

**Козловская Светлана Николаевна**

канд. психол. наук, доцент

**Козловская Дарья Игоревна**

студентка

ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет»

г. Москва

DOI 10.31483/r-53592

## **ОСОБЕННОСТИ ГЕЙМИФИКАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТА ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ**

*Аннотация:* в статье рассмотрены особенности геймификации в качестве инструмента обучения персонала, как в Российской Федерации, так и в зарубежных странах. Выделены отличительные аспекты геймификации в России и в других странах. Определены наиболее эффективные пути развития геймификации в современном обществе.

*Ключевые слова:* геймификация, обучение персонала, система обучения, эффективность учреждения, игровые инструменты.

В каждой стране системы обучения персонала различны. Обучение персонала в России в наше время становится наиболее актуальным. Связано это, непосредственно с необходимостью получения новых знаний в сфере рыночных отношений, умений и навыков квалификации сотрудников. Процесс подготовки, повышения квалификации, а также переподготовки – это важнейший вопрос любой организации. В компании необходимо создать обучающую систему, которая сможет обеспечивать высокий уровень эффективности деятельности, создаст условия конкурентоспособности и будет способствовать достижению высокого уровня в среде рыночных отношений [5].

Компании нацелены на проведение подготовки и переподготовки имеющих сотрудников. Так как данный процесс скажется на их трудовой деятельности и достижении целей компании. По завершению переобучения сотрудников

компания раскрывает для себя новые возможности более эффективного использования трудовых качеств персонала, при этом исчезает необходимость поиска нового персонала. Руководителю необходимо проводить мотивационные мероприятия, направленные на повышение интереса сотрудников к программам переподготовки и повышения квалификации. Процесс повышения квалификации персонала представляет собой процедуру улучшения знаний и навыков в профессии. Повышение квалификации играет огромную роль при эффективной деятельности любой компании. Улучшая свои квалификационные навыки, сотрудники могут обновить свои знания, которые в дальнейшем помогут увеличить уровень конкурентоспособности компании.

Программа для повышения квалификации должна охватывать весь персонал организации [6]. В зарубежных организациях к обучению персонала относятся очень серьезно. Руководители организаций придают большое значение обучению своего персонала. Обучение является составной частью всей системы работы с кадрами, предусматривающей не только подготовку и переподготовку, но и продвижение по карьерной лестнице, стимулирование, аттестацию и отбор.

Монотонность и однообразие рабочего процесса, и недостаток внимания к проблемам и достижениям каждого работника – вот две основные причины профессионального выгорания. Геймификация сотрудников (игрофикация), как метод управления персоналом внедряется многими организациями и дает отличные результаты [4; 9]. Впервые термин «геймификация» был сформулирован Ником Пеллингом в 2002 году. Благодаря положительным результатам использования геймификации в бизнес-процессах, она получила свою широкую известность ближе к 2011 году. К этому времени накопился большой опыт успешной реализации проектов по игрофикации. Геймификация позволяет повысить уровень вовлеченности сотрудников в их повседневную работу. Геймификация (игрофикация) актуальна, когда необходимо отработать модель поведения человека в определенной ситуации. При игрофикации сотрудник больше вовлечен в процесс обучения и поэтому думает больше и быстрее. Эта новинка в обучении персонала актуальна для руководителей, которые стремятся говорить с будущим

поколением управленцев на одном языке. Геймификация стала применяться повсеместно примерно в середине нулевых годов, в это время геймификацию начали использовать для решения управленческих задач. Процесс геймификации обеспечивает возможность использования в деятельности элементов игры, а также способствует вовлечению персонала и созданию рабочей среды, для комфортной трудовой деятельности. Именно благодаря этому в организациях за рубежом применение элементов игры и механизмов в неигровой сфере все больше является популярным [10]. Рассматриваемый инструмент является довольно эффективным, потому что обеспечивает мотивацию персонала на повышение результатов и осознания смысловой составляющей трудовой деятельности. Основываясь на опыте организаций в зарубежных странах, качественно выстроенная игровая деятельность может замотивировать персонал на те трудовые достижения, которые ранее он даже не рассматривал.

Методика активного обучения способствует процессу формирования знаний, умений и навыков с помощью включения обучающихся в деятельность учебной и познавательной сферы [8]. Использование игровых инструментов предоставляет возможности для выявления и привлечения наиболее квалифицированного персонала и улучшения мотивации сотрудников компании. Применяя игровой подход организации за рубежом, достигают увеличения уровня производительности трудовой деятельности, сократив при этом нагрузку на самих сотрудников. Во время работы в команде элементы игры способствуют улучшению качества взаимодействия и значительно уменьшают возникновение конфликтов [5]. Однако, в несколько раз увеличивается успех в трудовой деятельности непосредственно сотрудника.

Рассматривая полученные результаты проведенных программ с применением механизмов игры, начальник может определить наиболее эффективные стратегии для совершенствования квалификации работника. Довольно легко можно определить ведущих в рассматриваемой сфере, при этом затратив на это минимальное количество времени. Опираясь на вышеизложенное, можно выявить, что аспектов, которые могут объяснить высокий уровень популярности

процесса игрофикации у американских и европейских организации, довольно большое количество. Ключевыми из данных аспектов являются следующие:

- увеличение степени заинтересованности в работе;
- облегчение адаптационного процесса;
- предоставление возможности выстраивания эффективной мотивационной стратегии к процессу обучения и увеличение количества практического материала;
- увеличение качественного уровня выбора персонала;
- повышение объёма продаж и увеличение доходов организации;
- получение возможности осуществить процессы роста по карьерной лестнице и сделать его прозрачным, а также сократить текучесть кадров.

Основываясь на существующей практике, процесс геймификации оказывает благоприятное влияние как на получаемые результаты организации, так и непосредственно на персонал. По причине данного метода:

- рутинная деятельность становится увлекательным процессом с элементами игры;
- высокий уровень увлеченности делает наиболее простым процесс трудовой деятельности;
- формируется мышление в творческой и неординарной сфере;
- повышается возможность осуществления самореализации;
- повышается уровень коллективной сплоченности и т. д.

Опираясь на показатели организации Garther Group, занимающейся процессом анализа инновационных методов и консалтинга, непосредственно к завершению десятилетия организации Америки будут выделять большое количество средств для развития методов геймификации.

Организация Google на сегодняшний день уже достаточное количество времени осуществляет соревнования среди работников сферы программирования, которое носит название Google Code Jam для того, чтобы искать наиболее квалифицированных сотрудников и принять их в свою компанию. На первый взгляд можно понять, что ключевой целью проводимого конкурса является

приобретение выигравшим участником 50 000 тыс. долларов, но тем не менее это не является действительностью. На самом деле Google осуществляет проведение данного конкурса для того, чтобы определить высокоперспективных работников.

Французский почтовый сервис довольно продолжительное время имел большую текучесть персонала. Ключевой сутью этой проблемной ситуации являлись особенности испытательного срока. После него большое количество работников увольнялись и в последствии снова возникала потребность в поиске персонала и затрате на это денежных средств. Для того, чтобы разрешить данную ситуацию, компания осуществила проект *Jeu Facteur Academy*, позволяющий любому человеку испытать на себе роль курьера. Принимая участие в проекте, будущий персонал привыкал к работе в утреннее время, к выполнению правил организации, к взаимодействию с потребителями, это дало им возможность наиболее точно познакомиться со своей будущей трудовой деятельностью. Данный проект способствовал сокращению текучести кадров до 28%. А также, будущие сотрудники в большей мере были адаптированы к процессу собеседования.

Сеть отелей *Marriott* в США реализовала игровую деятельность, которая позволяла человеку, претендующему на вакантную должность, пройти все этапы трудовой деятельности менеджера кухни. В процессе управления кухней в виртуальной реальности, претендент узнавал все особенности работы в гостиничном бизнесе [3].

Образование и профессиональная подготовка имеют большое значение для эффективной работы компании. Зарубежные компании используют для развития персонала от 2 до 10% фонда зарплаты. Траты на процесс обучения сотрудников представляют собой вложение капитала в дальнейшее улучшение компании. Ведущие японские и западноевропейские организации создают единые внутрифирменные системы «развития персонала» – его обучения и повышения квалификации, что стало неотъемлемой частью кадровой политики [7].

В Российских компаниях тоже имеется опыт применения геймификации в обучении персонала. Так более 1500 компаний в России пользуются проектом

«Пряники». Таким способом компании повышают эффективность бизнеса и за счет дополнительной мотивации поднимают степень лояльного восприятия персонала и позволяют раскрыть их личностные особенности. Данная игровая технология как «выбери место для работы» увеличивает степень удовлетворенности персонала, в тоже время строительный симулятор (процесс игры, в которой за успешное строительство города в виртуальной реальности, будут начислены баллы), существует в качестве дополнительного симулятора, при этом увеличивая уровень успешности организации.

Рассмотрим особенности деятельности сотрудников «Альфа Банка». Данный банк реализует в своей деятельности симулятор «Альфа-город». Рассматриваемая программа повышает мотивацию персонала к процессу продаже банковских карт, так как при сбыте карт работнику начисляются баллы, которые он может использовать при строительстве домов в игре или же получить подарки, используя баллы.

Ярким примером использования игрофикации в обучении персонала может послужить Сбербанк России. В 2012-м году была разработана интерактивная обучающая игра под названием «Бизнес-старт». Работнику банка предлагалось сыграть в игру, в которой он может сам построить свой малый бизнес по модели франчайзинга, используя инструменты Сбербанка для Кредитования малого бизнеса. В ходе игры сотрудник перемещается по улицам города и получает ответы на популярные вопросы сфере кредитования малого бизнеса, зайти в отделение Сбербанка России и ознакомиться с условиями кредита по программе «Бизнес-старт». Это корпоративная обучающая игра является примером эффективного внедрения геймификации в бизнес-процесс [2].

Следующим примером использования инструментов игрофикации в обучении персонала будет компания ОБИ. Для сотрудников этой организации была сдана игра «Ритмен». В ходе этой игры каждый сотрудник становится директором одного из гипермаркетов ОБИ. С помощью этой игры сотрудник учиться принимать управленческие решения, используют ту или иную стратегию в управлении персоналом, управляет продажами и, конечно же, осваивает бизнес-

процессы. Обучающая игра «Ритмен» была запущена в 2015-м году и за это время около 900 сотрудников побывали в роли директора магазина. Эта игра оказала положительное воздействие на сотрудников компании:

- затраты на обучение персонала сократились на 30%;
- время на обучение одного руководителя сократилось на 85%;
- текучесть кадров на руководящие должности сократилась на 10%.

Сейчас в планах компании ОБИ использовать геймификацию для адаптации персонала и отбора кандидатов на должности [1].

Таким образом, использование игровых техник в бизнесе набирает популярность и в российских компаниях. Все больше руководители российских компаний отмечают положительные стороны использования геймификации в процессе обучения сотрудников.

### *Список литературы*

1. Геймификация как средство повышения мотивации к обучению [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://evplova.ru/nauchnye-i-metodicheskie-stati/53-gejmifikatsiya-kak-sredstvo-povysheniya-motivatsii-k-obucheniya>
2. Геймификация: дань моде или эффективное решение бизнес-задач? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hr-media.ru/gejmifikatsiya-dan-mode-ili-e-ffektivnoe-reshenie-biznes-zadach/>
3. Компетенции руководителя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.hr-director.ru/article/66334-qqq-16-m10-kompetentsii-rukovoditelya>
4. Зарянова Я.В. Иг-геймификация: как использовать игровые технологии в управлении персоналом [Текст] / Я.В. Зарянова, П.К. Великих // Инновационная наука. – 2015. – №10–2. – С. 53–54.
5. Ивановская Л.В. Управление персоналом организации [Текст]: учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Л.В. Ивановская. – М.: Инфра-М, 2013. – 695 с.
6. Иванцевич Жд.М. Человеческие ресурсы управления. Основы управления персоналом [Текст] / Жд. М. Иванцевич. – М.: Дело, 2003. – 304 с.
7. Клейн Е.Д. Некоторые аспекты управления персоналом гостинично-ресторанных комплексов [Текст] / Е.Д. Клейн; под ред. О.Н. Кострюковой,

О.А. Никитиной, Е.В. Печерица // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства сборник трудов. – 2016. – С. 47–49.

8. Козловская С.Н. Технологии активного обучения в профессионально-компетентностном становлении бакалавров социальной работы в системе высшего профессионального образования [Текст] / С.Н. Козловская // Человеческий капитал. – 2012. – №4 (40). – С. 29–31.

9. Мельничук Ю.А. Стимулирование, как один из эффективных методов управления [Текст] / Ю.А. Мельничук // Материалы Афанасьевских чтений. – 2014. – №1. – С. 51–53.

10. Плугина Ю.А. Современные методы профессионального развития персонала предприятия [Текст] / Ю.А. Плугина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2013. – №43. – С. 248–254.