

Практика цифровизации HR: как сделать обучение интересным?

Екатерина Балыкина
27-02-2024



ПАО «ТрансКонтейнер» (Группа компаний «Дело») - лидер на рынке контейнерных перевозок, крупнейший интермодальный оператор, доставляющий грузы «от двери до двери» по России, Центральной Европе и Юго-Восточной Азии



40 000

фитинговых платформ



141 000

крупнотоннажных контейнеров
вместимостью около 219 000

ДФЭ



485

единиц автомобильной
техники



200

единиц погрузочной
техники



40 контейнерных
терминалов в России

20 лет в сфере управления персоналом, **более 10 лет** управления функцией T&D

Педагог-психолог, кандидат экономических наук

- До 2012 – от специалиста отдела персонала региона до руководителя проектов корпоративного университета **«Мобильные ТелеСистемы»**
- 2012-2014 – руководитель направления обучения компании **«Московская Биржа ММВБ-РТС»**
- 2015-2016 – начальник управления по оценке, обучению и развитию персонала **X5 Retail Group**
- 2016-2020 – начальник отдела обучения штаб-квартиры **«Евросеть»** (ООО **«Сеть Связной»**)
- 2020-2023 – руководитель отдела обучения и развития персонала **Jamilco** (luxе fashion retail)
- 2023 – н.в. – заместитель директора по персоналу **ПАО «ТрансКонтейнер»** (Группа компаний **«Дело»**)

-1-



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Прозрачный эффект
для бизнеса и
каждого участника

**Понятные и всеми
разделяемые цели**

-2-



ПОТРЕБНОСТИ АУДИТОРИИ

Предыдущий опыт и
предпочтения
участников

**Учет профиля
мотивации**

-3-



СИСТЕМА ВОВЛЕЧЕНИЯ

Инструменты
геймификации и
коммуникации

**Подогреваемый
интерес**

-4-



УПАКОВКА ПРОГРАММЫ

Форматы обучения и
оценки, временные
отрезки, удобное место

**Увлекательное
содержание**

ПРАКТИКА ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ

КЕЙС 1 : ИНТЕНСИВ ДЛЯ ВСЕЙ КОМПАНИИ



Цели программы:

- Соответствие магазинов стандарту сервиса (чек-листу по итогам видеомониторинга и mystery shopper)
- Обеспечение эффективности сотрудников и руководителей за счет обучения и поддержки развития
- Мотивация и удержание лучших сотрудников

Участники:

все сотрудники магазинов

Форматы:

- онлайн видеоролики, онлайн-тренинги, тесты знаний, практические задания, онлайн-практикумы, итоговые экзамены
- награждение лучших в рейтинге по количеству монет (успешно выполненные тесты и задания) и эффективности по итогам квартала

Период обучения:

2 квартала по 3 месяца

BESTSELLER

1 месяц	МОДУЛЬ 1 «ОСНОВЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА»
1 месяц	МОДУЛЬ 2 «КАССА»
2-3 месяц	МОДУЛЬ 3 «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС»
3 месяц	МОДУЛЬ 4 «ПРЕДВОСХИЩЕНИЕ ОЖИДАНИЙ КЛИЕНТА»
3 месяц	МОДУЛЬ 5 «ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ»

BESTMANAGER

1 месяц	МОДУЛЬ 1 «ОСНОВНЫЕ НАВЫКИ МЕНЕДЖЕРА»
1 месяц	МОДУЛЬ 2 «УПРАВЛЕНИЕ МАГАЗИНОМ»
2-3 месяц	МОДУЛЬ 3 «УПРАВЛЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ»
3 месяц	МОДУЛЬ 4 «ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ»
3 месяц	МОДУЛЬ 5 «ЛИДЕРСТВО В КОМАНДЕ»

Оценка результатов обучения:

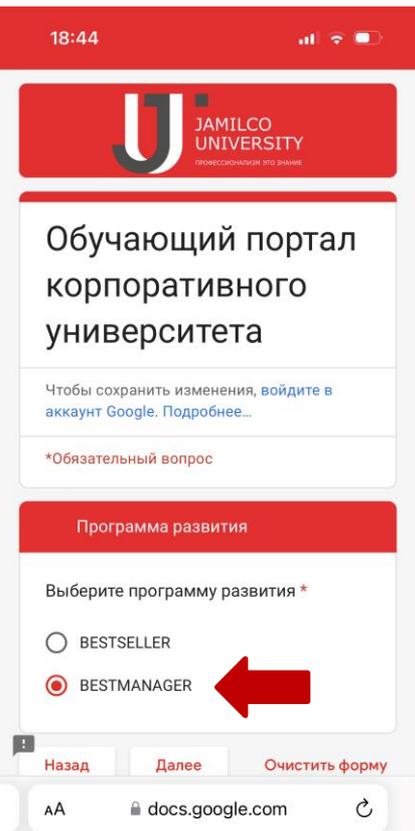
- За каждый успешно выполненный тест знаний ($\geq 80\%$) или практическое задание участник получает одну монету
- По итогам 3 и 5 модуля (включительно) участники проходят экзамен и получают дополнительные монеты за успешный результат
- По итогам каждого квартала и сезона формируется рейтинг участников по формуле: Rate обучение (количество монет от максимального) (50%) + Личный Rate (эффективность в час) (50%)
- Промежуточные результаты формируются каждый месяц, что помогает участникам заранее отследить свое место в рейтинге

Награждение победителей:

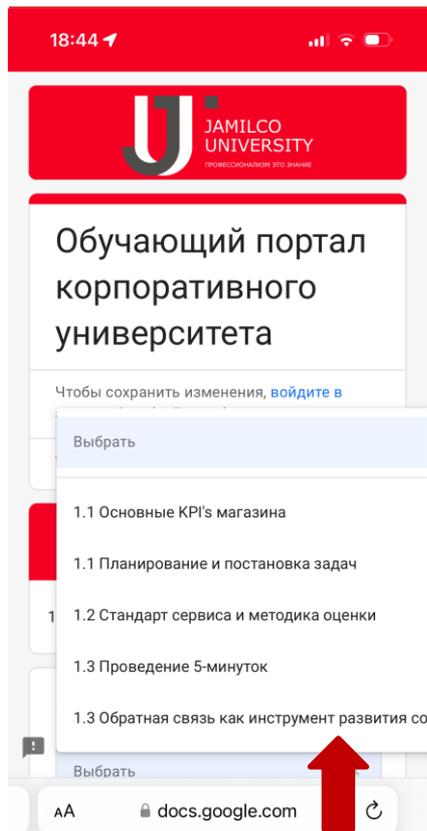
- По итогам Модулей 1-3 или 4-5 (включительно), сотрудникам успешно завершившим обучение, присваивается статус «Профессионал» или «Мастер». Победителю в рейтинге по итогам всей программы присваивается статус «Лидер»
- Для лучших Мастеров и Лидеров по итогам проекта открывается «Магазин подарков», в котором можно купить призы за заработанные монеты

Регулярные коммуникации:

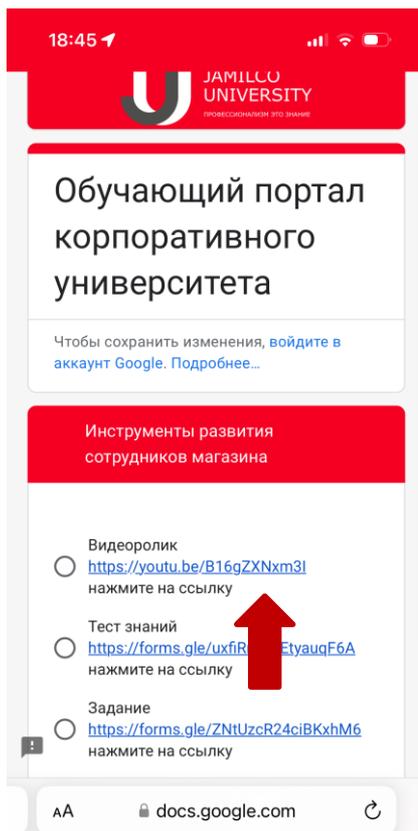
- Еженедельная рассылка: анонс курса, ежемесячная рассылка – промежуточные рейтинги
- Ежемесячный отчет для руководителей функции о статусе программы и вовлеченности участников в обучение



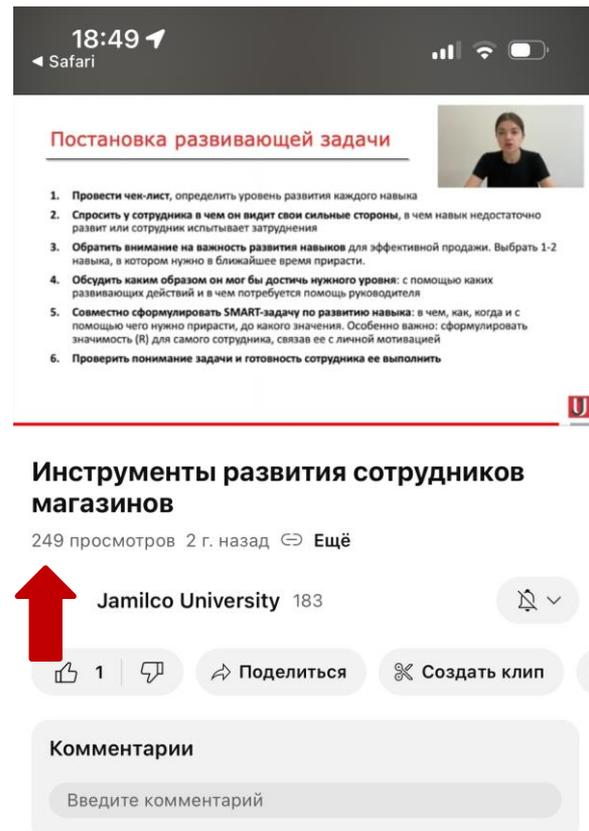
ШАГ 1



ШАГ 2



ШАГ 3



ШАГ 4

ПРАКТИКА ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ

КЕЙС 2 : ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО РЕЗЕРВА



ПЛАТФОРМА РОСТА – программа развития кадрового резерва для сотрудников филиалов ПАО «ТрансКонтейнер», стремящихся к профессиональному и личностному росту и обладающих управленческим потенциалом, в целях обеспечения преемственности, сохранения и развития уникальных корпоративных знаний, навыков и компетенций

ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ:

30% – знания: тренинг-сессии, онлайн-курсы, видеоролики и статьи, академические кейсы

50% – практический опыт: задания на отработку навыков на рабочем месте, замещение руководителя, разработка и реализация проектов для повышения эффективности функции

20% – обучение на опыте других: истории успеха, наблюдение, визиты, сессии с экспертами

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРОГРАММЫ: 1,5 года



ОЦЕНКА ПРОМЕЖУТОЧНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ (КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ):

- Постановка задач с целевыми критериями оценки результата на каждый модуль
- Общий срез знаний по итогам каждого модуля - тестирование
- Выполнение академического задания по итогам каждого тренинга
- Оценка куратором промежуточных результатов выполнения проекта (3 и 4 модули)

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОГРАММЫ (ФИНИШ):

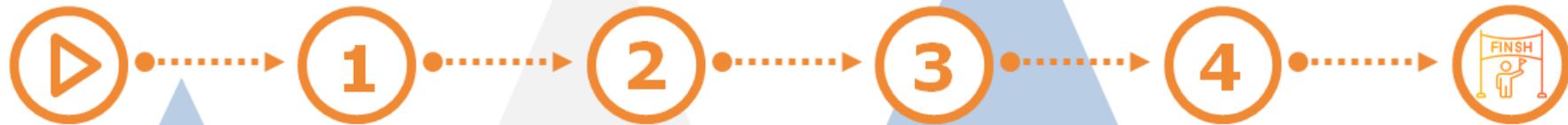
- Итоговое тестирование / решение кейса
- Защита дипломного проекта: результаты выполнения проекта для филиала / блока по критериям:
 - 1) достижение KPIs/поставленной цели,
 - 2) личный вклад участника в достижение поставленной цели

МОТИВАЦИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОГРАММЫ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ:

- Геймификация – рейтингование и поощрение лучших участников по итогам каждого модуля и программы в целом
- Структурированный учебный контент с обязательными и дополнительными модулями – рекомендациями по саморазвитию
- Практически применимые в работе знания и задания, обеспечивающие улучшение работы сотрудника, подразделения и компании
- Внешняя сертификация от провайдера для участников, успешно завершивших обучение



СТАРТ ОБУЧЕНИЯ ДЕКАБРЬ 2023



05-08.12.23

Установочная сессия ПУТЬ К УСПЕХУ

- Погружение в программу развития
- Роль, задачи, полномочия руководителя
- Ожидаемые результаты
- Командообразование

Я знаю, что от меня ждут

12.23 – 02.24

Модуль 1 Я - ЛИДЕР

- Личная эффективность
- Инструменты самоорганизации
- Эффективные коммуникации
- Влияние без полномочий

Я - эффективен и проактивен

03-06.2024

Модуль 2 УПРАВЛЕНИЕ КОМАНДОЙ

- Цикл управления
- Управление мотивацией и вовлеченностью
- Инструменты развития команды
- Практика в должности

Моя команда успешна и вовлечена

07-10.2024

Модуль 3 УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

- Эффективность бизнеса (голос клиента и экономическая эффективность)
- Референс-визиты
- Практика в должности

Мой филиал эффективен

11.24 – 03.25

Модуль 4 УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ

- Управление проектами изменений
- Разработка и реализация кросс-функционального проекта
- Защита промежуточного результата

Мы делаем компанию лучше

04. 2025

ФИНАЛЬНАЯ СЕССИЯ ПОДГОТОВКА К НАЗНАЧЕНИЮ

- Защита результатов проектов
- Рекомендации по адаптации в должности
- Награждение участников
- Повышение вовлеченности

Я настроен на назначение

Оценка результатов обучения:

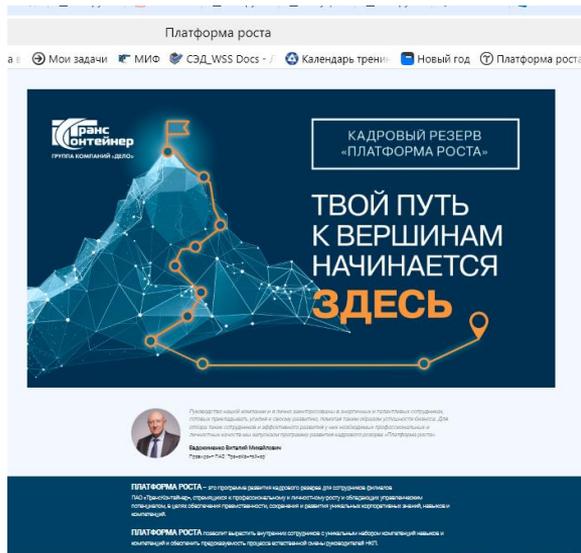
- За каждый успешно выполненный тест знаний ($\geq 80\%$) или практическое задание участник получает одну монету
- По итогам 3 и 5 модуля (включительно) участники проходят экзамен и получают дополнительные монеты за успешный результат
- По итогам каждого квартала и сезона формируется рейтинг участников по формуле: Rate обучение (количество монет от максимального) (50%) + Личный Rate (эффективность в час) (50%)
- Промежуточные результаты формируются каждый месяц, что помогает участникам заранее отследить свое место в рейтинге

Награждение победителей:

- По итогам Модулей 1-3 или 4-5 (включительно), сотрудникам успешно завершившим обучение, присваивается статус «Профессионал» или «Мастер». Победителю в рейтинге по итогам всей программы присваивается статус «Лидер»
- Для лучших Мастеров и Лидеров по итогам проекта открывается «Магазин подарков», в котором можно купить призы за заработанные монеты

Регулярные коммуникации:

- Еженедельная рассылка: анонс курса, ежемесячная рассылка – промежуточные рейтинги
- Ежемесячный отчет для руководителей функции о статусе программы и вовлеченности участников в обучение



ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМА

Напоминаем, что с 5 по 8 декабря состоится первая очная учебная сессия программы «ПЛАТФОРМА РОСТА». Место проведения обучения: Московская область, Дмитровский район, деревня Курово, вл. 74. ОТЕЛЬ «СВЕЖИЙ ВЕТЕР», 3 корпус. Все участники обучения будут проживать в отеле.

Коллеги, добрый день. Постараюсь кратко. 😊 Хочу подели... Алексей, доброе утро. Спасибо за интересные инсайты и выводы после изучения книги 🔥. Действительно, эмоциональный интеллект сейчас является одной из ключевых компетенций успешного лидера 🙌

Программа первой учебной сессии включает в себя:



ЛЕНДИНГ

КАНАЛ КОММУНИКАЦИЙ



**ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ
И ЛИЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ**



**УДОБНАЯ ПЛАТФОРМА И
УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**



**УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ И
РЕГУЛЯРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

