


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8048

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк Русский Стандарт, АО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1559
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.rsb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Виртуальный Корпоративный Университет
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/AAsL4ECpPaE

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

«Виртуальный Корпоративный университет».

В финансовом секторе Банк «Русский Стандарт» является одним из крупнейших национальных финансовых институтов федерального значения.

Уже не первый год наш Банк прочно удерживает лидерские позиции в различных рейтингах (4 место в Народном рейтинге и 30 место в Финансовом рейтинге), где признается надежным и стабильным Банком, которому доверяют и рекомендуют.

В чем секрет успеха? Все просто – это 6500 сотрудников, объединенных общими взглядами и стремлениями.

Команда Банка Русский Стандарт — это команда высокопрофессиональных менеджеров, обладающих богатым опытом работы в российской финансовой системе. Сотрудники банка нацелены на предоставление максимально открытого доступа к финансовым услугам и наилучшего уровня сервиса.

А чтобы постоянно поддерживать высокий уровень профессионализма сотрудников и регулярно

повышать его, в 2020 году в подразделениях Collection был запущен проект «Виртуальный Корпоративный университет».

Данный проект включает в себя целую систему дистанционных курсов и мини-курсов на основе чат-бота, а также обучающий Telegram-канал.

Динамика развития проекта за 2 года:

В 2020 г. - создано 4 дистанционных курса, обучающий телеграм-канал численностью 150 подписчиков, включающий 3 рубрики и обучающий марафон;

За 2021 г. – было создано 6 дистанционных курсов, количество подписчиков Telegram-канала выросло до 1700, добавлены 8 рубрик и 10 постоянных редакторов из числа сотрудников Банка, Создана обучающая платформа на базе чат-бота - «Ректор Корпоративного университета». Платформа включает в себя 12 мини-курсов по различным тематикам.

Виртуальный Корпоративный университет уже получил признание и положительные отзывы от сотрудников и наша следующая цель - масштабировать проект на весь Банк.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Основная цель программы «Виртуальный Корпоративный университет» - создание обучающей платформы, где каждый сотрудник, помимо очного обучения, может получить профессиональное развитие в дистанционном формате в любое удобное время и любом месте.

Какие задачи мы ставили, создавая и развивая программу «Виртуальный Корпоративный университет»:

Создание образовательной обучающей среды, где сотрудник может проходить интересующее обучение с любого устройства и в любое время, ведь наши сотрудники работают по всей России и очное обучение зависит от графика бизнес-тренера, а с внедрением данного проекта у сотрудников есть доступ к обучению в режиме 24/7

Ключевой задачей было внедрение индивидуального подхода к обучению: каждый сотрудник может подбирать интенсивность обучения и интересующее его направление развития

Создание такого формата обучения, при котором сотрудник, имея всего 10-15 минут (например, находясь в пробке, стоя в очереди или добираясь на работу) мог пройти полноценный раздел курса и усвоить необходимую информацию. Поэтому мы выбрали формат микро-обучения, разделенного на небольшие полноценные уроки, благодаря этому сотрудники проходят полноценный тематический раздел, включая теорию и отработку полученных знаний.

Повышение количества обученного персонала при неизменном количестве обучающего состава.

В итоге был создан технологичный современный проект, который позволяет сотрудникам непрерывно развиваться в различных направлениях.

Главным достоинством нашего проекта считаем его доступность: как со стороны разработчиков обучения (минимальные временные и материальные ресурсы), так и со стороны пользователя (не требуется специальное ПО и рабочее место). А различные направления и форматы обучения позволяют заинтересовать всех: от нового сотрудника до опытного руководителя.

3. Описание программы (не более 3600 знаков с пробелами)

Проанализировав различные подходы к выстраиванию дистанционной системы обучения, мы пришли к выводу, что эффективнее всего будет использовать цикл Д.Колба.

Следуя по этапам данного цикла, мы разделили обучение на 4 ступени:

На 1-м этапе сотрудников ждет опрос или упражнение, которое необходимо сделать, опираясь на собственный имеющийся опыт.

Далее, в блоке обсуждения они совместно анализируют полученный опыт, активно делятся комментариями и рассуждениями на заданную тематику.

А уже на 3-ей ступени участники получают блок теоретической информации в различных форматах: текстовое сообщение, информация, оформленная в визуальных картах, аудиоблок или подкаст.

На 4-м, заключительном этапе, участников ждет разнообразная практика, отработка полученных знаний: тестирования, решение кейсов, запись голосового сообщения или видео выполненного задания.

Программа обучения «Виртуальный Корпоративный университет» создана на платформе Telegram в формате мини-курсов и виртуального Корпоративного университета, а также содержит дистанционные курсы.

Таким образом, формируется целевая аудитория из всех действующих сотрудников подразделений Банка, которые готовы инвестировать время в свое развитие.

Программа обучения состоит из трех направлений:

1. Telegram-канал «Корпоративный университет», в котором публикуются обучающие материалы в разном формате: от статей до интерактивных мини-квестов и викторин.

Эксперты, в составе редакторов, регулярно размещают публикации согласно тематическому плану.

Линейка тем публикаций постоянно расширяется, на данный момент их 15.

Тематики рубрик охватывают все направления: развитие ключевых навыков сотрудника и руководителя; вопросы подбора и удержания персонала; тенденции в мире цифрового обучения; финансовая грамотность; психология и другие темы.

Публикации составляются таким образом, что их можно изучить за 5-15 минут, в любое удобное время.

«Корпоративный университет» нашел широкий отклик у сотрудников и признание со стороны Руководства, благодаря чему аудитория канала увеличивается с каждым месяцем.

2. Еще одно направление нашей программы: чат-бот «Ректор БРС»

Программа базируется на основе чат-бота и представляет собой аналогию виртуального Корпоративного Университета: где есть Ректор и преподаватели мини-курсов.

Мини-курсы подразделяются на несколько направлений: от изучения прикладных инструментов до развития управленческих навыков. Сейчас платформа содержит 12 мини-курсов.

3. Дистанционные курсы.

За 2 года было создано 10 дистанционных курсов, которые прошли более 2679 сотрудников.

Курсы направлены не только на изучение продуктовой линейки, но и на развитие Soft и Hard skills.

Курсы адаптированы под любое цифровое устройство, что позволяет сотруднику обучаться в любое время и в любом месте.

Программа «Виртуальный Корпоративный университет» имеет целый ряд преимуществ:

Присутствие модераторов минимально – платформа автоматизирована, модераторы подключаются только для проверки заданий и предоставления подробной обратной связи. Но при необходимости, при обращении сотрудника в чат, модератор предоставит ответ за 5 минут после поступления запроса.

Для обучения и создания мини-курсов требуется небольшой временной ресурс, а именно от 1 до 3 недель в зависимости от сложности.

Короткий период создания позволяет оперативно реагировать на запросы бизнеса – создавать курсы и обучать большое количество сотрудников в сжатые сроки.

Доступность платформы с любых устройств, в любом месте, в любое время, без привязки к рабочему месту или часовому поясу.

Благодаря всем перечисленным преимуществам программа эффективно справляется со всеми поставленными задачами.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Исследователи будущего предсказывают, что в ближайшие десятилетия роботы и автоматизация могут заменить большую часть процессов, выполняемых человеком.

Мы не стали ждать несколько десятков лет, а решили внедрить в нашу систему обучения роботов и сделать их своими помощниками в процессе обучения уже сегодня.

Оценив ситуацию в мире за последние несколько лет, мы, как и многие технологичные компании, увеличили долю дистанционного формата в обучении наших сотрудников. Проанализировав несколько платформ, мы остановились на самой перспективной и развивающейся платформе - Telegram.

Выбор платформы обоснован рядом преимуществ, а именно:

1. возможность создания нескольких направлений обучения: обучающие каналы, мини-курсы на основе чат-бота, квесты с возможностью выбора сюжетной линии, анимационные опросы и викторины.
2. простой интерфейс для пользователя: не нужно устанавливать дополнительное приложение, скачивать расширения, достаточно запустить Telegram – и перед пользователем открывается широкая линейка форматов обучения.
3. понятный процесс создания обучения для разработчиков: не нужно иметь технического образования или оканчивать курсы разработчиков-программистов для создания микро-обучения на базе чат-ботов, достаточно посмотреть пару видеоуроков на сайте платформы.

Наша программа отличается существенными факторами успеха:

Широкое признание со стороны сотрудников. После запуска первого курса сотрудники были заинтересованы новым форматом и активно направляли запросы на запуск новых мини-курсов.

Отзывы о новом формате обучения распространились с такой скоростью, что количество прохождений следующих запущенных курсов увеличилось более, чем в 2,5 раза по сравнению с

первым курсом, а именно второй мини-курс на основе чат-бота прошли уже 387 человек.

Курсы всегда доступны в Корпоративном университете и применяются при развитии новых принятых сотрудников.

Руководителями сотрудников, проходивших обучение, был отмечен рост вовлеченности сотрудников в процесс обучения через чат-бот. По итогам пройденных курсов сотрудники инициировали собрания по типу «круглых столов», где обсуждали наиболее эффективные способы применения знаний в работе. Благодаря этим встречам было разработано и реализовано 5 новых идей, которые повысили эффективность работы сотрудников и бизнес-процессы в целом.

Создание обучения на основе чат-ботов стимулирует разработку и внедрение новых форматов взаимодействия и вовлечения участников: отход от традиционной схемы «теория-практика», на более интерактивные в виде квестов, тренажеров и геймифицированных курсов.

По результатам проведенного исследования, вовлеченность сотрудников в процесс обучения увеличилась на 36% за 8 месяцев 2021 года.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Создавая данную программу, мы ожидали успеха, но результаты, полученные за 2021 год, удивили даже нас!

Приведем лишь несколько цифр:

Количество подписчиков Telegram-канала с начала года возросло с 150 до 1700 человек и продолжает увеличиваться каждый месяц в среднем на 30 человек.

Количество редакторов-экспертов увеличилось с 3 человек до 10. Среди редакторов - 2 Руководителя подразделений и 8 человек обучающего состава.

Количество рубрик с начала года достигло 15 и продолжает расширяться, охватывая новые сферы профессионального интереса подписчиков.

Разнообразие формата публикаций: от простых текстовых мы перешли на интерактивные мини-курсы, викторины и визуализацию материала.

Каждый день статистика показывает прирост просмотров публикаций (в среднем публикацию в первый час просматривают 750 подписчиков)

В «Ректоре БРС» с начала года уже создано 12 мини-курсов различных направлений: от профессионального развития до курсов по личностному развитию.

В нескольких подразделениях Банка уже обучены 5 сотрудников, создавших 4 мини-курса в формате онлайн-помощников и число заинтересованных департаментов в новом инструменте только увеличивается.

Несколько инициативных групп сотрудников, призванных разработать идеи, улучшающие жизнь Банка, уже создали и оптимизировали несколько процессов, основанных на платформе чат-ботов.

Согласитесь, впечатляющие результаты? Но мы не намерены останавливаться на достигнутом, а планируем достичь всех амбициозных целей, поставленных перед проектом уже в 2022 году.

Общие затраты на проект в масштабах банка составили всего 10 000 рублей (оплата лицензии программы PuzzleBot).

При этом, согласно нашему проведённому исследованию, уровень лояльности и вовлеченности сотрудников увеличился на 37% в период с 2020 по 2021 год*. (*по результатам внутриванковского опроса с охватом в 350 человек)

По результатам опроса по внедренному формату обучения**, 98% сотрудников отметили удобство формата программы «Виртуальный Корпоративный университет» и эффективность микро-обучения. (**по результатам внутриванковского опроса с охватом в 389 человек)

Согласно полученной обратной связи, 100% участников готовы рекомендовать программу «Дистанционное обучение: обучение без границ» своим коллегам. 9 из 10 участников готовы развиваться дальше и осваивать новые программы обучения, средний балл «полезность программ» – 9,9 баллов.

Инновационные способы обучения и системный подход – оказывают эффективное влияние на удовлетворённость и вовлеченность персонала, что, в свою очередь, влияет на клиентский опыт и бизнес-показатели.

Специально разработанный и внедренный курс по снижению жалоб, показал выдающийся отличный результат:

Курс прошли 358 человек и в 2021 году* из различных источников в Банк (на 19.11.2021) поступило 836 благодарностей за работу и качество предоставленных услуг, что больше на 245 благодарностей за весь предыдущий год. Благодаря результатам профессиональной работы команды банка мы вошли в ТОП-5 лидеров и заняли 4-е место в «Народном рейтинге» на информационном портале banki.ru. (*по данным на конец ноября).

Все вышесказанное доказывает, что программа «Виртуальный Корпоративный университет» - действительно эффективный и жизнеспособный проект, приносящий практическую пользу как самим участникам, так и организации в целом, и у нас грандиозные планы на 2022 год.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В условиях новых реалий (переход в онлайн-обучение, ситуация с эпидемиологической остановкой и общего тренда на digital-обучение) программа «Виртуальный Корпоративный Университет» выгодно отличается следующими моментами:

Низкая стоимость платформы (всего 10 000 рублей в год) при большом потенциале ее использования в обучении (Telegram-каналы, мини-курсы, онлайн-помощники, онлайн-справочники и т.д.)

Программа идет в ногу со временем и современными трендами в обучении: микро-обучение, доступное 24/7 в любом удобном месте, с любого цифрового устройства, в любом часовом поясе.

Программа полностью находится в виртуальном пространстве, что делает ее максимально актуальной в ситуации пандемии.

Программа легка в освоении и позволяет быстро обучить сотрудников, ранее не занимающихся созданием курсов.

Программа легко подстраивается под бизнес и позволяет оперативно разрабатывать необходимое обучение и масштабировать его в моменте на всех сотрудников.

Программа достаточно автономна и не требует большого количества специалистов-модераторов для поддержания работоспособности системы.

Программа обучения индивидуальна – сотрудники сами выбирают, какой мини-курс они хотят пройти и в каком направлении прокачать свои навыки.

Планируемая уровневая система позволяет масштабировать программу и оставаться актуальной на протяжении длительного срока.

Актуальность программы для всех уровней сотрудников: рассматриваемые темы и курсы предусмотрены для всех - от линейного персонала до управленческих позиций.

Таким образом, программа «Виртуальный Корпоративный университет» позволяет охватить всестороннее развитие сотрудников разных уровней, что дает мощный ресурс для достижения подразделениями компании высоких экономических результатов и целей бизнеса в целом.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Минакова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Геннадиевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления бизнес-обучения Collection