

А.В. АБОЛМАСОВ

А.И. НОВАК

Н.В. РЫБИНА

Д.А. БУТАЛОВ

# МОБИЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ: ОТ А ДО Ё

YORD.RU

А. В. Аболмасов

**Мобильный тренинг: от А до Ё**

«Издательские решения»

**Аболмасов А. В.**

Мобильный тренинг: от А до Ё / А. В. Аболмасов —  
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-962828-2

Данная книга уникальна тем, что авторы подошли к мобильному обучению очень осознано: успешно опробовали и доработали свои подходы на практике. Им удалось найти свой формат — Мобильный тренинг, который отлично сочетает в себе преимущества очного тренинга и максимальный комфорт прохождения обучения. Ведь сегодня кратчайший и удобнейший способ завоевать внимание, сердце и ум обучающегося — доставить знания через его мобильный телефон! И это не может не работать!

ISBN 978-5-44-962828-2

© Аболмасов А. В.  
© Издательские решения

# Содержание

Прелюдия – предисловие	7
Глава 1.	10
Конец ознакомительного фрагмента.	15

# Мобильный тренинг: от А до Ё

**А. В. Аболмасов**

**А. И. Новак**

**Н. В. Рыбина**

**Д. А. Буталов**

© А. В. Аболмасов, 2019

© А. И. Новак, 2019

© Н. В. Рыбина, 2019

© Д. А. Буталов, 2019

ISBN 978-5-4496-2828-2

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero



Данная книга уникальна тем, что авторы подошли к мобильному обучению очень осознано: успешно опробовали и доработали свои подходы на практике. Им удалось найти свой формат – Мобильный тренинг, который отлично сочетает в себе преимущества очного тренинга и максимальный комфорт прохождения обучения. Ведь сегодня кратчайший и удобный способ завоевать внимание, сердце и ум обучающегося – доставить знания через его мобильный телефон! И это не может не работать! Удивительное дело: от идеи метода «Здорово было бы обучить 200 человек за 20 минут стоя» до её коммерческой реализации (в 2017 году мы обучили с помощью МТ больше 2 тысяч человек) и технологического описания метода (а наша книга, по сути, подробная методичка) прошло всего 2,5 года.

***Павел Безяев***

*руководитель направления*

*по управлению знаниями,*

*ПАО «Газпром нефть»,*

*лидер сообщества Digital Learning (@npsonline в Telegram)*



Мы все стали супермобильны. Каршеринг, онлайн-банки, киберспорт и удаленная работа – все это черты новой реальности, которая уже наступила и в которой мы живем. На скоростях, которые буквально недавно сложно было представить.

Конечно, мобильная жизнь требует и соответствующего подхода к обучению. Учиться мы хотим так же, как и делать все остальное – от заказа пиццы до путешествий – через мобильный телефон. То есть обучение в любом случае мигрирует туда, где находятся люди, а сегодня это, прежде всего, смартфон и мессенджер в нем.

Поэтому мы в корпоративном университете МТС много внимания уделяем направлению мобильного обучения, обучению в мессенджерах и обучению с помощью чат-ботов в онлайн-форматах. И рынок показывает, что это направление перспективное: открытые группы желающих освоить эти инструменты всегда полные. К этой теме сейчас огромный интерес.

И поэтому книга про мобильный тренинг просто должна была появиться именно сейчас. И огромное спасибо за нее команде YORD. Отлично структурированный методический материал «без воды», который позволит вам быстро разобраться в теме мобильного обучения.

*Кухарчук Оксана*  
МТС



Мобильное обучение на Западе обсуждается уже давно. Около 10 лет назад я была на выставке HRD в Лондоне, где впервые услышала о такой возможности от профессионалов. И тут же получила реальное подтверждение их слов: в метро я обратила внимание на людей, которые проходили какой-то обучающий курс в своем мобильном телефоне.

На нашем рынке о мобильном обучении говорили скорее как о явлении, по факту его не создавали и не внедряли. И вот за дело взялась яркая, интересная компания с хорошим опытом в области развития! Это чудесно! Мне нравится, что компания YORD подходит к вопросу мобильного обучения обстоятельно. Разрабатывает методологию, выпускает книгу, старается популяризировать эту тему. Это очень эффективный и качественный подход.

Я искренне желаю, чтобы книга «Мобильный тренинг: от А до Ё» научила вас правильно думать о мобильном обучении, правильно планировать подобные программы и получать удовольствие от их создания. Я уверена, что эту книгу будут читать люди, увлеченные возможностями диджитализации и новыми подходами к образованию. Я искренне признательна компании YORD, ее директору Дмитрию Буталову и всей команде за продвижение новой интересной темы на наш рынок.

И я надеюсь, что все клиенты, которые воспользуются этой технологией, получат хорошие результаты. Всем удачи!

*Наталья Толстая*  
Директор компании «Амплуа»

## Прелюдия – предисловие

Эта книга о новом методе обучения – мобильном тренинге (МТ), придуманном и разработанном в российской компании YORD (<http://yord.ru/>). Методе, позволяющем эффективно обучать практическим навыкам тысячи сотрудников компаний без отрыва от производства. И делать это в разы (!) дешевле очного тренинга с сопоставимым качеством и результативностью.

Тема мобильного обучения уже несколько лет не покидает первые строки рейтинга трендов в обучении.

У кого-то это вызывает раздражение: «какой это тренд, если уже все понятно и работает?!» Но в том и нюанс, что многие попытались войти в мобильное обучение «на автомате»: просто сменив устройство доставки контента. И не надо удивляться, что большого эффекта такой прямой перенос не дал. Кто-то пошёл чуть дальше и понял, что контент надо адаптировать, хотя бы разбить на части.

Это стало возможным лишь благодаря совместному творчеству (co-creation) и групповой работе (co-working) авторов.

Книгу писали сразу 4 человека:

– **Аболмасов Алексей**, методический директор YORD, автор идеи и главный разработчик метода. Именно его неуёмная энергия заставила нас поверить в безумную идею – «тренинг по СМС».

— **Новак Алексей**, соучредитель компании, который перевёл свыше 20 часов группового обсуждения в читабельные тексты и объединил главы различных авторов в одну книгу.

– **Рыбина Наталья**, руководитель направления Мобильного тренинга, человек, который в настоящее время знает о МТ больше всех в мире. Через её руки и голову прошли разработка и проведение практически всех МТ.

– **Буталов Дмитрий**, генеральный директор YORD, который разглядел коммерческий потенциал метода, стал его амбассадором и инициатором автоматизации.

### КОМУ ПРИГОДИТСЯ ЭТА КНИГА?

Корпоративным специалистам Т&D, которые получают новый эффективный инструмент решения сложных задач, связанных с изменениями. Чем ещё можно «сдвинуть» одновременно несколько тысяч человек в одном направлении?

Руководителям, которым нужно в жёстких рамках бюджета развивать мотивацию и компетентность сотрудников. Обучать и мотивировать дорого, но не делать этого ещё дороже.

Руководителям рабочих групп, чьи сотрудники живут в разных часовых поясах по всей территории России.

МТ позволяет одновременно и бюджетно обучить удалённых специалистов.

Бизнес-тренерам, которые хотят расширить свой методический репертуар, клиентскую базу и меньше ездить в командировки. (По себе знаем, что они увлекательны лишь в первые годы работы.)

### НАВИГАЦИЯ ПО КНИГЕ

В книге 8 глав, ниже краткое содержание каждой:

1. Прогнозы и форсайты

*Что происходит сейчас в мире, бизнесе и отрасли T&D. Почему у МТ большое и светлое будущее.*

2. Особенности обучения людей в 21 веке и МТ

*Что изменилось в человеке как субъекте обучения. Предпосылки возникновения и история МТ. Суть метода и «почему это работает».*

3. Виды мобильных тренингов

*Три вида МТ. Как работает мобильный тренинг. Структура стандартной сессии (учебного дня). Матрица МТ.*

4. Принципы мобильного тренинга

*Базовые принципы МТ. Методические приёмы МТ. Поддержание мотивации участников. Создание комфортной среды обучения.*

5. Контент мобильного тренинга

*Основные задачи контента в МТ: создание информационной основы деятельности; побуждение участников к действиям и получению нового опыта; осознание полученных результатов и переосмысление собственного опыта; заземление информации, перенос её в более широкий культуральный контекст.*

*Ошибки при разработке контента. Принципы написания контента. Источники контента. Принципы педагогического дизайна. Лайфхаки разработчика.*

6. Разработка МТ и методическая матрица

*Алгоритм разработки МТ. Методическая матрица курса. Лайфхаки разработчика.*

7. Работа модератора

*Кто такой модератор МТ. Требования к техническому обеспечению модерации. Личностные качества модератора. Функции модератора в МТ. Принципы модерирования. Действия модератора в стандартных и нестандартных ситуациях.*

8. Техническая поддержка (Support)

*Техническое обеспечение support. Личностные качества сотрудника техподдержки. Технология работы техподдержки в мессенджере WhatsApp.*

9. Автоматизация мобильного тренинга

**ПОСЛЕСЛОВИЕ К БУДУЩЕМУ**

Мы не волшебники, поэтому не будем обещать вам, что, прочитав книгу, вы сразу станете профессионалом МТ и сможете с первого раза разработать тренинг на любую тему. Но вы точно разберётесь в теме мобильного обучения, будете понимать его достоинства и ограничения и, надеемся, станете его приверженцами.

О странности названия. «МОБИЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ: от А до Ё» – это аллюзия к авторству Алексея Аболмасова и компании YORD, а также констатация факта, что история метода

только начинается. Мы находимся лишь в начале алфавита, впереди целая серия ярких и славных свершений! Приглашаем вас пройти этот путь вместе.

Для самых смелых и далеко смотрящих заказчиков публикуем ссылку: <http://yord.ru/mobiletraining> и телефон: 8 (812) 389-30-89 по нему вам дадут всю информацию о МТ.

Самых мудрых бизнес-тренеров приглашаем на методические школы (МШ) YORD, где вам «из первых рук» будут передаваться «коробки» (готовые к проведению продукты YORD), и «неартикулируемое знание» нюансы и критически важные детали, которые невозможно описать в книге, так как они распространяются исключительно воздушно-капельным путём.

*Конец прелюдии. В путь!*



## Глава 1. «Прогнозы и форсайты»

Начнём с лирического вступления.

### СО СМАРТФОНОМ ПО ЖИЗНИ

Первое, что делает утром обычный человек образца 2018 года, – проверяет свой телефон. В большинстве случаев до того, как почистит зубы и позавтракает. Уже выросло поколение людей, которые в принципе не нуждаются в компьютере или ноутбуке: для всех ежедневных дел достаточно смартфона. И они постоянно в нём «сидят».

По статистике, обычный городской житель сегодня проводит в смартфоне от 2 до 5 часов, заглядывая в него каждые 5—10 минут (<http://radiovesti.ru/brand/61816/episode/1495567/>). То есть постоянно переключается между окружающей реальностью и цифровой, мобильной средой. Это просто вошло в привычку, стало нормой современной жизни. Мы хотим постоянно быть подключенными, иметь доступ в Интернет и держать смартфон в руках.

Поводов для того, чтобы заглянуть в смартфон множество. Услышали новое слово – можно сверить значение в Wikipedia. Захотелось приготовить дома итальянскую пасту, можно посмотреть рецепт на YouTube. Чтобы проверить погоду, не нужно вставать с дивана, все есть в телефоне.

Само собой, и большая часть коммуникации – деловой, личной, семейной – также ушла (и уходит ещё и ещё) в телефон. Сначала это были звонки, мы начали экономить время на дороге, как только обнаружили возможность поговорить дистанционно. Потом и этого оказалось мало. «Войс умер».



Значительная часть человеческого общения плавно перетекла в новую форму – чат. Мы предпочитаем диалог короткими сообщениями в разнообразных мессенджерах личным встречам и телефонным звонкам. Видеозвонок и даже обычный телефонный звонок требует предварительной переписки и согласования удобного времени там же, в чате. Ну, а личная встреча – уже совсем роскошь, особенное и затратное событие.

В чаты уходят многие коммуникации, про которые мы раньше и подумать не могли. Чего стоит, например, чат родителей школьного класса или членов гаражного кооператива. Через мобильные приложения с опцией переписки мы продаем автомобили и детские игрушки, знакомимся и ищем попутчиков для путешествий или хобби.

Наше общение с другими людьми во многом переходит в форму текстинга, обмена сообщениями. Пионером этих технологий была технология SMS – Short Message Service, и до сих пор сообщения в чатах различных мессенджеров мы продолжаем называть так же.

## **УЧИТЬСЯ, УЧИТЬСЯ И УЧИТЬСЯ**

Параллельно с этим трендом набирает вес тенденция постоянного обучения – life-long learning. Учиться людям нужно все больше, знания нужно получать все быстрее. Ведь вокруг всё меняется: от ключевых компетенций в работе до навыков использования обычной бытовой техники.

По прогнозам футурологов, в мире до 2050 года исчезнут сотни традиционных профессий и появятся тысячи новых. Например, считается, что профессии бухгалтера и юриста будут полностью автоматизированы. Из новых профессий ожидается появление широкого спектра специалистов по взаимодействию с искусственным интеллектом и промышленными роботами. И всем новым профессиям необходимо будет учиться.

При этом учиться желательно на ходу между потоком других дел – на работе и вне её. Причем недостаточно просто получать информацию, нужно именно тренироваться, осваивать новые навыки. Тренинг жив.

Это подтверждается тем, что рынок обучения в мире неуклонно растет, люди потребляют все больше обучающего контента и связанных с ним сервисов. Например, буквально за несколько лет возник целый сегмент рынка обучения – MOOC (massive open online courses – открытые библиотеки курсов, доступные онлайн), оцениваемый сейчас в миллиарды долларов.

Однако при всей развитости инфраструктуры дистанционного обучения и при его неоспоримой востребованности, в этой сфере была большая брешь (она же возможность). Проблема дистанционного образования оказалась в мотивации участников.

Важная вводная: для обучения недостаточно иметь доступ к информации, нужно еще как-то захватить внимание ученика. Ведь информационный поток каждую секунду стремится отвлечь, переключить человека на новые и новые каналы. А навык формируется только многократным повторением.

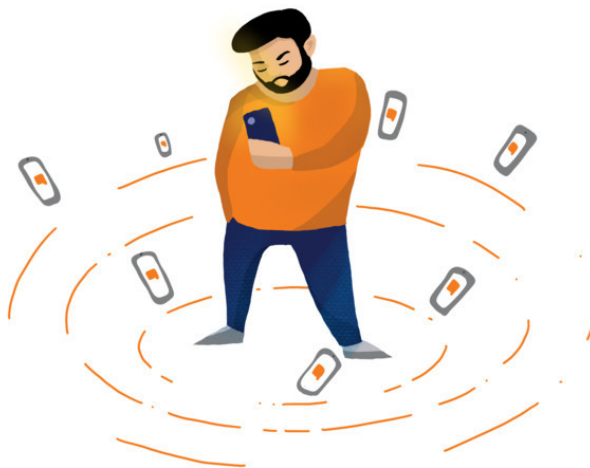
## **SMS-ТРЕНИНГ, ОН ЖЕ МТ**

Совместив две эти необходимости (быть мобильным и постоянно учиться) и добавив секретный ингредиент, позволяющий удерживать внимание ученика, мы получили новый метод обучения, назвав его в честь пионерной технологии – SMS-тренинг. В 2018 году мы переименовали метод в «мобильный тренинг» (МТ). Это действительно тренинг, он нацелен на тренировку, формирование навыка и идет в формате обмена сообщениями.

Конечно, эти сообщения не в буквальном смысле SMS, это сообщения в чате мессенджера. Они дают больше возможностей для обмена контентом. Например, легкой и быстрой отправки картинок и небольших видео. А главная из «фич», важных для обучения, это многопользовательский чат.

И это один из важных для будущего обучения инсайтов: люди стали воспринимать «френдов» виртуальной реальности как живых людей, чат в мессенджере как реальную группу, даже если никогда не видели других участников очно.

Это дало возможность использовать приемы групповой динамики для мобильного тренинга.



Секретным ингредиентом стал модератор, бизнес-тренер, которого участники не видят вживую, но который ведет общий чат, управляет обсуждением, высылает задания, формулирует обратную связь ученикам. Присутствие человека оказалось очень важным, людей это включает и мотивирует – в итоге мы смогли завладеть вниманием ученика на целую неделю (стандартный мобильный тренинг длится 4—5 дней), а это просто достижение, успех в наши дни.

Надо сказать, что сегодня, когда метод стал уже стандартом, когда им пользуются для внутреннего обучения многие крупные компании, нам даже сложно представить, как раньше обходились без него.

## **ДОСТОИНСТВА МТ**

Фактически, если вам нужно обучить по одной теме несколько тысяч людей, расположенных в разных городах и на удаленных территориях, альтернативы не существует. Очное обучение прекрасно, но это очень дорого: покупка билетов, оплата проживания, аренда залов – это затратно. А еще дороже время сотрудников на само обучение и дорогу.

Во многих крупных компаниях сейчас наблюдается сходная картина: темп деятельности стал настолько высоким, что людям просто некогда собираться «очно», слишком много времени отнимает логистика. Во многих компаниях стало нормой, что департаменты собираются на очную встречу (конференцию или семинар) один раз в год. А есть компании, где даже эту ежегодную конференцию проводят в формате видеоконференции. Мир становится дистанционно объединенным. Востребованы технологии и методики, снижающие стоимость транзакций в прямых затратах и во времени.

Мобильный тренинг здесь – прекрасное решение. Никаких скрытых затрат, люди остаются на рабочих местах и при этом учатся. Если немного затронуть тему стоимости, то только на основных расходах без учета стоимости времени обучаемых, экономия получается более чем в три раза.

И даже это конкурентное преимущество МТ, на наш взгляд, не является самым важным. Главное – это новая степень свободы обучения во времени и пространстве. В мире, где вариативность реальности нарастает в геометрической прогрессии, именно такая свобода и гибкость являются важнейшей ценностью.

Ни учащимся, ни тренерам не нужно больше себя ограничивать, специально выделяя время и добираясь в нужное место для обучения.



Достаточно сделать то, с чего начинается каждое утро, – открыть мессенджер. Обучение (а для тренера-модератора еще и рабочее место) находится прямо там.

Времени нужно выделить совсем немного (3—4 раза в день по 10—15 минут), можно выполнять задания во время перерывов на работе, в дороге, во время обеда или прогуливаясь в парке. Именно эту свободу в сочетании с хорошо ощутимой пользой от обучения и ценят участники тренингов. Именно поэтому мобильные тренинги неизменно получают хорошие отзывы.

А теперь основная часть с тенденциями и форсайтами<sup>1</sup>.

**«Куда движется мир; куда идет бизнес; что происходит с T&D; как будет выглядеть область T&D в будущем; что происходит с привычными форматами обучения?»**

Для начала несколько фактов:

• *Стартап SyngularityNET, занимающийся созданием маркетплейса на основе блокчейн для AI (алгоритмов искусственного интеллекта), провел самое быстрое ICO (привлечение инвестиций от частных лиц) в истории. За одну минуту кампания собрала \$36 млн. долларов. При этом 20 тысяч инвесторов были готовы вложить в компанию сумму в \$361 млн.*

• *Нейронная сеть, разработанная китайским Интернет-гигантом Alibaba, блестяще сдала тесты от Стэнфордского университета, впервые превзойдя результаты человека. Искусственный интеллект (ИИ) успешно прошел тесты на навыки чтения и понимания текста и речи.*

---

<sup>1</sup> Форсайт («взгляд в будущее») – оценка перспективы, прогноз, который превращается в самосбывающееся пророчество.

• В Сирии в ночь на 6 января 2018 года террористы пытались атаковать авиабазу Хмеймим и пункт технического обеспечения в Тартусе. Атаковали с использованием 13 дронов-беспилотников. Их запустили с большого расстояния, более 50 километров. Семь беспилотников сбиты. Шесть посажены, было перехвачено управление этими дронами.

• Швейцарский муниципалитет Кяссо объявил, что он будет принимать налоговые платежи в bitcoin с января 2018 года.

## **КУДА ДВИЖЕТСЯ МИР?**

Мир сегодня меняется не просто стремительно. Началась фаза «вертикального взлета», при этом вы можете находиться на любом из уровней. Можно продолжать жить в каменном веке, как некоторые племена в Африке, можно заниматься освоением космоса или пытаться держаться где-то в середине этого бурлящего и непредсказуемого потока. Однако спокойных заводей остается все меньше, а находиться там все печальнее. Например, 80% мирового населения живут менее чем на \$210 в месяц, и неравенство распределения мирового богатства лишь нарастает.

Главный драйвер, определяющий современные изменения, это технологии. Не политика, не общество и даже не экономика – именно развитие информационных и других высоких технологий стало определяющим фактором. Это произошло потому, что открывающиеся возможности стали менять уклад жизни людей и даже влиять на их физиологию.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.