



**Оценка эффективности обучения в АльфаСтрахование**

Москва – 2011

- В презентации описаны практические аспекты оценки эффективности обучения
- Мои мысли по поводу теоретических аспектов здесь:  
<http://protasovelearn.livejournal.com/2213.html>

- Сравнение расходов с очным обучением
- Тесты, отзывы, опросы
- Анализ изменений в поведении: обзвон, «таинственный покупатель»
- Оценка системы обучения по KPI (у нас в процессе внедрения)

В перспективе:

- Сравнение результатов обучения с результатами аттестации
- Расчет ROI

- Простой способ обосновать эффективность e-learning
- Пример. Проведен вебинар на 100 участников, все из разных городов. При проведении очного семинара расходы бы составили:
  - в среднем 7 т.р. на каждого участника на дорогу в обе стороны
  - в среднем 3,5 т.р. на каждого на проживание
  - + командировочные, налоги и прочее
  - Итого: не менее 1 млн. руб.
- Могут подняться вопросы
  - Нет ли потери в результативности обучения
  - При отсутствии e-learning мероприятие вообще бы не стали проводить

- Анализ эффективности и дистанционного, и очного обучения
- Низкая трудоемкость сбора и анализа данных
- Массовое проведение диагностических, посттренинговых и прочих опросов, предполагающих самооценку

- Обзвон через несколько месяцев после обучения – мы иногда проводим силами call-центра
- Если обучившихся очень много, то можно проводить
  - Выборочный обзвон
  - Обзвон непосредственных и функциональных руководителей
- «Таинственный покупатель» - в редких случаях, в основном для проверки качества сервиса
- Обзвоны и посттренинговые опросы желательно согласовывать с обучившимися

Это пока идея, мы планируем экспериментировать с этим:

- Автоматизировать оценку персонала по задачам с указанием веса каждой задачи (обозначим вес как  $\alpha_1$ )
- Перед обучением сотрудник указывает свои задачи из оценочного листа, на которые направлено обучение
- После обучения он дает оценку, в какой степени ( $\alpha_2$ ) обучение повлияло на результаты работы по задаче и указывает степень ( $\alpha_3$ ) своей уверенности в этой оценке
- Перемножаем  $\alpha_1$ ,  $\alpha_2$ ,  $\alpha_3$  и зарплату сотрудника и получаем оценку (хоть и не идеальную) возврата инвестиций

Приведенный алгоритм примерный и упрощенный

Приглашаю к дальнейшему обмену опытом в области оценки эффективности и других аспектов обучения

- [protasovms@alfastrah.ru](mailto:protasovms@alfastrah.ru)
- <http://protasovelearn.livejournal.com>
- <http://elearningpro.ru/profile/ProtasovMihail>