СТРАТЕГИЧЕСКИ РЕШЕНИЯ ЗА ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА В УСЛОВИЯ НА ИЗВЪНРЕДНИ И КРИЗИСНИ СИТУАЦИИ

гл. ас. д-р Милен Емилов Динков
Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов

STRATEGIC SOLUTIONS FOR TRAINING STAFF IN EMERGENCY AND CRISIS SITUATIONS

Head Assist. Prof. Milen Emilov Dinkov, PhD
D. A. Tsenov Academy of Economics, Svishtov

Анотация: *Всички трудови дейности независимо от сферата, в която се осъществяват, подлежат на непрекъснати промени. Това обективно налага необходимостта от повишаване на квалификацията, от усвояване на нови знания и умения. За съжаление възникват и непредвидими кризисни моменти, които не са под контрола на организацията, изискващи вземане на стратегически решения по отношение обучението на персонала. Такъв момент се оказва и създалата се ситуация около пандемията завладяла света днес и въведеното извънредно положение в България. Не бива да се забравя, че инвестицията в обучение на персонала, при така създалите се условия, е дългосрочна инвестиция не само за него, но и за самото общество, дори и за цялата икономика, поради което то не бива да спира.*

Ключови думи: *обучение, персонал, извънредна ситуация, криза, мобилно обучение*

Abstract: *All work activities, regardless of their field of activity, are subject to continuous change. This objectively necessitates the need for advanced training, the acquisition of new knowledge and skills. Unfortunately, there are also unforeseen crisis situations that are not under the control of the organization, requiring strategic decisions regarding staff training. This is the moment when the pandemic situation has conquered the world today and the state of emergency in Bulgaria. It should be remembered that investing in staff training, under the conditions thus created, is a long-term investment not only for him but also for the society itself, even the whole economy, so it should not stop.*

Key words: *training, staff, emergency, crisis, mobile training*

В периоди на стагнация много от мениджърите са поставени в условия на непрекъснато съкращаване на разходите. Кризата с пандемията, засегнала и нашата страна, както и въведеното извънредно положение, доведе до това много работодатели да започнат да съкращават своите работници. Това е случай в който работодателят поставя собственото си оцеляване пред всичко останало. Но не може да се каже, че това е най-правилното в случая. От друга страна, говорейки за обучение на персонала, това е един от първите разходи, който също е очевиден и лесно съкратим. Оказва се обаче, че сега е идеалният момент за обучение и развитие на служителите в организацията. Това е така, понеже в такива времена на трудности единственият неизчерпаем ресурс, с който организацията разполага, са добре подготвените и обучени кадри. Доказано е, че онези знания и навици, които притежава персоналът, имат приоритетно

значение в условията на криза. Обучението може да се организира така, че резултатите от него да бъдат възможно най-приемливи и необходими за организацията.

Днес основните тенденции в областта на обучението са свързани с повишаване на качеството, компютъризацията, диверсификацията, индивидуализацията, непрекъснатостта, многозвенността и интензифицирането на обучението. Развитието на обучението изостря съществуващите проблеми като: достъпност, качество и ефективност, **особено в условия на извънредни и кризисни ситуации**. Проблемите се характеризират с противоречия и бариери пред развитието, нуждата от тяхното преодоляване, обектът на специално внимание, необходимостта от решаване и осмисляне на неразбирането. От друга страна, към проблемите на обучението на персонала се отнасят и въпросите свързани с методологията и организацията на самото обучение. Методологията на обучение е неизбежно свързана с целите и механизма на обучението, които се реализират чрез технологията на обучението. **По време на възникнали непредвидени трудности трябва задължително да се търсят нови стратегически решения за обучение на персонала, които да изпълняват интегрираща роля в XXI век. „За мениджърите непрекъснатото обучение е главното условие за успеха. Те трябва да овладяват нови методи за управление на персонала, нови социални механизми за общуване и водене на преговори, за създаване на положителна мотивация и т.н.**[1, 108]**. Общуването между ръководител и подчинен може да се полвияе от различни фактори. В най-добрите случаи те трябва да оказват влияние върху активирането на мотивацията**[1, 32]**.**

Мобилните и безжични технологии са едно от тези решения, които предлагат значителни ползи и възможности за изграждане и поддържане на креативни, съвместни, критични и комуникативни способности в рамките на средата за обучение. Редица автори се позовават на възможностите на мобилното обучение „за увеличаване на съвместното взаимодействие в обществото[5, 67-74]. От друга страна, мобилните технологии премахват слабостите в координацията, комуникацията, организацията, преговорите, интерактивността и мобилността, които могат да се срещнат по време на обучение без използване на технологии. С помощта на избрано мобилно устройство може да се влиза в глобалната мрежа, да се изтеглят материали, да се отговоря на въпроси или да се решава тест. **Целта на мобилното обучение е превръщане на обучението в гъвкаво, достъпно и персонализирано.** То е подходящо за:

- служителите на организации, които искат да придобият нови знания в професионалната сфера, без прекъсване от текущата дейност;
- ученици и студенти;
- пътуващи и обучаеми, които искат да повишат своята ерудиция по време на посещение в музеи, галерии и т.н.;
- за всички, които искат да имат в своя мобилен телефон медицинска, правна и друга информация за всекидневна употреба.

Тук може да се каже, че мобилното обучение позволява на обучаемия да стане субект на обучението си и архитект на собствената си професионална квалификация, както и да се учи до края на живота си по всяко време. Той може да се учи чрез изследване на най-новото, непрекъснато актуализиращо се учебно съдържание. Мобилното обучение е преобладаващото и широко разпространено обучение, на което разчитат хиляди учебни заведения, милиони работници и дистанционно обучаващи се по целия свят.

При мобилното обучение, чрез използване на безжична мобилна технология, се позволява на всеки човек достъп до информация и учебни материали от всяка точка и по всяко време. В резултат на това, учащите контролират процеса на обучение – **те**

учат когато и от което място искат. Вече не се налага обучаемите да чакат дълго за да научат нещо ново или да чакат за да отидат на определено място за обучение, дори когато това е невъзможно поради ограничения, като например в случая при така създалата се ситуация в страната с въведеното извънредно положение. Те могат да използват безжична мобилна технология за формално и неформално обучение, където те могат да получат достъп до допълнителни и персонални учебни материали от интернет или от организации, които разполагат с такива. Работниците на работното място могат да използват мобилните технологии за достъп до учебни материали в момента, в който те изпитат нужда от съответната информация. Незабавния достъп до информацията съдейства за високото равнище на обучението, тъй като обучаемите ще могат да приложат информацията веднага, а не да получат информацията и тя да се приложи на един по-късен етап. Обучаващите и преподавателите са улеснени в своята работа, тъй като те могат да използват мобилните технологии за да общуват с обучаемите от всякъде и по всяко време. В същото време обучаващите и преподавателите могат да предоставят достъп до учебни ресурси от всякъде и по всяко време, както и да планират времето за изнасяне на обучителните курсове.

Използването на мобилни технологии в обучението се различава от използването на технологии в традиционното групово преподаване „лице в лице”. Традиционното групово образование и обучение „лице в лице” използват технологиите като допълнение към обучаващия, за разлика от мобилното обучение, в което технологията е заместител на обучаващия. С навлизането на мобилните технологии в ежедневието на хората нараства все повече и необходимостта обучението на персонала да се извършва с атрактивни образователни продукти, които са лесно достъпни и възприемани от обучаващия се.

Без съмнение световната мрежа е най-успешният образователен инструмент, появявал се през последните години. Интернет отдавна вече не е място само за четене на текст или слушане на музика. Вече е навсякъде около около нас и намира приложение във всяка наша дейност. Предоставя се възможност за комбиниране и интегриране на текст, аудио и видео с взаимодействие между участниците. Текстовете, лекциите и финалните тестове могат да се стандартизират според условията. Интернет може да се използва в световен мащаб и е платформено независим. Въпреки, че до голяма степен е за асинхронна среда, този ресурс може да се използва и за синхронни събития. Не е изненадващо, че обучаващи, преподаватели, доставчиците на образование от разстояние и обучаващите институции на всички нива все по-често използват световната мрежа като средство за предоставяне на курсове.

Нарастващият интерес към мобилното обучение идва от няколко направления. ***Първо***, от организации, които традиционно предлагат програми за дистанционно обучение. За тях предлагането на мобилно обучение е логично продължение на дейностите им, използващи дистанционно обучение. ***Второ***, корпоративния сектор вече проявява интерес от мобилното обучение като начин за намаляване на цената на обучението на работещите. ***Трето***, образователните организации, които приемат мобилното обучение като начин за подобряване на достъпа до техните учебни програми.

Всичко това ни дава право да кажем, че мобилното обучение е ключово стратегическо решение, което позволява да се учи по всяко време и навсякъде без постоянна физическа връзка с кабелни мрежи. Освен това, мобилните устройства са вече в състояние да се свържат с други компютърни устройства, да предоставят образователна информация и да осъществяват двустранна комуникация между обучаващ и обучаем. Мобилното обучение „осигурява целенасочена, контролируема, интензивна, самостоятелна и творческа работа в обучението с възможност за избор на учебна програ-

ма и дисциплини, на преподавател, графици и форми на обучение, независимо от местожителството[3, 249].

Най-ефективното използване на мобилното обучение е за изграждане на системи за управление на знания в компаниите: достъп до база от информация, съхранение и извличане на информация, обмен на знания и информация. По време на провеждаща се конференция, бързо и лесно може да се предаде получената информация на колегите в компанията, които незабавно да пристъпят към нейното прилагане и обсъждане.

Развитието на мобилното обучение, като подгрупа на дистанционното и електронното обучение, е последица от много фактори. Такива могат да бъдат: *продължаващото разширяване на широколентовите безжични мрежи, увеличаване на функционалността на всяко следващо поколение мобилни устройства, както и фактът, че мобилните устройства, по-познати като инструмент за комуникация, са вече напълно интегрирани и са част от нашия социален живот.*

Ползите от употребата на този метод за обучение могат да бъдат:

Подобряване на запомнянето: информацията, която получава обучаемия при дадена ситуация или момент, е по-вероятно да бъде запомнена, особено когато обучаемия знае, че и в бъдеще ще има нужда от тази информация при изпълнение на ежедневната си дейност.

Ефективност: Мобилното обучение е ефективно заради преносимостта на източниците на информация, предоставящи връзка по всяко време и навсякъде. Това позволява достъп до информация и помощ по един много гъвкав начин. Мобилното обучение е ефективно, тъй като предоставя възможност да се използва свободното време на служителите по-продуктивно особено когато са в движение.

Намаляване на стойността: Мобилното обучение е източник на предимства за големите организации, използващи този подход, тъй като мобилните устройства, които са необходими в случая, вече се намират в ръцете на потенциалните потребители. От друга страна, нараства тенденция големи организации да изискват от служителите си да използват за работа само мобилните устройства, които са им предоставени от самата организация. Разбира се има и финансови ползи свързани с намаляване на финансовите разходи при ангажиране на аудитория и за пътуване както на служителите, така и на обучаващите.

Икономия на време: Мобилното обучение е незабавно – периодът на чакане на отговор на даден въпрос е малък или нулев. Не е нужно да се планират упражненията по дадена тема или да се чака за презентация. Обучението се осъществява, следвайки работния график на обучаемия. Например, ако един служител има достъп до мобилното обучение при работа с даден клиент, то клиентът ще бъде много по-добре обслужен и информиран и няма да е необходимо да чака дълго за отговор на свой въпрос.

Засилване на сътрудничеството и кооперирането: Мобилното обучение може да насърчи сътрудничеството между колегите в компанията и/или между служителите и клиентите на организацията. Заедно те могат да образуват една практикуваща общност, която ще подпомага всички с навременна информация, от която има нужда.

Многопластов дизайн: Мобилното учебно съдържание, по необходимост, е по-подредено, от колкото предоставеното на компютър електронно обучение. Това, което се изпраща на учащия, трябва да бъде под формата на малки, отделни парчета информация (мобилни обекти за обучение), които ще бъдат по-лесни за възприемане.

Актуална информация: Мобилното обучение е динамично. То представлява днешното съдържание, а не остарелите новини. Он-лайн източниците на информация са винаги на разположение на обучаемия.

Персонализация: Мобилното обучение е индивидуално. Обучаемите избират сами дейностите от личното меню за изучаване на възможностите, които са най-подходящи в момента.

Изчерпателност: Мобилното обучение е изчерпателно. То предоставя информация от много източници, като по този начин дава възможност на обучаемите да избират любимите си формати, методи на обучение или обучаваща институция[8, 24].

Тук може да се посочи, че този нов начин на обучение оказва силно влияние върху днешното образование и системи за обучение. Колкото повече хора използват мобилното обучение и оценяват информацията, която им се предоставя, толкова е по-голяма вероятността този метод на обучение да повишава своята ефективност. В крайна сметка мобилното обучение ще се превърне в „повсеместно обучение”, предоставено от широко разпространени мрежи, които могат да бъдат достъпни от всяка точка по всяко време.

Начинът на достъп до учебното съдържание чрез информационните устройства е основната отличителна черта между мобилното, електронното и дистанционното обучение. Информационните устройства предоставят възможност на обучаемите да работят свързани помежду си от разстояние и да могат да получават различни учебни материали в различни формати, например като аудио, видео, текст и т.н. Статистиката за броя на мобилните телефони е показател за необходимостта от мобилно обучение. Такова навлизане е имало както в развитите, така и в развиващите се страни.

От казаното до тук може да се обобщи, че мобилното обучение може да се окаже най-евтината алтернатива за обучение. Мобилните информационни устройства, които могат да бъдат използвани за мобилно обучение, вече се намират в ръцете на обучаемите. Почти всеки притежава и използва мобилно устройство, което да осигури достъп до глобалната мрежа Интернет. Устройствата са удобни като средство за комуникация и обмен на информация, запис на аудио и видео файлове, снимки, разглеждане на документи, възпроизвеждане на звукови файлове и достъп до бази с данни. Мобилните устройства използват карта с памет, върху която могат да бъдат запаметявани документи и информация свързани с ежедневната дейност – хиляди страници електронен текст, графики и изображения могат да се съхранят и пренасят в случай на необходимост.

Светът се променя бързо и обучението трябва да отговори на възникващите предизвикателства, като се адаптира към тези промени. Широкият набор от технологии подпомагат реализирането на нови методи за обучение и разширявайки традиционните. Нововъзникващите технологии са полезни при осъществяване на връзка между три основни измерения на учебните ресурси: партньорите в учебния процес, учебното съдържание и учебните услуги. Промяната в условията налага създаването на ръководители от нов тип, за да са в хармонично единство. Акцентът се поставя върху новаторството [2, 135].

При проектиране на мобилно обучение в една организация не може директно да се приложат принципите за проектиране на електронно обучение заради съответни ограничения и специфика на мобилните устройства и мобилните приложения. Също така трябва да се има предвид, че мобилното обучението дава възможност за придобиване на учебен опит по качествено различен начин. Проектирането на среда за мобилно обучение може да се разгледа от 4 гледни точки: придобиване на учебен опит, постигане на цели, основни характеристики на средата и контекст на обучението.

- ***учебен опит и цели*** – при проектиране на среда за мобилното обучение трябва да се вземе под внимание съответствието между целите и контекста, като например дали обучението е индивидуално или е колективно. Проектантите на системи трябва да се съобразят не само с възможностите за подобряване характеристиките за използваемост на техните продукти, но също така и с възможностите за придобиване на богат учебен опит от обучаемите при използване на тези продукти.

Основният компонент на учебния опит е свързан с организирано доставяне на съдържание. Внимателно организираното съдържание би трябвало да подобри учебния опит чрез предоставяне възможност на обучаемите да навлязат в материала, независимо от това дали се използва описателно представяне или инструкции. Целите помагат обучаемите да бъдат ангажирани, а също предоставят и направление за учене. Постигането на целите мотивира обучаемите и затова тези цели трябва да бъдат адаптирани към ситуацията и опита на всеки обучаем. Като измерители, на това дали целите са постигнати, се използват получените резултати и обратната връзка. Обратната връзка се осъществява, когато нещо в учебния процес се е променило, като отговор на действие от страна на обучаем. Това позволява незабавно обучаемия да разбере какви резултати е постигнал. Описанието при придобиване на учебен опит може да бъде важен фактор за развитие на нови или подобряване на съществуващи умения. Учебната среда, която включва елемента описание, може да помогне на обучаемите да разсъждават над това, което са научили.

Осигуряването на някои форми на социални взаимодействия може да доведе до окуражаване придобиването на опит при работа в групи или в сътрудничество. Това може да подпомогне обучаемия да развие съответни социални умения и умения за работа в екип, при което учебните цели да бъдат постигнати съвместно.

- ***основни характеристики на учебната среда*** – най-важната характеристика на тази среда е мобилността. Това дава възможност на обучаемите да бъдат в контакт с техните колеги, преподаватели и учебни ресурси, когато не могат да използват традиционните комуникационни пространства.

От друга страна, всеки потребител използва мобилното си устройство по различен начин. Тази характеристика: различни потребителски профили и техните роли при използване на мобилните технологии придобива все по-голямо значение при мобилните среди за обучение. Лесен начин за определяне ролите и профилите е използване на класификацията на Jonas Löwgren и Erik Stolterman: ***ядро, периферия и контекст***[6, 147].

Потребителите от ядрото винаги учат с техните мобилни устройства, докато периферията включва потребители, които не са активно включени в получаване на учебен опит. Контекстът показва заобикалящите потребители и обществото като цяло, които не са директни участници в учебния процес, но оказват влияние индиректно.

Осъзнаването на ограниченията на потребителския интерфейс също е от значение. Мобилните устройства се характеризират с малък екран, ограничени методи за подаване на входна информация и определена продължителност на батерията. Следователно проектирането на интерфейса за мобилното обучение трябва да удовлетвори нуждите на потребителите без да ги натоварва с ненужна сложност. Успешните мобилни приложения включват различни медийни обекти.

- ***контекст*** – мобилното обучението се използва като предшестваща или последваща дейност на други типове обучение, придавайки завършеност на придобития учебен опит.

Контекстът на мобилното обучението може да бъде разгледан през призмата на 6-те измерения на Yuan-Kai Wang: ***идентичност, обучаем, дейност, сътрудни-***

чество, пространствено-времево измерение и помощни средства[7, 154-158]. Първите четири от тях определят ситуационния контекст на мобилното обучение, а последните две се свързват с контекста на средата. Идентичността на потребителите е необходим контекстуален фактор. Той е от значение при осъществяване на персонализирано обучение. Например, силно самомотивиращите се обучаеми би следвало да подобрят учебния си опит чрез използване на всички функции, предлагани от средата. Пространствено-времевото измерение показва усещането на времето и/или местоположението. Пространственото местоположение се признава като ефективен контекст на средата в много приложения, докато времевия контекст може да бъде свързан например с определяне график на взаимодействията в сътрудничеството. Контекстът на помощните средства също може да окаже влияние върху проектирането на интерфейса. По-голяма част от съвременните мобилни учебни среди използват стандартни мобилни устройства, използвайки обществените мрежи като носител, но иновативните технологии могат да позволят по-богат контекст на помощните средства.

В заключение може да се каже, че предизвикателството в богатия на информация свят е не само тя да се направи достъпна за обучаемите по всяко време, от всяко местоположение и под всякаква форма, но и да се доставя точната информация, в точния момент и по правилния начин. Една повсеместна компютърна среда позволява на обучаемите да учат по всяко време и от всяко място, но проблемът е как да им се предостави правилната информация, в точното време и по правилния начин. В епохата на нарастващата глобализация и новите източници на конкуренция на местните пазари, мениджърите трябва да се замислят не само за тенденциите към повишаване на мобилността на собствената си работна сила, но и за предпочитанията към мобилните устройства. Но колкото по-скоро се осъзнае, че мобилните технологии имат уникално предимство при използване, което не е част от обучението в аудитория, толкова по-бързо ще се променят и методите на обучение. *Едно нещо, което не може да се оспорва от гледна точка на появата на бъдещите тенденции, е развитието на мобилните устройства и непрекъснатия достъп до интернет.*

Литература:

[1]. Емилова, И. Връзката между ръководител и подчинен – основни предположения. // Диалог. 2008, бр. 2.
[2]. Емилова, И. Концептуален модел за управление на организационната култура в сферата на социалните дейности. //Диалог. 2012, бр. 1.
[3]. ПАВЛОВ, Н. Иновативното образование във висшето училище – глобално предизвикателство и реалност. // Трета национална конференция с международно участие по електронно обучение във висшето образование. – Свищов, 2009.
[4]. Пачев, Т. Управление на персонала-социологични аспекти. София, 1999.
[5]. Cortez, C., M. Nussbaum, R. Santelices, P. Rodruguez, G. Zurita, M. Correa, et al. Teaching science with mobile computer supported collaborative learning. // IEEE Computer Society. - JungLi, Taiwan, 2004.
[6]. Löwgren, J., E. Stolterman. Thoughtful Interaction Design:A Design Perspective on Information Technology. 2004.
[7]. Wang, Y.K. Context Awareness and Adaptation in Mobile Learning, IEEE Workshop on Wireless and Mobile Technologies in Education. 2004.
[8]. Woodil, G. The mobile learning edge. 2001.