

**д-р АНТОН МАРИНОВ**

ТРАКИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ, гр. СТАРА ЗАГОРА

**РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ ЧРЕЗ ДИСТАНЦИОННО ОН-ЛАЙН  
ОБУЧЕНИЕ**

**HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT BY MEANS OF ONLINE EDUCATION IN THE  
SPARE TIME**

*ANTON MARINOV, PH.D.*

TRAKIA UNIVERSITY – STARA ZAGORA

**Abstract:** In the present article the development of the human factor is examined by means of online education such as “open learning” and “distance learning”. It is usually voluntary and takes part of the personal spare time. Today the education and development are ranging over not only the development of the managing staff but also all the human resources.

The interest of the organizations toward online education and the development of the human resources have its deep reasons, caused by some of the features of the present economics. On the first place is the increasing competitiveness between the subjects in combination with permanent changes of the legislative basis and the organizational-managerial structures. Second place with not less significance is the adopting of new technique and technology. Last but not least the modern labour market is changing influenced by the demographical tendencies; accelerated aging of the human knowledge and skills etc.

The aim of the recent working out is to reveal the essence, advantages and disadvantages of the on-line education in comparison with the traditional forms of education, as well as to show the possibilities of its wider application in the development of the human factor.

The short historical review of its development is made till the very contemporary forms of the online education. It is combining the latest scientific achievements of the human thought and technology. That is a contemporary method of education which increasingly will draw the attention because of its advantages. Through on-line education it will be allowed faster and opportune assimilation of the good world practices, introducing of the modern technologies, knowledge, skills and experience. That is the way that it can be saved time and money and to increase the economical results.

**Key words:** distanced online education; spare time; human resources; education; qualification.

Интересът на организациите към **он-лайн обучението** и развитието на човешките ресурси има своите дълбоки причини, породени от някои особености на съвременната икономика. На първо място това е увеличаваща се конкуренция между организациите в съчетание с непрекъснати промени в нормативната база и в организационно-управленските структури. Не по-малко значение има внедряването на нова техника и технология. Все повече се променя съвременния трудов пазар, който се влияе от демографските тенденции, ускорено остаряване на човешките знания и умения и т.н. Чрез

он-лайн обучението ще се позволи бързо и своевременно усвояване на добрите световни практики, внедряване на съвременни технологии, знания, умения и опит. По този начин може да се спести време и пари и да се повишат икономическите резултати.

В настоящата статия развитието на човешкия фактор е разгледано през призмата на он-лайн обучението като кореспондентско обучение от типа на open learning и distance learning (отворено изучаване и изучаване от разстояние). То обикновено е доброволно и заема част от личното свободно време. Днес обучението и развитието вече обхваща

всички човешки ресурси, а не само за развитието на управленските кадри. Доброволното обучение има голям принос за развитие на кариерата и усъвършенстване на трудовата мотивация на човешките ресурси.

**Целта** на настоящата разработка е да разкрие същността, предимствата и недостатъците на он-лайн обучението спрямо традиционните форми на обучение, да се разкрият възможностите за неговото по-широко прилагане при развитието на човешкия фактор.

### **Същност на он-лайн обучението на човешките ресурси.**

**Обучението** на човешките ресурси може да се дефинира като системен процес на обогатяване на знанията, уменията, опита и нагласите на заетите с цел да се усъвършенства тяхната професионална подготовка и опит за изпълнение на настоящите и бъдещите им трудови задачи в организацията.

Основно средство за **развитието** на човешките ресурси са различните форми и методи за обучение, които могат да се обобщят в следните две групи: **Методи за обучение на персонала без откъсване от работа:** демонстрацията; инструктирането; самостоятелното обучение (тук се вкл. кореспондентско обучение); ротацията на кадрите. **Методи за обучение на персонала с откъсване от работа са:** лекции, дискусии, упражнения за развитие на конкретни умения /например ръчни операции, умение за комуникиране и др./, игра на роли, разработване на конкретен проект, различните курсове за повишаване на квалификацията, специализации и т.н.

Днес обучението и развитието на персонала вече обхваща всички заети в организацията, а не само управленските кадри. Разграничителната линия между обучение и развитие днес трудно се очертава, а връзката между тях е изключително силна. Тези два термина днес се употребяват паралелно, което звучи особено убедително на фона на съвременните промени в организацията

на труда - нарастване на относителният дял на оперативните функции по планиране, организиране и контролиране. Доброволното обучение има голям принос за развитие на кариерата и усъвършенстване на трудовата мотивация на човешките ресурси.

През последните години развитието на Интернет предлага възможности за нови подходи в предоставянето на образование и обучение. Някои обучителни организации започнаха да предоставя обучителни дейности он-лайн, ползвайки технологията на информационното общество. Новата политика на он-лайн обучение изисква нови умения за обучение.

Определението, което се използва за да се опише **моделът на он-лайн обучението** е "дистанционно обучение чрез компютър" (ДОК). Тази област на образователна дейност изобилства с терминология и акроними, които често са смущаващи. "Дистанционното обучение" (ДО) обикновено означава процес, при който преподавателят и обучаемият не се срещат лице в лице в учебната зала през по-голямата част от курса. Една от тези традиционни форми е кореспондентският курс, при който материалите се доставят по пощата, а курсистите изпращат обратно документите с възложените им задачи на учителите за оценяване. Съществуват множество примери за тези видове обучение, особено в северните страни на Европа. Тясно свързано с него е "отвореното обучение". Точно преведен, този термин определя курсове, които не изискват специална входна квалификация, а са отворени за всички. Този термин все повече се употребява като синоним на "гъвкаво обучение", което включва главно степен на отвореност и избор за това, къде точно обучаемите ще започнат работа и/или отделни стъпки, които те ще предприемат по отношение на курсовите модули и материали. През 90-те години новите термини "отворено и

дистанционно обучение” отново излязоха на преден план, свързвайки тези концепции с новите Интернет технологии и бяха бързо завладени от “електронното обучение”, като по-обширно понятие.

Макар че курсовете за **дистанционно обучение чрез компютър(ДОК)** предоставят отвореност и гъвкавост, те се различават от традиционните дистанционни курсове на обучение по начина на използване на информационните технологии (ИТ). Важно е да се направи разграничение между този вид обучение и някои от ползвателите на компютри в образованието, които предлагат високо структурирани програми на дейностите за индивидуално обучение, често чрез машинно генерирани отговори - от “програмирани машини за обучение” от 60-те години до някои от съвременните CD-ROM програми. Тези видове дейности се отнасят най-общо към “учене чрез компютър” (“computer-based learning” (CBL)), “обучение чрез компютър” (“computer-based training” (CBT)), или “учене, подпомагано от компютър” (“computer-assisted learning” (CAL)). Те основно се занимават с предаването на фиксирана информация по специфични теми, обучение на обучаващи за получаване на коректни отговори на предварително формулирани въпроси. От друга страна се акцентира върху обучението като един активен процес, в който учителите и обучаемите заедно създават и придобиват знания.

Същността на подхода на ДОК е ползването на Интернет, който подпомага диалога и обмяна - но не диалог между обучаеми и машина, а между преподавателя и обучаемия, между обучаемия и преподавателя, между обучаем и обучаем. Комбинацията между компютри и телефони, което крепи Интернет, предлага възможност за нови форми на комуникация, повечето от които са ползвани в дистанционното обучение. Тук се отнасят курсовете, водени

посредством електронна поща, разговорите на учителя с отделните курсисти чрез видеоконференция през десктопа на компютъра, предоставяне на презентации и дискусии на живо между групи от различни места, посредством широкообхватен сателитен предавател. Някои от тези медии (напр. видеоконференциите) са синхронни форми на комуникация - това означава, че разчитат на едновременното участие на курсистите. Други (напр. електронната поща) са асинхронни и дават възможност на хората да общуват без да е необходима предварителна уговорка за време на срещата. Всички тези форми могат да формират част от стратегията за ДОК, но основната за провеждане на он-лайн курс е он-лайн конференцията.

**Он-лайн конференцията** се основава преди всичко на текстови съобщения. Тя много прилича на електронната поща. Въпреки това, докато едно електронно съобщение е изпратено лично и може да се прочете само от получателя, съобщението, изпратено до конференцията, се съдържа в споделеното пространство, където може да се прочете и отговори от всеки един член на конференцията. Например, преподавателят е организирал и учредил конференция за определен курс и я открива с кратко представяне на темата за дискусия и поканва курсистите да предприемат конкретна задача, както и да докладват за резултатите от изпълнението ѝ. През следващите няколко дни се очаква всички обучаеми да се регистрират в конференцията, да четат съобщенията на преподавателите и да отговарят. Седмица по-късно се получават съобщенията от курсистите. Някои са изпратили приложено копие или свързани с темата документи, за да подкрепят своето становище, други съдържат справка с полезни уеб-страници или поставят въпроси. Тук преподавателят ще трябва да се намеси, за да изясни, или обобщи различните мнения, поставени по време на дискусията.

Идеята на **електронната конференция** съществува отдавна, създадена заедно с бордовете с електронния бюлетин в началото на 80-те години. Днес вече съществуват сложни програми за конференции, базирани на уеб-пространството, достъпни за всеки, който има уеб-браузър и Интернет връзка. Това позволява не само да изпращаш и получаваш съобщения, но също така и :

- ✓ включване към хиперлинкове, музикална, графична и пр. мултимедия

- ✓ възможност за контролиран достъп до отделни конференции

- ✓ възможност за класифициране на натрупаните съобщения по различни критерии и за направляване хода на дискусиата

- ✓ способност да се следи приемането и четенето на съобщенията

- ✓ включване на други инструменти, като база-данни, планиране и инструменти за групово работно и въпросници за оценка

Този вид конференции, опосредствани чрез компютър по-късно започват да предлагат богата база за развитие на он-лайн обучителното пространство, наречено **“виртуална класна стая”**.

**Разкриване и анализиране на предимствата и недостатъците на он-лайн обучението.**

Разганичаването на процеса на учене от процеса на работа притежава както предимства, така и недостатъци.

При **традиционното обучение** е възможно за кратък период от време да се създаде благоприятна и концентрирана среда за учене. В същото време, често пъти е невъзможно да се създаде и отстоява постоянна връзка и взаимодействие между новите знания, изисквани по време на обучителния период, приложението и адаптацията им на работното място, което е съществено за реализиране на обучението.

Често пъти, сгъстената програма на краткосрочните курсове не дава възможност да се разгледат въпросите в

дълбочина, да се асимилира и приложи наученото, да се разгърне дискусиата, както и да се отдели внимание на всеки отделен обучаем.

Дистанционното обучение чрез компютър предлага възможност **да се избегнат част от тези недостатъци** посредством нови методи и модели на обучение за провеждането на курса, което може да разшири и обогати опита на традиционното обучение:

- ДОК позволява провеждане на курс, изискващ **по-дълъг период от време** и непосредствен контакт между обучаеми и преподавателите през цялото време на срещата;

- Този вид обучение притежава в голяма степен **гъвкавост и избор**, където всеки обучаем може да се обучава - рано сутрин, през работния ден, по време на обедна почивка, вечер, през почивните дни;

- Интернет предлага възможност за **достъп от различни места** - работния офис, дома, местната библиотека, Интернет-кафе, центрове за обучение или университет - дори когато обучаемите са далеч от дома.

- Он-лайн обучителните сесии предлагат също възможност за по-интензивен диалог или взаимодействие за един по-дълъг период от време и при едно по-балансирано участие, в сравнение с това, в една традиционна обучителна сесия, като дава възможност **всеки участник да бъде чул**.

- То дава възможност на преподавателя **да отговори** на индивидуалните потребности **на всеки един** от курсистите в сравнение с обучението “лице в лице”.

- Широкият обхват на курса в продължение по-скоро на месеци, а не на дни, позволява време за **по-добро въздействие**, дейности и дизайн на обучението, свързани с параметрите на работното място **на самия обучаван**.

- Асинхронността на диалога (съществува закъснение между изказването и отговора) означава, че ползвателят може да избере кога да

прочете отделно съобщение и кога да отговори. Това предполага **време да се подготви обмисленият отговор**, което е допълнително улеснение за участниците, които не се чувстват сигурни в приноса си при едно традиционно обучение.

➤ Когато този тип обучение работи ефективно, он-лайн конференцията може да генерира реална динамика сред работната група, като създава **активна взаимно помагача си общност**.

В същото време, е важно да се признаят някои **трудности**, които курсистите може да очакват при този нов начин на обучение, произтичащи от слабите страни на он-лайн обучението:

➤ **Една част от него не е акредитирана като официална форма на обучение**, нито е призната в случай на търсене на работа. Това затруднява хората да се мотивират да започнат он-лайн курс на обучение.

➤ За тези, които са по-неопитни и по-несигурни в ползването на компютър, **технологията може да формира първоначална бариера**. От особено значение е да се предостави адекватно обучение и помощ, така че по този начин курсистите да се чувстват сигурни в работата си.

➤ Акцентът върху тази форма на общуване може да бъде пречка за някои участници и **липсата на стандартни знаци** като интонация на гласа, мимики и жестове може да доведе понякога до **грешно интерпретиране на съобщенията**.

➤ Акцентът върху **писмената форма е особено предизвикателство**, където се събират участници от различни националности и култури, с различни **нива на езиковите умения**.

➤ Ако не се отдели специално внимание на социализирането и изграждането на позитивна групова динамика, би било **трудно да се**

**установи диалог** и да се провежда работата он-лайн.

➤ Разширеното естество на он-лайн курсовете поставя нови изисквания пред курсистите - **да балансират между учене, работа и свободно време**. Това важи също и за преподавателите, работещи в същия курс.

**Възможности за по-широкото прилагане на он-лайн обучението.**

Конференцията посредством компютър предлага идеална платформа за подпомагането на този вид обучение. Докато обучаемите решават индивидуални задачи, натрупаните опит и знания ще оказват влиянието си. Посредством дискусии и споделени задачи, включително за разрешаване на конкретен проблем, изследване, дебати и ролеви игри, курсистите могат да споделят опит и перспективи и заедно да развиват ново разбиране. В този смисъл ролята на преподавателя е по-скоро главно на водещ и активен сътрудник в създаването на знание и разбиране, отколкото източник на информация и проводник на знания от един на друг. Това, което е задължително, че един преподавател в он-лайн курс трябва да познава съвършено технологията на курса, да притежава набор от технически умения и да поддържа близко сътрудничество с техническия персонал, който подпомага курса.

Он-лайн обучението се стреми да развие своите учебни цели чрез използването на **учебен процес**. За да бъде разбран този процес е необходимо да се осъзнае, че обучението, провеждано в курсове се осъществява на различни нива (Таблица №1). Тъй като учебният контекст ще бъде непознат, участниците в курсовете он-лайн ще трябва да бъдат предразположени максимално бързо.

<b>Повишаване на познанието</b>	<b>Установяване основата на общото познание</b> <b>Развитие на общото познание</b>
<b>Задълбочено познание</b>	<b>Разбиране на процеса на вземане на решения</b>
<b>Подобряване на уменията</b>	<b>Обучение по комуникации</b> <b>Обучение по чужди езици</b> <b>Въздействие върху процеса на вземане на решения</b> <b>Обучение за работа в екип</b> <b>Компютърно обучение</b>
<b>Внедряване</b>	<b>Намиране на ефективно решение на общи проблеми, което може да бъде разработен като съвместен план за действие</b>
<b>Последващи действия</b>	<b>Установяване на световна мрежа от служители и/или преподаватели</b>

Първа е фазата за повишаване на познанието, в която пред обучаващите се поставят определени проблеми и от тях се изисква да ги обсъдят от собствена гледна точка. На този етап преподавателят трябва да се опита да убеди обучаващите се, че от тях се иска да използват собствените си познания, или че разполагат с необходимата информация, ресурси и средства, за да постигнат това, което им е необходимо.

След като участниците са преосмислили своята собствена система и са способни да представят информацията в последователност, се преминава към по-задълбоченото познание. Те са насърчавани да се насочат към подобни проблеми и да постигнат по-добро разбиране по темата чрез сравнителен анализ между тяхната гледна точка и тази на останалите. Това на свой ред поставя основата за развитието им.

Обмяната на опит и идеи при сравнителния анализ дава възможност на участниците да продължат на третото ниво, където те ще имат възможността да развият уменията си.

След като са прекарвали известно време в пряк он-лайн контакт, участниците ще имат реалното основание и желание да поддържат връзка един с друг. По

този начин допълнително ще развият собствените си умения за работа в мрежа, които ще бъдат подпомогнати и от възможността за осъществяването на последващи действия.

Въпреки, че опитът и познанията на преподавателите и обучаващите се по принцип са големи и биха могли да се използват през цялото време на курса, понякога се налага да бъдат поканени лектори със специфичен опит. За целите на курсовете он-лайн се предвижда участието на гост-лектори, наричани експерти. Те обикновено са специалисти в определена област или тема. Експертите са част от екипа на преподавателите. Определя се ден/и в който ще са он-лайн. Те могат да вземат участие само в деня, който е определен за тяхното представяне, но те трябва да са наясно къде и как се вписват в цялостната програма на курса и да са запознати с това кои ще са обучаващите се. За да може експертът да е полезен, трябва да намери казус за организация, която предлагат интересни и иновационни примери по темите на курса. Ще бъде полезно експертът предварително да предостави на курсистите резюме на това, за което ще ги обучава, и методите за анализа (напр. таблици с въпроси и отговори или док-

лад), за да улесните последващите дискусии.

Участниците в он-лайн курсовете са носители на разнообразни стилове на учене, типове мотивация и очаквания. Причините, поради които посещават курса са многообразни, те могат да са породени само от желанието да развият комуникационна мрежа със своите колеги. Като отделни личности, обучаващите се носят ценен опит, който заслужава да бъде усвоен и да бъде използван като допълнителен учебен ресурс.

Учебните програми са резултат от продължителни консултации и процес на вземане на решения. Те се основават на приоритети и на потребностите от обучение на организациите. Учебниците са разработени и в електронен формат, за да позволи на потребителите да добавят своите бележки и да се подпомогне при актуализирането им.

За да се опишат средствата за он-лайн курса се употребява терминът **“продукт на курса”**. В много случаи това включва не само средствата за обучението (доклади, презентации, компакт дискове, видеокасети, таблици по дейностите и пр.), но също и инструменти за управление на курса (ръководства, указания, въпросници и други средства за оценяване), а също така и организиране на средата за он-лайн обучение. В някои случаи продукт на курса може да бъде цялостен пакет, съдържащ в себе си набор от дейности за обучение, мултимедийни материали и свързани с това източници на информация. Повечето от курсовете обикновено събират и адаптират материали от различни източници.

Би било полезно да се повтори, че само защото много елементи от курса са предоставят он-лайн, не означава, че материали за обучение трябва да бъдат в сложен мултимедийен формат. В същото време он-лайн обучението разкрива **нови възможности**. От гледна точка на материалите те включват:

- ✓ ползване на електронни документи и презентации;
- ✓ интегриране на Интернет страниците посредством URLs в електронни документи, посредством задачи за търсене в Интернет и т.н.;
- ✓ конструиране на он-лайн тестове;
- ✓ разработване на он-лайн ролеви игри и симулации;
- ✓ събиране на данни за оценката посредством он-лайн форми.

В този случай е важно да се направи **разлика между материалите**, които са проектирани **за ползване от екрана** (on-screen) и тези, които са предназначени **за отпечатване**. Материалите, предназначени за работа от екрана (on-screen) трябва да мотивират и стимулират курсистите. Те трябва да са визуално атрактивни, добре проектирани и лесни за управление. Те трябва да представят кратка и ясна информация. Необходимостта да се изчете текст от няколко страници е затруднение за много от курсистите. За предпочитане е документите, които са по-големи от две или три страници да се разделят на по-кратки тематично свързани страници. Заедно с това трябва да бъде намерен балансът между технологията и педагогиката. Въпреки, че материалите за обучение трябва да са атрактивни, в тях няма място за последните постижения на технологията, освен ако те не са лесно достъпни и не разширяват и обогатяват учебният процес.

На последно място, продуктите на един курс - доклад на групата, изготвен по начин при които са спазени изискванията на курса, като част от он-лайн конферентна дискусия по специфични проблеми или размяна на електронни съобщения между преподаватели и курсистите по специфични проблеми на работното място - могат да предоставят база от ценни материали за курсовете на следващите обучаеми.

Съвременната политиката по обучение и развитие на човешките ресурси е тясно свързана със стратегията на ком-

панията за растеж, за обновяване, за навлизане в нови пазари и др. Съвременните компании насърчават и осигуряват подкрепа на работниците и служителите, които проявяват интереси и инициатива за самостоятелно обучение и образование. Он-лайн обучението е съвременен метод на обучение, който все повече ще се налага поради големите му предимства. Чрез него ще се позволи

бързото и своевременно усвояване на добрите световни практики, технологии, знания, умения и опит. По този начин може да се спести време и пари и да се повишат икономическите резултати на организацията.

Новата политика на он-лайн обучение изисква и нови умения за обучение, различни от традиционните.

---

Разработката е представена на Научна конференция на Стопанския факултет при ЮЗУ „Н. Рилски” „Икономика на свободното време”, проведена на 17-19 ноември 2005 г.

---

## ЛИТЕРАТУРА

1. **Евгениев, Г, Близнаков, Й., Паунов, М., Атанасова, М.**, Основи на управлението на човешките ресурси, изд. “Стопанство”, С., 1993 г.
2. Наръчник за преподаватели по европейското синдикално обучение на Европейският синдикален колеж (ETUCO), <http://www.etuc.org/etuco/en/resources/>
3. **Шопов, Д., Атанасова, М.**, Управление на човешките ресурси, изд. “Тракия-М”, С., 1998 г.
4. **Armstrong M., A.**, Handbook of Personnel Management Practice, Kogan Page, London, 1991
5. **Brewster C., Hegewisch A.**, Policy and Practice in European Human Resource Management, The Price Waterhouse Cranfield Survey, Routledge, London, 1994
6. **Kolb D.**, Management and Learning Process, Jossey Bass, London, 1976
7. **Milkovich G.**, Personnel/HR Management, IRWIN, Illinois, 1988
8. Уебсайтове: <http://www.jobs.bg/>