный контакт с подрядчиками;
- ✓ закрепление сотрудников по направлениям.

Результаты внедрения онлайн-обучения:

- ✓ ускорили адаптацию с 50-60 до 14 дней;
- ✓ сократили очное обучение с 4000 до 200 часов в год;
- ✓ снизили стоимость обучения сотрудника в 1,5-2 раза.

Переход в онлайн

ОШИБКИ

Хотение по лужкам

1. Делать дизайн самому

2. Заранее не считать временные затраты и составить неадекватный мак.

3. Учили сотрудника продукту, а не выполнять свою работу

4. Обрубить очное обучение

5. Не продумали систему мотивации.

Роль
Мотив
Неким

! карта процессов работ

→ процесс должностной

→ оценка во время частых обязательств

→ оценка работы или

→ серия с эталоном

Бюджетирование в турбулентные времена: как посчитать затраты на обучение

Александр Макаров, основатель FMCGuniversity. Запустил корпоративный университет в IDS Borjomi



Александр рассказал о вариантах бюджетирования функции обучения в условиях неопределенности:

1. Через запрос у руководителей функций

- закладываем сценарии стресс-планов руководителя функции;
- после бюджетирования подтверждаем бюджет у руководителя с учётом сценариев стресс-планов (1, 0,75, 0,5 0,25, 0).

2. Бюджетирование на основе исторических планов

- опираемся на данные прошлого года;
- закладываем сценарии стресс-планов.

3. Бюджетирование на основе модели компетенций

- закладываем бюджет для senior ролей;
- выделяем приоритетные компетенции.

4. Бюджетирование по стратегии отдела HR или L&D

- определяем важные проекты и те, которыми можно пожертвовать;
- определяем механику бюджетирования новых проектов;
- прорабатываем механику действий при сокращении ресурсов.

5. Бюджетирование через модель обучения

- сначала выстраиваем модель (blended/online, алгоритм этапов);
- определяем бюджет;
- просчитываем полную стоимость владения инструментами;
- бюджетуем время/стоимость IT специалистов;
- просчитываем стресс-планы;
- заключаем договоры сразу.

Ключевые ошибки в бюджетировании:

- ⊗ выбор только одного из вариантов формирования бюджета;
- ⊗ затягивание с изменением модели деятельности;
- ⊗ отрыв от фактической потребности бизнеса;
- ⊗ неизменяемые роли в команде L&D;
- ⊗ потеря фокуса «инструмента» бизнеса.

Сильный текст в онлайн-курсе

Максим Ильяхов, создатель сервиса «Главред». Автор книг «Пиши, сокращай» и «Новые правила деловой переписки»



Максим Ильяхов рассказал, как написать сильный текст для электронного курса: начиная от цепляющего названия и заканчивая понятным содержанием.







1. Тема в мире читателя вызывает искреннее желание пройти курс

Учебные курсы появляются, потому что компании нужно чему-то сотрудников обучить: технике безопасности, методам продаж или принципам работы. Эти курсы важны для бизнеса, но совершенно не возбуждают в сотрудниках желание их пройти.

Фокус в том, что нельзя заставить человека захотеть что-то изучить. Если хотите, чтобы сотрудник погрузился в курс, вложил время и силы, нужно вызвать в нём искреннее, глубокое и эмоциональное желание пройти этот курс.










| | |
|---|---|
|  Пытаемся чему-то обучить читателя |  Читатель сам захотел пройти, изучить, вложить время и силы |
|  Техника безопасности на рабочем месте |  Как успевать в три раза больше за то же время: пособие по тайм-менеджменту |
|  Digital-трансформация: тренды, задачи и перспективы |  Как не конфликтовать со сложными клиентами: психологические приёмы воздействия на человека |
|  Технологии продаж: общие принципы работы с клиентами для начинающих |  Продвинутые техники бесконфликтной отработки возражений и повышения чека |

Чтобы заинтересовать читателя, нужно названием курса попасть в его проблему – как можно точнее.

| | |
|--|--|
|  Вот бы разгрузить свой день... |  «Как разгружать свой день от ненужных задач: пособие по тайм-менеджменту для фрилансеров и предпринимателей» |
|  Вот бы разгрузить свой день... |  «Как успевать в три раза больше за то же время: пособие по тайм-менеджменту» |
|  Елки-палки, столько дел! Как бы успеть всё до конца дня! |  «Как успевать в три раза больше за то же время: пособие по тайм-менеджменту» |

Чтобы узнать «что болит» у сотрудников – варитесь в их среде: общайтесь лично, слушайте разговоры в коридорах, читайте чаты и форумы.

Лучше, когда тема не принижает читателя, а наоборот подчёркивает его статус: «Если ты читаешь это – ты крутой!».

| | | | |
|--|---|---|--|
|  Вот бы разгрузить свой день... |  | «Как разгрузать свой день от ненужных задач: пособие по тайм-менеджменту для экспертов, фрилансеров и предпринимателей» |  Да, я эксперт! |
|  Вот бы разгрузить свой день... |  | «Как разгрузать свой день от ненужных задач: пособие по тайм-менеджменту для творческих» |  Это про меня, я человек творческий! |
|  Вот бы разгрузить свой день... |  | «Как разгрузать свой день от ненужных задач: пособие по тайм-менеджменту для неорганизованных людей» |  |

Три вопроса к теме:

- 1) Человек проснулся с этой темой на уме?
- 2) Есть ли в этой теме что-то, что гладит читателя по шёрстке?
- 3) Эта тема специфична для моей сферы и аудитории?

2. Ясность языка помогает донести идею до читателя

Задача текста в курсе – сформулировать правило и нарисовать картинку того, как его применить. Ясность в тексте помогут создать две вещи:

- «**например**»: описание тезиса на какой-то жизненной ситуации;
- «**наоборот**»: описание обратной ситуации, когда что-то может пойти не так.

| | |
|------------|---|
| Тезис | Важно не только консультировать покупателя по свойствам товара, но и разбираться в его задаче и рекомендовать лучшее решение. |
| «Например» | Например, покупатель интересуется пылесосами Dyson. Вы рассказываете ему о возможностях этих моделей, но тут же уточняете: а зачем покупателю именно эта марка? Какую задачу он хочет решить? Покупатель говорит, что ... |
| «Наоборот» | И наоборот, если у вас много клиентов на линии, вам может хотеться скорее ответить на все вопросы и побежать к следующему. Но тогда... |

Handwritten notes and diagrams illustrating the concept of a topic (тема) in a course.

ТЕМА с ней происходит и она ведет по шероховатке

good morning

она специалиста

Тема в обучающих мат. онлайн-курсе и шере шероховатости

Символы в теме курса

~~X~~ Мы делаем тему-то иначе обучить


✓ читатель сам захотел прочитать, изучить, вложить время и силы

- убедил в теме решение своих научных проблем - которые в их помощи нуждаются

- попытался, что произошло это курс сделал его классным, крутым, интересным

Для нас:

- ~~X~~ поисковых
- ~~X~~ сервизных
- ✓ интервальных
- ✓ форумных



От стихийной адаптации к осознанной автоматизации: как ускорить процесс x10 и не потерять в качестве

Элина Альбрехт, начальник отдела обучения и развития персонала;
Екатерина Чухова, руководитель проектов по онлайн-обучению,
промышленная компания «Разрез Тайлепский»



Элина и Екатерина рассказали, как компании «Разрез Тайлепский» удалось ускорить адаптацию в десять раз, снизить текучесть до 0% и не потерять в качестве обучения:

На этапе “младенчества” компании адаптация не сильно нужна: процессы только формируются, адаптироваться не к чему. На этапе детства, когда подбирается команда, а собственник спрашивает “за результат” начинается потеря кадров.

В 2018 году 18% новичков в компании «Разрез Тайлепский» уходили в

период испытательного срока.

Укрупненный план адаптации в компании «Разрез Тайлепский» на старте запуска:

- ① Регламенты процесса.
- ② 3 формы наставничества.
- ③ Единая схема адаптации.
- ④ Подготовка наставников.

3 формы наставничества в компании:

- TWI Job Instruction для рабочих (Training Within Industry – обучение без отрыва от работы);
- менторинг для middle-менеджмента;
- баддинг для top-менеджмента.

Наставник обучает нового работника выполнению операций в 4 этапа:

- ① Демонстрация операции.
- ② Демонстрация выполнения операции + озвучивание этапов операции.
- ③ Демонстрация выполнения операции + озвучивание этапов операции + озвучивание ключевых моментов каждого этапа.
- ④ Демонстрация выполнения операции + озвучивание этапов операции + озвучивание ключевых моментов каждого этапа + озвучивание после.

Это называется КПВО – карта пошагового выполнения операции.

Технология организации менторинга:

- ① Установочная встреча, на которой происходит знакомство с программой адаптации, формирование ключевых целей и задач менторства.
- ② Работа в паре «ментор-менти».
- ③ Встреча по подведению итогов: обсуждение результатов менторинга и дальнейших перспектив.

Только за 2020-й год с iSpring Learn добились таких результатов:

- ✓ поставили адаптацию на автопилот;
- ✓ разгрузили HR-отдел и руководителей;
- ✓ стандарты и регламенты всегда под рукой;
- ✓ разгрузили наставников;
- ✓ видят прогресс каждого новичка в реальном времени;
- ✓ **снизили текучесть на испытательном сроке с 18% до 0%;**
- ✓ сэкономили 1 020 часов рабочего времени;
- ✓ экономят 320 000 р. в месяц.

Фокус на результат: как мы перевели обучение партнеров в онлайн и увеличили прибыль на 20%

Наталия Штанько, руководитель академии ERSTA;

Екатерина Громыко, ведущий менеджер по дистанционному обучению, ERSTA



Наталия и Екатерина поделились наработанным опытом в области дистанционного обучения B2B-партнеров:

Раньше в компании ERSTA обучали только офлайн, а это подразумевало в месяц:

— 11 семинаров в офисе;

— 10 командировок в среднем;

— 21 день учебный день;

— 30 командировочных дней.

Сложности, с этим связанные:

- ⬇ офлайн-обучение мешало бизнесу расти;
- ⬇ рост числа партнёров = рост числа людей на обучение;
- ⬇ долгий процесс аттестации сотрудников;
- ⬇ увеличение запросов на приезд тренера в регионы;
- ⬇ запрос от партнёров на адаптацию учебных материалов.

Решение – iSpring:

- ✓ доступ к материалам 24/7;
- ✓ аттестация централизованная;
- ✓ отчёты наглядные;
- ✓ процесс управляемый;
- ✓ упрощает вопрос обучения регионов;
- ✓ сокращает затраты на обучение.

Ноу-хау: Каждому поколению свой контент:

| | Поколение X | Поколение Y | Поколение Z |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Презентации | ✓ | ✓ | ✓ |
| Пособия | ✓ | ✓ | ✓ |
| Тесты | ✓ | ✓ | ✓ |
| Видео | | ✓ | ✓ |
| Интерактивы | | | ✓ |

Ноу-хау: Конкурс по обучению как элемент мотивации. Условия конкурса:

- ① Высокий рейтинг в СДО.
- ② Участие в вебинарах –100%.
- ③ Скорость обучения.
- ④ Увеличение продаж на 15%.

Приз: поездка в г. Ахен (Германия) на производство бренда, с которым работали специалисты.

Руководители увидели в СДО:

- управленческий инструмент;
- новые возможности обучения;
- возможность поддерживать уровень сервиса;
- конкурентное преимущество.

Результаты работы с iSpring Learn в 2019:

- ✓ благодаря изменению системы обучения, прибыль увеличилась на 20%;
- ✓ число командировок сократилось в 2 раза;
- ✓ выросла оборачиваемость у клиентов;
- ✓ выросла квалификация персонала.

2020: Звёздный час системы дистанционного обучения:

- ✓ рекорд просмотров – «Курс по пользованию СДО»;
- ✓ активное обучение внутренних специалистов;
- ✓ увеличили доступы до 1000 входов за период;
- ✓ на 20% сократились затраты на обучение (с учётом динамики роста и ввода новых брендов).

ERSTA
И. Штанько
Е. Грошкко

Тесты
Гарантируем
под
успеваемость

тип
комента
↓
подбор по
поколению

Фокус на
результат

Кто хорошо учит,
тот хорошо работает.
Кто генерит
возрастные - там
есть нагрузка
труднее

X
Презентации
Пособия
Тесты

Y
Презентации
Пособия
Тесты
Видео

Z
Презентации
Пособия
Тесты
Видео
Интерактивы
Диагностические курсы

поиск
драйверов
среди
своих
сотрудников

Используйте
интерес и соревнование
→ призы (ex. поездка на производство)

eLearning с душой: как влюбить сотрудников в компанию и повысить уровень сервиса

Павел Иваненко, руководитель отдела обучения и развития персонала, Domino's



Павел рассказал об опыте внедрения системы дистанционного обучения iSpring Learn в компании Domino's:

Особенность кейса Domino's:

- 1 Около 2500 сотрудников и 94% из них – это «полевые» работники, без постоянного доступа к стационарному компьютеру.

- ② Большинство сотрудников – миллениалы и зумеры: активно пользуются смартфонами, нуждаются в самовыражении.

Первый шаг – тренажёры:

- ✓ по сервису – диалоговые тренажёры iSpring;
- ✓ по продукту – интерактивные игры-тренажёры на базе PowerPoint.

Персонаж-инструктор, который поддерживает на пути обучения – Доминошка :)

Доминошка из elearning ушла в народ – другие отделы компании активно используют персонажа в переписке.

Проблему вовлечённости решили просто – привязали СДО к системе внутреннего развития сотрудников компании.

Секрет обучения с любовью от Domino's:

- ♥ тренажёры;
- ♥ герой-путеводитель;
- ♥ игровые элементы;
- ♥ привязка к системе развития;
- ♥ домашние задания.

Неожиданно эффективный канал обучения – Instagram. С большим успехом провели онлайн-трансляцию по приготовлению пиццы

Результаты внедрения СДО iSpring Learn:

- ✓ за два года **89% обучения перенесли в онлайн** (из них 52% – электронные курсы);
- ✓ увеличили количество сертифицированных сотрудников **почти в 2 раза**;
- ✓ среднее время на обучение директора **снизилось с 39 недель до 28 недель**.

В конспектах использованы работы участника конференции Елены Линд

 vk.com/elena.lind



Павел Иванкин
Dominos

E-learning ← душой
включить сотрудников в компанию

94% "полевые работники" → обучение мобильное
когда

ТРЕНАЖЕРЫ
по продукту, по сервису
интерактивные
цифровые

решение кейсов
ролевые игры
Квесты

Обучение ↔ развитие в компании (зарплата) → уровневые решения

20-30 лет

культура в
- самовращении
- привычки
- вовлеченность

Доминанта
попытки
погода
зачисление
игра

СОЗДАНИЕ
кадрового резерва

! Домашнее задание!
закрепление