

Цифрова трансформація у сфері корпоративної освіти: вітчизняний і зарубіжний досвід

БАНІТ Ольга Василівна

<http://orcid.org/0000-0001-9002-6439>

olgabanit@gmail.com

Розвиток будь-якої організації передбачає постійні трансформації її діяльності. З огляду на те, що корпоративна освіта займається навчанням і розвитком персоналу, необхідність цифрової трансформації у цій сфері не викликає сумніву в умовах інформаційного суспільства. У впровадженні в практику корпоративної освіти цифрових технологій спостерігаються тенденції до використання соціальних мереж, комунікаційних роботів (так званих «чат-ботів»), штучного інтелекту, робототехніки, машинного навчання, віртуальної реальності, хмарних технологій та ін.

Соціальні мережі стали невід'ємним атрибутом повсякденного життя. Зі сфери побутового спілкування вони перейшли у професійний простір і завоювали чільне місце в корпоративних комунікаціях. У корпоративному форматі соціальні мережі є інструментом насамперед внутрішніх комунікацій. Для компаній, що мають велику кількість філій, корпоративна соціальна мережа є одним з основних засобів взаємодії співробітників між собою для швидкого отримання потрібної інформації та надання взаємодопомоги. Інформацію про цікаві програми навчання персоналу часто розміщується на таких каналах, як Facebook, Instagram, Telegram, LinkedIn, Indeed тощо. Ці соціальні мережі дають змогу, по-перше, швидко встановити неформальний контакт, оскільки тут люди є більш відкритими, ніж у реальному житті, та готові ділитися інформацією, по-друге, долучитися до професійних спільнот, які об'єднують людей, зацікавлених у придбанні та розвитку знань у певній галузі і їх використанні на практиці [2, с. 62].

Ефективно організувати взаємодію з персоналом за допомогою месенджерів дозволяють комунікаційні роботи, відомі під назвою чат-боти. Вони переорієнтовують освітню комунікацію в омніканальний (всеканальний) формат. Це інтеграція кількох каналів для цілісного й послідовного обслуговування клієнтів. Комунікація чат-бота може відбуватися у діалоговому режимі, що дозволяє компанії використовувати їх як віртуальних агентів для спілкування з персоналом. Вони відповідають на запитання співробітників та надають їм необхідну інформацію. У сфері корпоративної освіти з метою зацікавленості навчальним матеріалом та зростання рівня засвоєності також можна

використовуючи чат-ботів. Вони можуть працювати як посередники з різними агентами навчального процесу. Чат-ботів зазвичай розміщують у мобільних додатках (переважно для обміну повідомленнями в соціальних мережах), для SMS/текстових повідомлень, на вебсайтах та інших каналах зв'язку. Чат-бот є одним із видів штучного інтелекту [3, 79-80].

Штучний інтелект все активніше використовують у всіх напрямках діяльності різних організацій, фірм, компаній. Наразі всі активно освоюють ChatGPT (Generative Pre-Trained Transformer) — розробку компанії штучного інтелекту OpenAI, яка вміє створювати тексти, перекладати, писати вірші, вести розмови й жартувати, відповідати на запитання, генерувати ідеї. ChatGPT є безплатний і володіє українською мовою (інтерфейс чат-бота англійською, але якщо написати запитання українською, то й відповідь буде також українською). Крім цього, завдяки застосуванню автоматичної аналітики можна створювати індивідуальні траєкторії навчання для кожного окремо взятого співробітника [4].

Машинне навчання – це також розділ штучного інтелекту, який швидко розвивається. Цей напрям зосереджений на розробці інтелектуальних машин, здатних замінити рутинну працю з виконання різних аналітичних і прогностичних завдань. Ці завдання можуть варіюватися від простих дій, як-от розпізнавання мови чи зображень, до складних, як, наприклад, керування автомобілями безпілотниками, і дуже складних, пов'язаних з аналізом великих даних (big data). Робототехніка є однією зі світових галузей, яка нині розвивається найінтенсивніше. В найближчі кілька років чимало галузей потребуватиме все більше фахівців з професійними знаннями оператора роботів і робототехніків одночасно. Для створення і програмування роботів необхідні знання спеціальних комп'ютерних програм, навички роботи з конструкторами й наборами, що містять інноваційні електронні пристрої, сенсори, датчики та ін. [5]. Зважаючи на те, що роботи упроваджуватимуться в різних галузях, у сфері корпоративної освіти розробляються програми для навчання початківців й подальшого удосконалення навичок для досвідчених робототехніків.

Віртуальна реальність – це створена за допомогою комп'ютерних систем ілюзія дійсності. Віртуальна реальність використовується в багатьох іграх, у тому числі й навчальних, як відображення створеного технічними засобами світу, який передається людині через її відчуття: зір, слух, дотик та ін.

На сучасних виробництвах перед виконанням відповідальних робіт кваліфікованих робітників навчають та тестують на тренажерах віртуальної реальності для швидкої адаптації, отримання досвіду та розуміння всіх технологічних операцій. У відомих світових університетах облаштовують віртуальні аудиторії для онлайн-навчання [1]. Хмарні технології дають змогу

отримати освітні послуги з високим рівнем доступності й низькими ризиками. Зручність і універсальність доступу забезпечується широкою доступністю послуг і підтримкою різних пристроїв (персональних комп'ютерів, мобільних телефонів, інтернет-планшетів). Таким чином, цифрова трансформація у сфері корпоративної освіти уможлиблює розроблення індивідуальної траєкторії розвитку окремого співробітника, її оптимізацію, оцінювання та корегування.

Бібліографія:

1. Геревенко, А. М. (2022). Використання тренажерів віртуальної реальної реальності як засіб підвищення кваліфікації сучасного педагогічного працівника ЗП(ПТ)О. VIII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Психолого-педагогічні аспекти навчання дорослих у системі неперервної освіти». Біла Церква: Білоцерківський інститут неперервної професійної освіти.
2. Серняк, І. І. (2019). Соціальні мережі як засіб підвищення ефективності соціального інструментарію управління персоналом на підприємстві. Проблеми і перспективи економіки та управління, 2(18), 60-66.
3. Янчук Т., Смірнова К. (2022). Роль чат-ботів в онлайн навчанні персоналу сучасного підприємства. Економічний аналіз, 32(4), 77-84.
4. Introduction to ChatGPT. Офіційний сайт. URL: <http://surl.li/hcuhn>
5. Robotics 2020. Multi-Annual Roadmap For Robotics in Europe/ Horizon 2020. URL: <http://surl.li/hcveu>