



getAbstract – ключевая составляющая системы обучения

Задача Центра подготовки руководителей General Electric, расположенного в Кротонвилле (США, штат Нью-Йорк), – помочь каждому менеджеру GE стать лучшим в своей области. В этом кейс-стади Питер Кавано, один из руководителей Центра и директор по операциям GE Global Learning, объясняет, почему getAbstract является одним из наиболее важных ресурсов в корпоративной системе обучения и развития персонала GE, и рассказывает, как компания интегрировала getAbstract в свои процессы обучения с целью дать менеджерам возможность получать самые современные знания, способствовать продуктивной совместной работе и обмену идеями.



На переднем крае деловой мысли

General Electric – компания с богатыми традициями инноваций. Открытость к преобразованиям и ориентация на будущее требуют от сотрудников, чтобы они всегда были в курсе последних тенденций в области деловых знаний и применяли эти знания в своей повседневной работе.

Инвестируя в образование, GE демонстрирует, какое значение придает обучению сотрудников. Компания поддерживает их в стремлении «показать лучшее, на что они способны, научиться решать самые сложные задачи клиентов и стать настоящими лидерами».

GE пропагандирует идею постоянного повышения уровня знаний и предоставляет возможности для обучения всем своим

сотрудникам, внедряя принципы своей корпоративной культуры в каждом местном подразделении. Персонал численностью 300 000 человек и отделения, расположенные в разных уголках земного шара, представляют собой определенные проблемы для любой системы обучения, но компания нашла нужные инструменты.

Индивидуализация обучения

По мнению GE, обучение должно проходить не только в аудитории. Взрослым людям, обучающимся чему-то, нужно регулярно обращаться к новому материалу. Поэтому даже приглашения на семинары должны включать в себя информацию по предстоящей теме, чтобы подогреть интерес участников. А предлагаемые после каждого занятия краткие изложения книг и другие учебные материалы

помогают закрепить информацию в памяти сотрудников и способствуют применению полученных знаний на практике.

Даже те сотрудники, которые не имеют возможности посещать занятия, могут всегда найти время, чтобы прочитать краткое изложение книги или принять участие в дискуссии. Кроме того, у сотрудников регулярно возникает потребность в информации для решения какой-либо текущей проблемы. И поэтому система обучения GE включает в себя средства для получения знаний «по требованию». Руководители обучения в местных подразделениях могут таким образом привлекать обучающие материалы к конкретным задачам, возникающим каждый день. Когда компания решила создать общекорпоративный образовательный портал, она

Результаты

- В первые шесть месяцев в GE было зарегистрировано 3000 новых пользователей сервиса getAbstract и более 50 000 скачиваний книг в кратком изложении.
- Оценив возможности библиотеки getAbstract, руководство GE стало активно продвигать этот учебный ресурс в своей компании.

КЕЙС-СТАДИ: General Electric



выбрала getAbstract, так как этот ресурс соответствует трем критериям GE:

1. «Содержание». Материал должен «быть понятным и информативным».
2. «Контекст». Содержание должно «соотноситься с рабочими задачами или процессом обучения».
3. «Доступность». Поиск информации не должен отнимать много сил. «Мы хотим, чтобы сотрудники были уверены, что компания обеспечит их всей необходимой информацией для развития лидерских качеств и навыков, которые нужны в их сфере деятельности».

Внешние источники знаний

С помощью getAbstract GE смогла решить важную задачу – предоставить своим сотрудникам доступ к «источникам внешних знаний... работам авторитетных практиков и теоретиков бизнеса». Благодаря лаконичным и хорошо написанным изложениям сотрудники познакомились со многими полезными книгами. Не имея возможности построить дискуссию на основе прочитанных книг, руководители могут подбирать для сотрудников краткие изложения этих книг и включать их в обсуждение. В библиотеке представлены десятки тематических рубрик, что позволяет компании с легкостью отбирать книги, соответствующие основным направлениям обучения.

Удовлетворение потребностей персонала

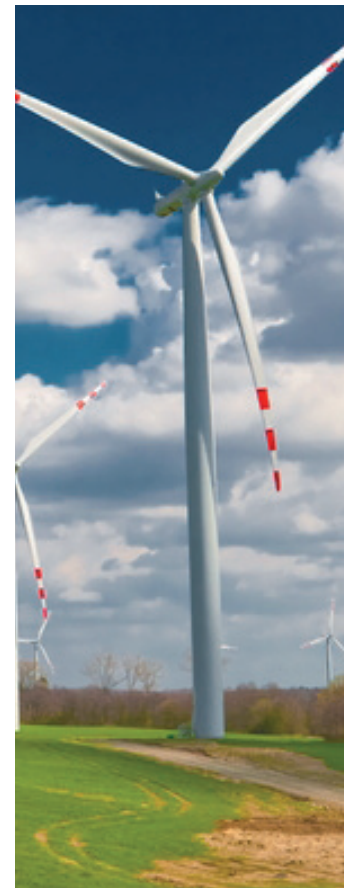
Предоставляя пользователям разные форматы, getAbstract соответствует еще одному важному критерию GE. Сотрудники могут читать книги в кратком

на портал getAbstract. Кроме того, материалы библиотеки представлены на разных языках, поэтому многие сотрудники GE могут прочесть их на родном языке, что делает содержание более доступным.

GE считает, что обучение всегда окупает вложенные средства. По этой причине компания не требует от руководителей Центра в Кротонвилле измерять окупаемость инвестиций. Во внимание принимаются другие показатели. Так, руководство заметило, что сотрудники последнее время «стали проявлять исключительный интерес к вспомогательным материалам и информационным ресурсам». За несколько месяцев более 3000 сотрудников подписались на сервис getAbstract и скачали книги в кратком изложении 50 000 раз. Если, познакомившись с ресурсом, люди возвращаются к нему вновь и вновь, чтобы найти дополнительную информацию, то, значит, они считают этот ресурс полезным. По мнению GE тот, кто скачивает больше одной книги в кратком изложении, посылает компании сигнал: «В том, что я получаю, я вижу большую пользу».

Участие руководства

Руководители высшего звена GE рассказывают о возможностях и преимуществах ресурса getAbstract своим коллегам и подчиненным. Их энтузиазм и непосредственное участие в процессе интеграции getAbstract в корпоративную систему обучения помогли ускорить знакомство сотрудников с сервисом. Эти топ-менеджеры стали искренними пропагандистами ресурса, поскольку открыли для себя его несомненную ценность. Был случай, когда одного из руководителей



“GE интегрировала getAbstract в существующие процессы обучения с целью дать своим сотрудникам доступ к внешним знаниям, способствовать продуктивной совместной работе и обмену идеями”.

Питер Кавано, директор по операциям GE Global Learning

изложении на iPhone или iPad, а также слушать аудиоверсии. При этом компания обеспечила максимальное удобство пользования библиотекой getAbstract. Например, если на внутреннем корпоративном сайте набрать какое-то слово в строке поиска, то система покажет среди прочих результатов и книги в кратком изложении getAbstract. Это значит, что для поиска релевантной информации сотруднику даже не нужно выходить

компании пригласили на встречу с профессором Гарвардского университета. Никто из участников встречи не успел прочитать книгу профессора, которую тот заранее всем выслал. Однако благодаря кратким изложениям его работ из библиотеки getAbstract сотруднику GE удалось познакомиться со взглядами специалиста и обсудить с ним интересующие компанию вопросы.