

# Как развивать soft-skills онлайн

Лайфхаки, платформы, возможности и ограничения

Тамара Кочарова, ТренингСпэйс







## Тамара Кочарова

- ✔ Директор по развитию OBLAKO Group
- ✔ Product owner онлайн-сервиса ТренингСпэйс
- ✔ Сертифицированный коуч и бизнес-тренер
- ✔ Digital HR евангелист
- ✔ Автор тренингов по коучингу, межличностным коммуникациям, портфельным продажам и пр.

# Компетенции XXI века

- ✓ Системное мышление
- ✓ Межотраслевая коммуникация
- ✓ Управление проектами и процессами
- ✓ Работа с IT-системами
- ✓ Клиентоориентированность
- ✓ Работа в команде
- ✓ Работа в условиях неопределенности
- ✓ Мультикультурность и открытость
- ✓ Осознанность
- ✓ Коммуникация

**«В 21 веке акценты смещаются в сторону умения критически мыслить, способности к взаимодействию и коммуникации, творческому подходу к делу»**



**Патрик Гриффин**

Профессор Мельбурнского университета, руководитель крупнейшего международного научного проекта по преподаванию навыков и компетенций XXI века

# Чему нас учат?

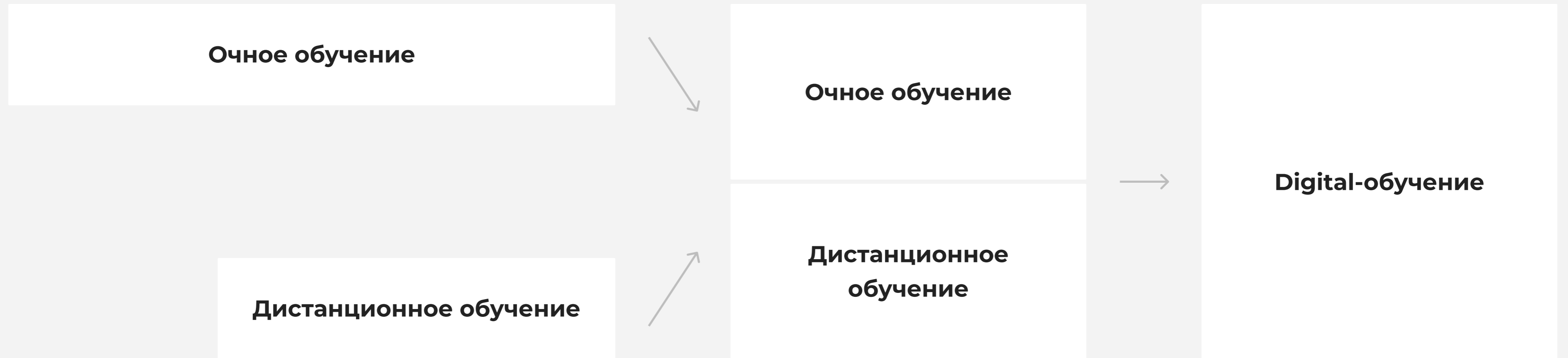
Вуз

Бизнес

hard-skills

soft-skills

# Digital-трансформация обучения



**1956**

General Electric  
management school

**1960**

Университет  
Иллинойса

**1999**

Термин  
blended learning

**Мы здесь?**





**Digital - это культура**



# Почему мы уходим в диджитал?



Культурные  
требования



Сокращение  
издержек



Экономия  
времени



Повышение  
качества процессов



Прозрачность, аналитика,  
работа с данными

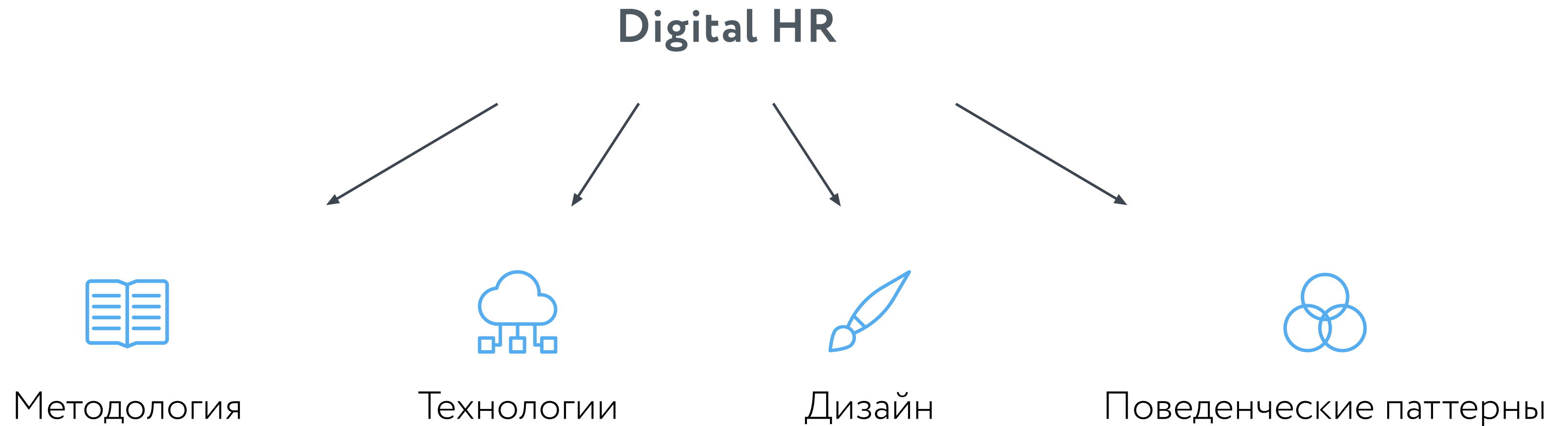




Что такое Digital в HR?



# Digital HR: что это?



---

**Неизбежно, всегда сопротивления и переходный период**



# Формула развития soft-skills

## Предтренинг

- ✔ Диагностирование
- ✔ Дополнительные материалы
- ✔ Общение
- ✔ Тестирование



## Тренинг



Коллаборация

+



Тренер/эксперт

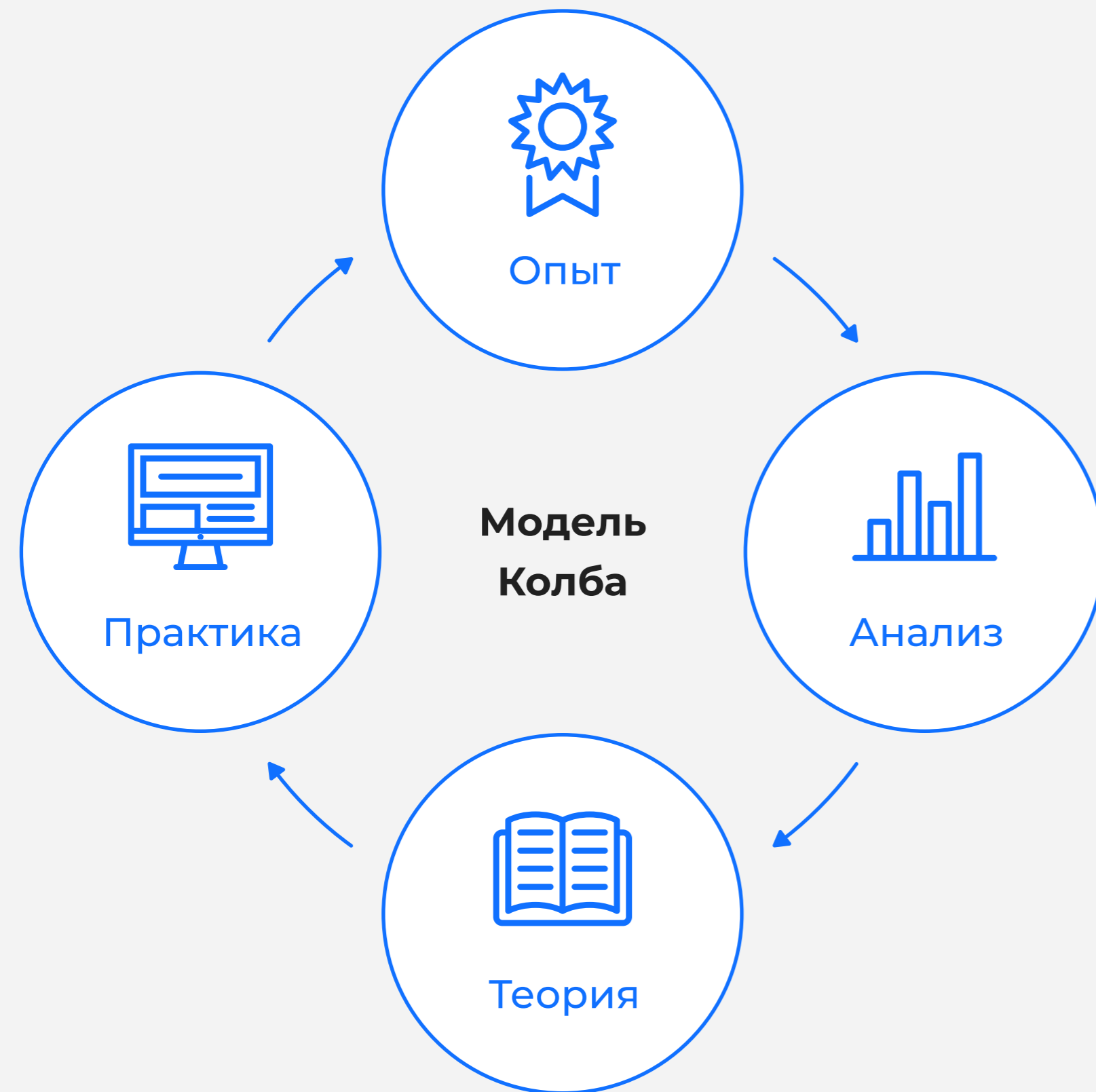


## Пост-тренинг

- ✔ Проверка знаний
- ✔ Дополнительные материалы
- ✔ Общение с коллегами и тренером
- ✔ Обратная связь
- ✔ Полевое сопровождение



# Методология развития soft-skills



## Модульная структура тренинга Международной школы тренеров ICBT





# Тренинговые методы

## Активизация внимания

- ✓ Социометрия
- ✓ Кинометафора
- ✓ Тест
- ✓ Метафорическая деловая игра
- ✓ Колесо баланса
- ✓ Кейс
- ✓ Групповая дискуссия
- ✓ Модерация

## Информация

- ✓ Мини-лекция
- ✓ Кинометафора
- ✓ Модерация

## Практика

- ✓ Ролевая игра
- ✓ Аквариум
- ✓ Арт-методы
- ✓ Кинометафора
- ✓ Кейс
- ✓ Мозговой штурм
- ✓ Упражнения
- ✓ Пин-поинт
- ✓ Модерация
- ✓ Групповая дискуссия
- ✓ Пирамида Дилтса

## Обратная связь

- ✓ Видеоанализ
- ✓ Шеринг
- ✓ Социометрия



# Онлайн-инструменты развития soft-skills

## Асинхронное обучение

- ✓ СДО
- ✓ Курсы дистанционного обучения
- ✓ Видео
- ✓ Интерактивные игры
- ✓ Симуляторы
- ✓ VR-тренажеры
- ✓ Чат-боты

## Синхронное обучение

- ✓ Видеоконференции (Skype, Zoom, WebEx)
- ✓ Вебинарные площадки
- ✓ Переговорные поединки
- ✓ Смс-тренинги
- ✓ Digital-тренинги (ТренингСпэйс)

# Видеосвязь

Вебинары, Скайп, Zoom, WebEX и др.

## Цели

- ✓ Дистанционное общение
- ✓ Передача знаний
- ✓ Совещания
- ✓ Конференции

## Функции

- ✓ Видеосвязь
- ✓ Текстовый чат
- ✓ Запись сессий
- ✓ Опросы и тесты

## Чего нет

- ✓ Статистика и аналитика
- ✓ Работа в группах
- ✓ Пост-тренинговое сопровождение
- ✓ Тренинговые сценарии
- ✓ Управление обучением
- ✓ Интеграция в бизнес-процессы



# Текстовые чаты

Telegram, Slack, WhatsApp, Facebook и др.

## Цели

- ✔ Передача информации
- ✔ Обсуждения
- ✔ Вопрос-ответ
- ✔ Социальное обучение

## Функции

- ✔ Текстовый чат
- ✔ Передача файлов
- ✔ Боты
- ✔ Групповые чаты

## Чего нет

- ✔ Статистика и аналитика
- ✔ Анализ данных
- ✔ Видеосвязь
- ✔ Лекции
- ✔ Презентации
- ✔ Управление обучением
- ✔ Интерактивность
- ✔ Интеграция  
в бизнес-процессы

# Мультимедийные курсы и видео

## Цели

- ✔ Дистанционное обучение
- ✔ Передача знаний
- ✔ Формирование установок

## Функции

- ✔ Интерактивные задания
- ✔ Видео
- ✔ Проверка знаний

## Чего нет

- ✔ Работа в группах
- ✔ Тренинговые сценарии
- ✔ Управление обучением
- ✔ Интеграция  
в бизнес-процессы
- ✔ Лекции
- ✔ Аналитика обучения
- ✔ Практические задания



# VR / игры / симуляторы

## Цели

- ✓ Дистанционное обучение
- ✓ Передача знаний
- ✓ Отработка навыков

## Функции

- ✓ Интерактивные задания
- ✓ Проверка знаний
- ✓ Погружение в среду
- ✓ Отработка скриптов

## Чего нет

- ✓ Работа в группах
- ✓ Тренинговые сценарии
- ✓ Управление обучением
- ✓ Интеграция  
в бизнес-процессы
- ✓ Лекции
- ✓ Аналитика обучения

# Сервисы очных онлайн-тренингов

ТренингСпэйс

## Цели

- ✔ Создать единой экосистемы очного обучения
- ✔ Проводить очные занятия с тренером онлайн без потери качества обучения
- ✔ Сбор данных для оценки и прогнозирования кадровых процессов внутри компании

## Функции

- ✔ Планирование загрузки тренеров
- ✔ Конструктор учебных и тренинговых программ
- ✔ Тренинговые механики
- ✔ Цифровой след
- ✔ Пред- и пост-тренинговое сопровождение
- ✔ Супервизия
- ✔ Обучение с любого устройства

## Еще нет

- ✔ Запись тренингов
- ✔ Экспорт отчетов в Excel



# Digital-тренинги — новый этап эволюции обучения

Sketch 1:20 PM 100%

Мозговой штурм  
Этап 5. Голосование

Анастасия С.

### Напишите слова ассоциации к слову «страхование»

Застрахованный 50%    Безопасность 30%

Компенсация 10%    Выплата 10%

Каско    Осаго    Автомобиль

Гарантия    Гарантия    Документы

Недвижимость    Авария    Кредит

Машина    Медицина    Больница

Sketch 1:20 PM 100%

Ролекая игра  
Этап 3. Игра

Сергей Е.    Станислав С.

### Отработка навыков работы с клиентами

Анастасия С.    Мария П.  
Руководитель магазина    Представитель фирмы

#### Лист наблюдателя

- Установление визуального контакта
- Организация пространства
- Цель встречи

Соответствие — Этап 2. Задание

### Управленческие задачи

Определите, к какой функции относятся следующие задачи (перетащите правильный ответ к соответствующей функции)

#### Варианты

Организация    Контроль    Планирование    Мотивация

#### Функции

Организация: Сбор информации о наличии и востребованности товара

Планирование: Составление графика смен

Планирование: Определение действий по выполнению KPI

Контроль: Определение расписания собственного рабочего дня

Милана Иванова: Все понятно, спасибо!

Станислав Сидоров: Мы почти все)

Виктория Высоцкая: Что-то я не понимаю... Кто подскажет как можно выделить объект и поменять цвет? Вообще не пойму что нужно сделать!

Станислав Тиньков и еще 5 участников: Закончили выполнять задание.

Вы: Сколько вариантов присылать?

Сергей Ефремов: Друзья! Давайте остановимся на 5-ти вариантах)

Мария Понкратова: Ок, хорошо

Подсказки

### Аналитика материалов

Средний рейтинг моих тренингов: **4.5 / 5**  
Топ 5 среди тренеров

86% средний процент завершения  
На 10% выше среднего по другим тренерам

230 сотрудников прошли Ваши тренинги

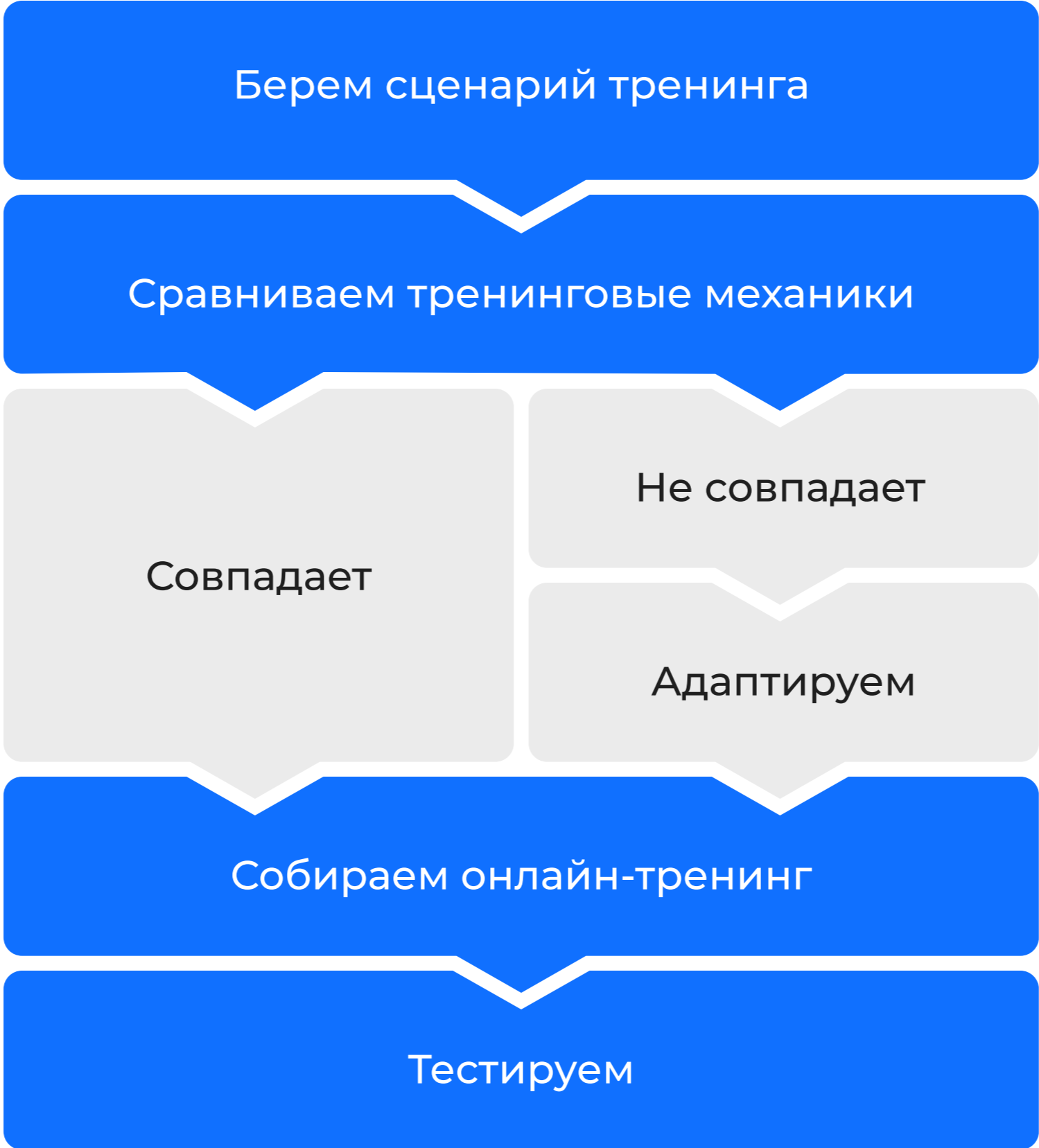
Среднее время на работу с раздаточным материалом и на участие в тренинге (в часах)

- 2 ч. Тренинг
- 8 ч. Раздаточный материал

### Тренинги

Рейтинг	Название активности	Трудоемкость	Кол-во сессий	Процент завершения
4	Страхование с заботой <small>Топ 5</small>	30 минут	10	90%
4.5	Оцениваем риски	20 минут	14	72%
4	Корпоративные клиенты	30 минут	12	48%

# Как перенести готовый офлайн-тренинг в онлайн





# Пример использования digital-инструментов для прокачки soft-skills

	Предтренинг	Тренинг	Пост-тренинг	
Вебинар	СДО Мессенджеры Skype	Теория Мини-лекция Ролики Мнения в чате	Практика Zoom Skype Чаты	СДО Мессенджеры Google-формы
Мессенджеры	Боты Задания в чате Тесты Файлы с информацией	Практика Zoom Skype	СДО Чат	
ТренингСпэйс	Тесты и опросы Предтренинговые задания	Чередование теории и практики в одном интерфейсе, групповая работа	Обратная связь Дополнительные задания Аналитика тренинга Передача статистики	



## Что нужно, чтобы внедрять digital?

- 1 Мыслить онлайн также как офлайн
- 2 Легко принимать и использовать новые технологии
- 2 Уметь сжимать контент для использования онлайн



# ТренингСпэйс и soft-skills

## Банки:

- 1 Сервис
- 2 Клиентоориентированность
- 3 Продажи



## Телеком:

- 1 Управление
- 2 Мотивация
- 3 Продажи



## Производство:

- 1 Управление
- 2 Работа в команде
- 3 Лидерство



## Ритейл:

- 1 Сервис
- 2 Работа с клиентом
- 3 Управление командой

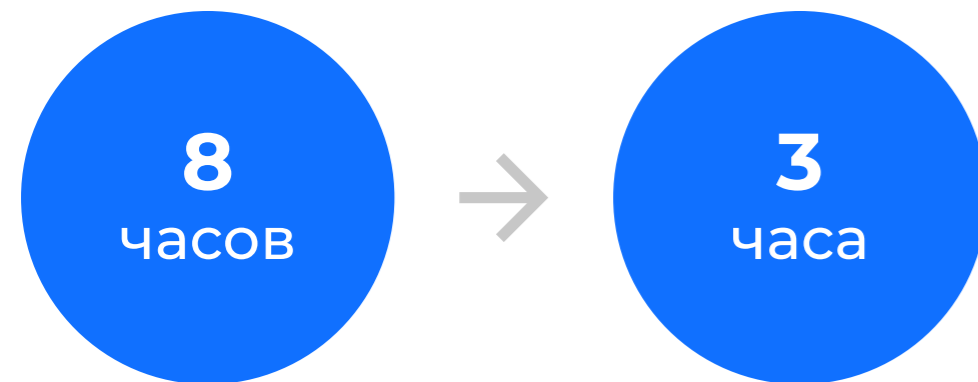


# Кейс: digital-тренинги в банке

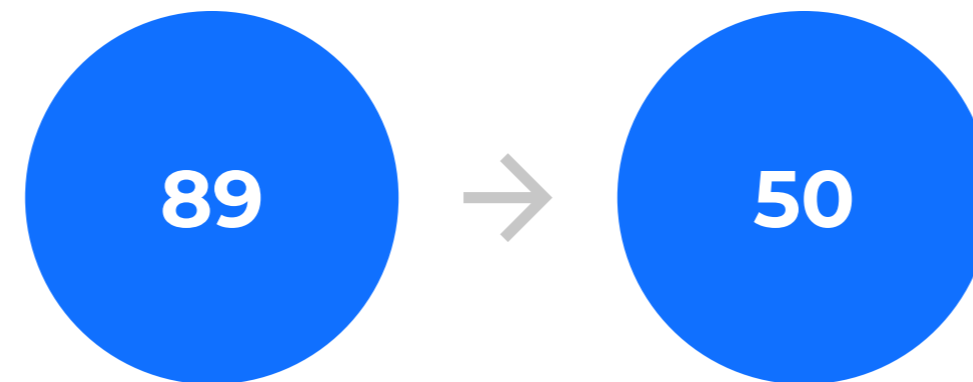
10 000 человек

200 тренингов в месяц

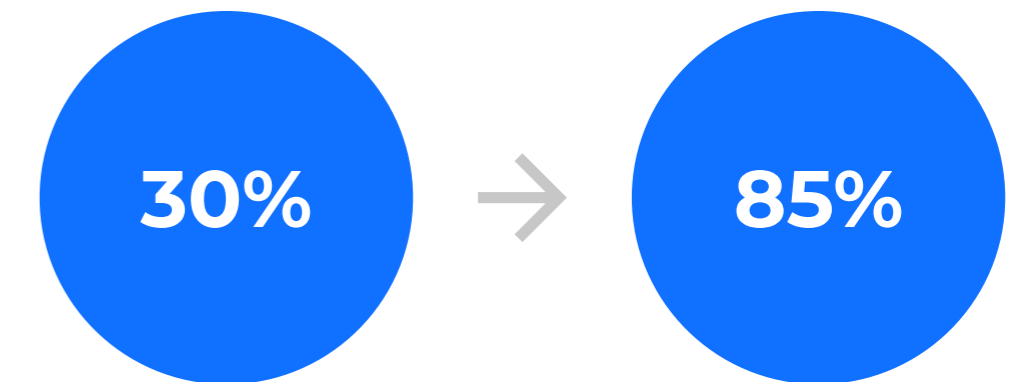
## Время тренинга



## Тренеры



## Закрытие программ



## География

Связали людей, которые раньше не знали друг друга

## Новые форматы

Например, тренер из Москвы + сейлз из Иркутска

## Вовлеченность

Повысилась привлекательность обучения



# Кейс: digital-тренинги в металлургии

## Модульное развитие руководителей

### 151 тренинг-сессия за 4 месяца

- ✔ Доформирование навыков после очного тренинга
- ✔ От формата «домашнее задание я выполнил, отчитываюсь» перешли к формату «я выполнил дз, и вот к таким выводам я пришел».
- ✔ С помощью TS внедрили обучающие элементы в онлайн-встречи по ДЗ.
- ✔ В системе теперь хранятся результаты всех обсуждений. Их можно выгружать и делать посттренинговые материалы, соавторами которых являются сами участники.



# Кейс: тренинговая компания

Руководители в регионах

Больше 150 человек

Программы:

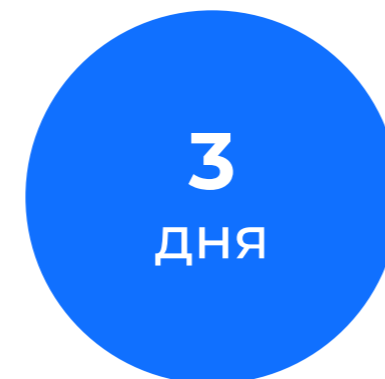
- ✓ Управление изменениями
- ✓ Ситуационное руководство
- ✓ Начинаящий руководитель



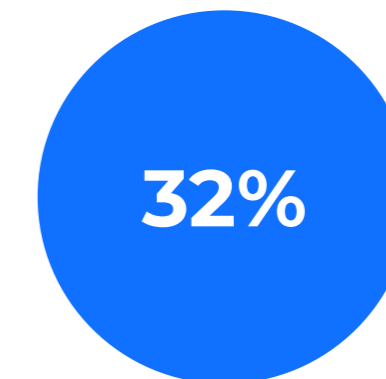
Средняя  
вовлеченность



Средняя оценка  
тренинга



Время проведения



Хотят продолжать  
обучение онлайн



\* По результатам опроса участников занятий после вебинаров и digital-тренингов



# Вопросы?

**Тамара Кочарова**



**+7 968 903-66-84**



**t.kocharova@oblakogroup.ru**



**@tkocharova**

