

E-learning w branży PBS

Świat, jaki znamy, powoli zanika. Zastępuje go e-świat. E-mail zamiast listu, SMS zamiast kartki świątecznej, e-konto zamiast wizyty w banku, e-pocztówka zamiast kartki z urlopu czy rzecz chyba najdziwniejsza – e-randki zamiast spaceru we dwoje. Od części tych „e” włos się jeży na głowie, ale niektóre z nich stają się częścią naszego krajobrazu i ułatwiają nam życie.

E-świat wkrada się w każdy zakamarek ludzkiej rzeczywistości. Siłą rzeczy dotarł i do rynku usług szkoleniowych. Skąd ten pomysł? Czy to tylko e-trend? Otóż nie! E-learning jako forma rozwoju zawodowego to odpowiedź na zapotrzebowanie zgłoszone przez rynek.

Szkolenia e-learningowe nabierają popularności i zaczynają pojawiać się jako dodatek do usług kształceniowych dla pracowników firm we wszystkich sektorach, również w sektorze biuroserwisowym. Pracodawcy chcą szkoleń podwyższających kwalifikacje swoich pracowników, które są zarówno:

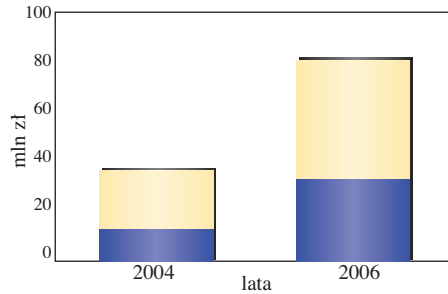
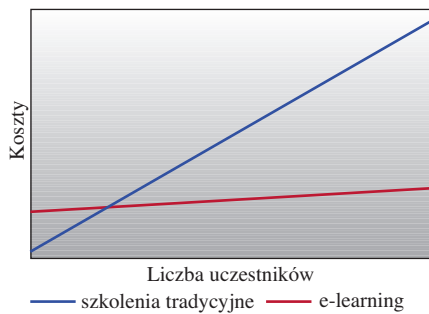
- merytorycznie dostosowane i korzystne dla firm rozproszonych (np. dla firm dostawczych szkolących swoich dystrybutorów lub przedstawicieli handlowych),
- dostępne dla większości lub wszystkich pracowników, dające możliwość kontynuowania nauki na coraz to wyższym poziomie umiejętności,
- niskobudżetowe i niekolidujące z codziennymi obowiązkami pracowników (kluczowe w kilku branżach, w tym głównie w biuroserwisie).

CZYM JEST E-LEARNING?

To nowa technika stosowana w procesie szkoleń, korzystająca z nowych rozwiązań edukacyjnych i technologii informatycznych. Obecnie e-learning jest najszybciej rozwijającą się dziedziną sektora IT i edukacji. Coraz więcej przedsiębiorstw korzysta z tego rozwiązania, które okazuje się szybszym sposobem na zdobywanie wiedzy i umiejętności wśród pracowników przy małym nakładzie środków finansowych.

Obecnie na rynku polskim obserwuje się stały wzrost zainteresowania e-learningiem. Rynek szkoleń e-learningowych w Polsce szacowany jest na 50-100 mln zł (patrz wykres obok), a na kolejne lata przewidywany jest jeszcze większy bum niż dotychczas wynikający ze wciąż taniejącej technologii i coraz większej konkurencji firm oferujących usługi e-learningowe.

Istotą szkoleń e-learningowych jest przekazanie treści i pewnych umiejętności poprzez szkolenia online. Każdy uczestnik szkolenia wybiera sobie miejsce i czas, w którym chce się szkolić, a poprzez indywidualne hasło i login otrzymuje dostęp do internetowego szkolenia. Szkolenie składać się może z materiałów do czytania, prezentacji multimedialnych, testów, wykładów filmowych, list dyskusyjnych i interaktywnych gier i ćwiczeń i dlatego właśnie takie szkolenia są bardzo skutecznym narzędziem kształcenia pracowników. Administracyjna część platformy e-learningowej pozwala również na statystyczną analizę efektów szkoleń (na potrzeby zarządcze), tj. procent osób zdających kurs w pierwszym podejściu, wskazanie obszarów, które stanowiły największy problem.



E-learning jest znakomitym produktem dla zrzeszeń dystrybutorów i organizacji, których działalność opiera się na pracownikach mających wysoką znajomość produktów. Pozwala na szybką realizację jednakowych szkoleń wśród dużej liczby rozproszonych pracowników.

Jednak wdrożenie szkoleń online napotyka jeden zasadniczy problem. Otóż przyzwyczajeni jesteśmy do szkoleń tradycyjnych i pracy w grupie pod czujnym okiem trenera. Nagle pojawia się kwestia samodzielności i samodyscypliny w procesie szkoleniowym – są to dwa główne problemy, które mogą wystąpić przy wprowadzaniu metod e-learningowych do programu firmowych szkoleń. Kursant musi sam zasiąść przed komputerem i przejść przez kurs. Zanim to nastąpi, musi się zmotywować lub zostać zmotywany do rozpoczęcia procesu uczenia się. Pracodawca powinien zatem zachęcić swoich pracowników, by sumiennie brali udział w takich szkoleniach. Najważniejszym elementem są ciekawe oraz odpowiednio dobrane i przygotowane materiały szkoleniowe, które są atrakcyjne same w sobie, jednocześnie proste i intuicyjne do wykorzystania. Innym sposobem jest stworzenie kanałów komunikacyjnych w ramach szkolenia poprzez otwarcie wewnętrznych grup dyskusyjnych i czatów pozwalające na komunikowanie się zarówno z trenerem, jak i innymi osobami szkolonymi. Bardzo istotne jest również uświadomienie pracownikom korzyści z udziału w e-learningowym szkoleniu oraz wpływu kształcenia na dalszą ścieżkę kariery lub oceny podczas ewaluacji. Równie ważna, jeśli nie najważniejsza, jest nagroda za ukończenie szkolenia – dyplom lub e-mail od przełożonego lub pracownika działu szkoleń z gratulacjami.

Przy wprowadzaniu projektu szkoleń e-learningowych w firmie jednym z najważniejszych zadań jest poinformowanie wszystkich stron zainteresowanych o tym, w jaki sposób i dlaczego pracownicy będą szkoleni tą nową metodą. Przykłady szkoleń przeprowadzanych metodą e-learningową to m.in.:

- szkolenia asortymentowe
- techniki sprzedaży
- szkolenia finansowe.

BLENDED LEARNING – CO TO JEST?

Znaczący wzrost efektywności e-learningu osiąga się przy połączeniu tradycyjnego e-kursu (e-learning) oraz tradycyjnego szkolenia (trener – grupa). Taka kombinacja fachowo nazywa się blended

learning (blend z ang. oznacza łączyć). Kursant musi przejść typowe szkolenie online (im więcej materiału w ramach rozwoju danej kompetencji, tym lepiej), a następnie swoje wątpliwości, pytania i chęć wymiany poglądów konfrontuje z trenerem. Trener w trakcie szkolenia może być dostępny:

- przez telefon,
- przez internetowe forum dyskusyjne (czat) lub e-mail,
- w siedzibie klienta na spotkaniu grupowym.

Takie połączenie pozwala na bardziej efektywne wykorzystanie czasu trenera i grupy, gdy pracuje się już praktycznie na wiadomościach znanych uczestnikom szkolenia (w branży biurowo-szkolnej może to być np. popołudniowe spotkanie działu sprzedaży z trenerem po uprzednim przejściu przez kurs techniki sprzedaży).

Stosując metody szkoleń e-learningowych bądź blended learningu, należy pamiętać, że powinny one być pochodną kompetencji/umiejętności, które mają rozwijać. W branży PBS szkolenia asortymentowe, których rocznie powinno się odbyć od kilku do kilkunastu, wymagają jedynie tradycyjnego e-kursu. Dzięki e-learningowi istnieje możliwość, żeby w ciągu jednego dnia cała Polska poznała najnowszą ofertę produktową wprowadzaną w ramach promocji. Zupełnie inaczej wygląda to przy szkoleniach łączących wiedzę techniczną z umiejętnościami interpersonalnymi, takimi jak np. techniki sprzedaży czy negocjacje, gdzie wsparcie trenera jest mile widziane lub wręcz niezbędne do zwiększenia efektywności szkoleń. Przybycie trenera do firmy w ustalonych godzinach czy też dostępność online sprawia, że pracownicy najpierw wykonują swoją pracę, a zaraz potem odbywają drugą część szkolenia mieszanego.

PRZYSZŁOŚĆ E-KURSÓW

Szkolenia e-learningowe nie zastąpią nigdy w pełni tradycyjnych szkoleń, ale ich udział w rynku szkoleń będzie stale rosnący. Branża PBS jawi się jako jedna z tych, które chętnie będą sięgać po to narzędzie, ponieważ łączy ono w sobie kluczowe korzyści:

- podwyższanie kwalifikacji wszystkich pracowników (wystarczą komputery firmowe lub domowe)
- większa efektywność szkoleń (możliwość przeszkolenia większej liczby pracowników)
- mniejsze nakłady czasowe (szkolenia nie odciągają kluczowych pracowników, tj. handlowców i biura obsługi klienta, od codziennych obowiązków).

E-learning staje się naszą rzeczywistością, tak jak stawały się nią kilka lat temu sklepy WWW. Zarówno firma, jej kontrahenci, jak i pracownicy czerpią z niego wymierne korzyści. Dlatego warto zastanowić się nad wypróbowaniem takich szkoleń w najbliższej przyszłości. Dodatkowym atutem szkoleń e-learningowych jest ich powtarzalność oraz opłacalność – tym większa, im większa jest liczba zagadnień i tematów, które są wdrażane, oraz liczba uczestników szkolonych w ten sposób.

Barbara Maluszyńska

(bmaluszyńska@hoffmann.biz.pl),

Piotr Maryniak (pmaryniak@hoffmann.biz.pl)