

Д.Л. Чумаков (6 курс, каф. МЭО), В.Р. Огороков, д.э.н., проф.

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Начало XXI века ознаменовалось выходом на новый качественный уровень конкуренции в тех сегментах рынка, которые уже характеризовались наличием большого количества участников, и повышением уровня конкуренции в отраслях, которые традиционно считались относительно спокойными и стабильными. В частности, такой отраслью считается образование. Причем если в высшей школе уровень конкуренции повысился в основном за счет выхода на рынок новых игроков традиционного типа, то в сегменте дополнительного образования и корпоративных тренингов появились принципиально новые направления. Одно из них – дистанционное обучение через Интернет или e-learning (рис. 1). Оно обладает некоторыми серьезными преимуществами, но также существуют определенные препятствия для внедрения таких программ.

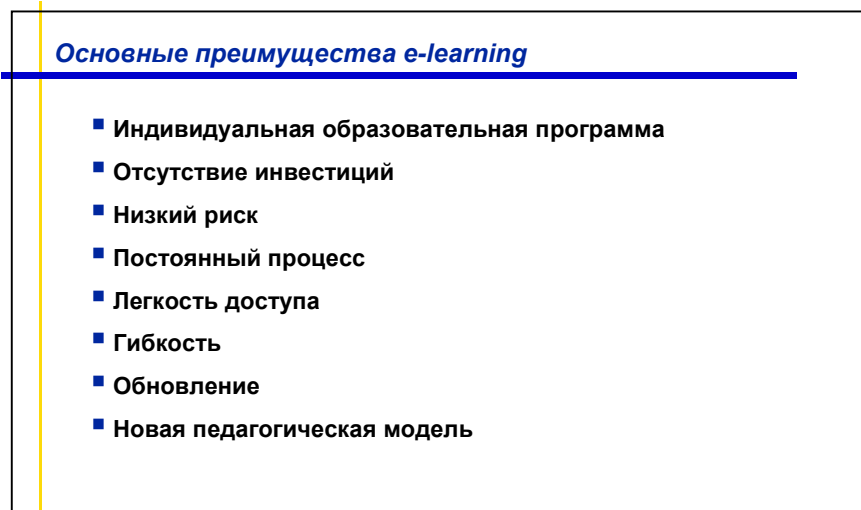


Рис. 1. Основные компоненты дистанционного обучения

Дистанционное обучение через Интернет – максимально автоматизированный процесс интерактивной передачи знаний и отслеживания результатов. Это комплексный продукт, основными компонентами которого являются платформа, содержание и дополнительные услуги. Платформа – это некий технический фундамент, поверх которого впоследствии строится то, что видит обучаемый или тренинг-менеджер. Наиболее известные разработчики платформ – компании Microsoft и Oracle. На платформу накладывается содержание, и, конечно, важно, чтобы та информация, которая размещена на портале, соответствовала самым высоким стандартам в области информационных технологий и той дисциплины, которой посвящена программа. Для этого программы дистанционного обучения через Интернет проходят обязательную сертификацию. Третий компонент образовательного портала, который интегрирует два предыдущих, это дополнительные услуги. Дополнительные услуги подразумевают, прежде всего, что существует некий преподаватель, который в режиме реального времени отвечает на все вопросы обучаемых, касающиеся образовательных программ или навигации по portalу, что на портале постоянно обновляются образовательные программы и новости, касающиеся бизнеса компании. Целесообразность выделения вышеуказанных услуг в отдельный модуль обусловлена тем, что другие услуги, например, система оценки эффективности образовательного процесса или сама программа, требуют разового участия людей. То есть, система тестов создается

специалистами, и после этого работает автоматически. А дополнительные услуги предполагают постоянное вмешательство человека.

Дистанционное обучение через Интернет во многом отличается от прямых тренингов. Рассмотрим основные преимущества таких программ (рис. 2). Прежде всего, это индивидуальные образовательные программы, и индивидуальность проявляется в двух аспектах. Во-первых, каждая компания может получить уникальный пакет, состоящий из любого количества образовательных программ и меняющихся в зависимости от сотрудника. Во-вторых, программы e-learning адаптируются к каждому обучаемому сотруднику, и продвижение по разделам программы зависит от скорости усвоения материала каждым сотрудником в отдельности. Также есть удобная возможность попасть на тот же этап программы при следующем запуске программы, равно как и изучить пройденный материал заново.



- 5 -

Рис. 2. Преимущества дистанционного обучения

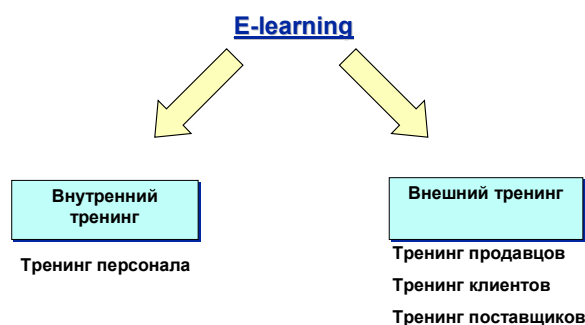
Второе преимущество – относительно невысокая стоимость. Она колеблется от \$10 до \$150 за курс в зависимости от производителя, продолжительности и содержания. Также есть на российском рынке компании, например, Merlin Institute (www.merlininstitute.com), предоставляющие качественные решения по дистанционному обучению в так называемых пакетах. В этих пакетах, как правило, около 25 курсов, а стоимость получается около \$20 за курс. Если сравнить эти цены и альтернативные издержки для приобретения платформы и программного обеспечения, необходимого для инсталляции дистанционных тренингов на локальном корпоративном сервере, то стоимость 25 образовательных программ при условии, что лицензия приобретается на 20 человек, составит всего 0,05% от альтернативных издержек в случае инсталляции программ на локальный сервер.

Очень важным преимуществом является гибкость. В данном случае нет зависимости от преподавателей или других участников группы. Каждый сотрудник может проходить обучение в любое удобное для него время и в любом удобном для него месте, ведь единственные требования – стандартный компьютер со звуковой картой и доступ в Интернет.

Следующее, что на наш взгляд стоит выделить, это стремление поставщиков программ дистанционного обучения устанавливать долгосрочные партнерские отношения с клиентами. Многие из них акцентируют внимание на возможности проведения совместного анализа эффективности первого этапа образовательной программы и модификации ее так, чтобы она давала максимальные результаты для клиента на последующих этапах.

Затем необходимо постоянное обновление образовательных программ и новостей, размещенных на портале, и конечно, это новая педагогическая модель, которая связана с предоставлением образовательных услуг через Интернет.

E-learning используется как для внутренних, так и для внешних тренингов



- 6 -

Рис. 3. Направления использования дистанционного обучения через Интернет

Принципиально дистанционное обучение через Интернет используется в двух направлениях (рис. 3). Первое – традиционный внутренний корпоративный тренинг. Это направление уже получило достаточно серьезное распространение даже в России. Например, 30% всех образовательных программ в компании Motorola в Санкт-Петербурге осуществляется через программы e-learning. Но также есть и новое направление – внешний тренинг. Всемирно известная корпорация SONY, когда выводит на рынок новый высокотехнологичный продукт, создает портал дистанционного обучения, на котором учит розничных продавцов продавать новые изделия (на какие новые характеристики обращать внимание потенциальных клиентов). Также e-learning используется для тренинга клиентов, что получило наибольшее распространение в Интернет-банкинге и сопутствующих услугах, и для тренинга поставщиков.

Основные компоненты портала дистанционного обучения – это, прежде всего, образовательные программы, которые постоянно обновляются (рис. 4). Затем электронный магазин, с помощью которого можно приобретать дополнительные образовательные программы. Соответственно, такой магазин должен быть интегрирован с большинством существующих платежных систем. Существует возможность поиска информации как по образовательным программам, где можно осуществлять поиск по ключевым словам или тематическому каталогу, так и по всем разделам новостей, размещенных на сайте.



- 7 -

Рис. 4. Основные компоненты портала дистанционного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и внедрения большей интерактивности, на портале дистанционного обучения, как правило, существует несколько виртуальных классов, которые по дизайну схожи с популярными в Интернете чатами. Наибольшую пользу можно получить от занятий в виртуальном классе, который ведет преподаватель.

Очень важным элементом является система оценки эффективности и мониторинга образовательного процесса. Действительно, как можно отследить то, что происходит на удаленном сервере? Чтобы разрешить эту проблему и предоставить возможность контролировать образовательный процесс существует около семи уровней отчетов, которые иллюстрируют информацию о времени, проведенном каждым сотрудником для прохождения или выполнения каждого этапа программы; ошибки, которые он совершил; изменения, которые происходят с его познаниями по изучаемому предмету (рис. 5).



Рис. 5. Взаимодействие через портал дистанционного обучения

В заключении целесообразно подчеркнуть, что несмотря на многочисленные преимущества, дистанционное обучение через Интернет не является единственным и достаточным средством получения новых знаний, хотя активно используется многими международными компаниями (Volvo, Electrolux, Akzo Nobel). Например, невозможно научиться проводить идеальные презентации и переговоры с помощью таких программ. Можно получить только знания о том, как это должно выглядеть. А остальное – только опыт живых презентаций и прямые тренинги, на которых есть возможность продемонстрировать свои возможности и тут же получить обратную связь. Таким образом, только использование в комплексе нескольких каналов для обучения может дать максимальную пользу образовательному процессу.