

Научная статья

УДК 377.44

DOI: 10.25688/2072-9014.2023.65.3.06

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РОССИЙСКИХ И ЗАРУБЕЖНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СТРУКТУР

Андрей Анатольевич Юдин¹,
Альбина Рифовна Садыкова² ✉

¹ Московский финансово-юридический университет,
Москва, Россия

² Московский городской педагогический университет,
Москва, Россия

¹ andrew.96@mail.ru

² sadykovaar@mgpu.ru ✉

Аннотация. В статье исследуются информационные системы поддержки и автоматизации обучения персонала для крупных сетей ресторанов быстрого питания McDonald's, Burger King, KFC, «Вкусно — и точка». Определено их значение в системе развития компаний, выявлены основные преимущества и недостатки, проведен сравнительный анализ. Особое внимание уделено вопросу определения состава характеристик и направления развития информационной системы для сетей быстрого питания, занявших рыночную нишу ушедших зарубежных компаний McDonald's и KFC.

Ключевые слова: обучение персонала; информационная система поддержки и автоматизации процесса обучения персонала; сеть ресторанов быстрого питания; онлайн-тренинг; онлайн-обучение; офлайн-обучение.

Original article

UDC 377.44

DOI: 10.25688/2072-9014.2023.65.3.06

COMPARATIVE ANALYSIS OF RUSSIAN AND FOREIGN INFORMATION SYSTEMS USED FOR TRAINING AND DEVELOPMENT OF PERSONNEL OF ECONOMIC STRUCTURES

Andrey A. Yudin¹,

Albina R. Sadykova² ✉

¹ Moscow University of Finance and Law,
Moscow, Russia

² Moscow City University,
Moscow, Russia

¹ andrew.96@mail.ru

² sadykovaar@mgpu.ru ✉

Abstract. The article presents a study of information systems for support and automation of personnel training for large fast food restaurant chains McDonald's, Burger King, KFC, "Delicious and period". Their importance in the development system of companies is determined, the main advantages and disadvantages are identified, a comparative analysis is carried out. Special attention is paid to the issue of determining the composition of the characteristics and the direction of development of the information system for fast food chains that have occupied the market niche of the departed foreign companies McDonald's and KFC.

Keywords: personnel training; information system for support and automation of the personnel training process; fast food restaurant chain; online training; offline training.

Для цитирования: Юдин А. А., Садыкова А. Р. Сравнительный анализ российских и зарубежных информационных систем, используемых для обучения и развития персонала хозяйствующих структур // Вестник МГПУ. Серия «Информатика и информатизация образования». 2023. № 3 (65). С. 66–76.

For citation: Yudin A. A., Sadykova A. R. Comparative analysis of Russian and foreign information systems used for training and development of personnel of economic structures // MCU Journal of Informatics and Informatization of Education. 2023. № 3 (65). P. 66–76.

Введение

В условиях конкуренции важным для компании преимуществом на рынке является хороший персонал с требуемым уровнем знаний и навыков, способствующим при равных условиях и прочем ресурсном потенциале производить более качественную продукцию, расширять географию продаж, оптимизировать затраты [1]. Преимущества,

получаемые работодателем от поощрения и организации обучения персонала, и потребность в постоянном его участии в осуществлении производственного и административно-управленческого функционала формируют спрос на дистанционные курсы и программы повышения квалификации¹ [2].

Крупные мировые компании, как правило, создают собственные информационные системы поддержки и автоматизации обучения с целью повышения скорости и эффективности процесса вводного обучения и системы повышения квалификации². Наиболее актуальным данный вопрос является для компаний с большим штатом и высокой текучестью персонала. Классический пример — крупные сети быстрого питания. Для таких структур информационная система является важным элементом общего процесса обучения и выполняет функции организационного и информационного спектра. Специфика информационных систем, простота интеграции в образовательный процесс определили возможности и преимущества их использования в качестве инструмента упрощения обучения и повышения его эффективности [2]. В определенных условиях данная опция определяет новую парадигму в сфере подготовки персонала к трудовым функциям, а также в части корпоративного продвижения и общего повышения качества трудовых ресурсов [3].

Методы исследования

Для достижения поставленной цели были использованы общенаучные и специальные методы исследования: анализ, синтез, обобщение, абстрагирование, аналогия, сравнение, наблюдение. Научную базу исследования составляют научные статьи и аналитические работы по развитию онлайн-обучения персонала в современных предпринимательских структурах и крупных отраслевых сетях. В рамках исследования проведен анализ таких публикаций по вопросам рассматриваемой тематики.

Результаты исследования

Каждая из крупнейших мировых сетей в сфере быстрого питания, таких как McDonald's, Burger King, KFC, использует в процессе обучения информационные системы, интегрируя их в уже существующие механизмы корпоративного развития персонала [4]. Их функция заключается не в замене учебного

¹ Образовательные экосистемы: возникающая практика для будущего образования // Школа управления Сколково: официальный сайт. URL: <https://www.skolkovo.ru/researches/obrazovatelnye-ekosistemy-voznikayushaya-praktika-dlya-budushego-obrazovaniya/> (дата обращения: 01.02.2023).

² Shah D., Pickard L., Ma R. Massive list of MOOC providers around the world in 2023 // Class Central: [сайт]. URL: <https://www.class-central.com/report/mooc-providers-list> (дата обращения: 01.02.2023).

процесса, а в его автоматизации. Информационные системы используются данными компаниями в качестве средства для распространения информации к тренингам, их организации. Каждое выбранное программно-информационное решение имеет определенную совокупность индивидуальных характеристик и опций.

Для выявления структурных аспектов развития информационных систем в обучении в ресторанах быстрого питания следует провести сравнительный анализ существующих достижений, выделить наиболее перспективные характеристики и свойства, а также недостатки, требующие доработки в рамках создания инструментов автоматизации систем обучения персонала в ресторанах, образованных в контексте концепции импортозамещения.

В 2022 году политически ориентированные зарубежные представители бизнеса приняли решение об уходе с российского рынка. Одной из первых об этом заявила крупнейшая сеть ресторанов быстрого питания McDonald's, выбрав в качестве стратегии выхода продажу ресторанов российскому бизнесмену, который сохранил формат заведений, изменив вывеску и оформление. При этом, как известно, скопировать возможно внешний вид и общую концепцию заведений, но нельзя продублировать бизнес-процессы, которые создают компанию, ее мощь и масштабность. Важнейшей частью структурных характеристик является механизм обучения и развития персонала, формируемый длительный период и определяющий конкурентные преимущества McDonald's.

Стратегия развития учебного процесса в McDonald's, помимо повышения статусности и признания, ориентирована также на цифровизацию обучения и автоматизацию процессов. Используя для этих целей систему управления обучением менеджеров «Кампус», McDonald's решает следующие задачи: формирование системы самостоятельного обучения персонала; распространение обучающего материала среди работников; организация онлайн-тренингов для руководителей смен и подразделений; обеспечение структурирования и наглядности информации для офлайн-мероприятий.

Представленный перечень задач демонстрирует стандартный функционал информационной системы, используемой в целях поддержки процесса обучения в сети McDonald's. Сервис ориентирован преимущественно на руководителей, а также предназначен для прохождения самостоятельного обучения. Для реального продвижения работника по карьерной лестнице требуется офлайн-обучение. Имеется недостаточная проработанность самой системы, которая ориентирована преимущественно на общение, организацию тренингов для руководителей и самообразование персонала, поэтому она не выполняет функции полноценной платформы для обучения. Для улучшения информационной системы обучения персонала McDonald's, ее развития необходимо внедрение новых технологических решений, в том числе на основе искусственного интеллекта, с целью автоматизации управления процессом онлайн-обучения.

Burger King, являясь франчайзинговой сетью, предполагает локализацию HR-менеджмента. В России вопросами развития персонала занимается департамент людей Burger King Russia, самостоятельно определяющий форму обучения и развития работников. В настоящее время сеть ресторанов в России в качестве информационной системы использует профессиональную онлайн-платформу «ТренингСпэйс Раздатка». Компания в целом поддерживает диджитализацию обучения, переводя данный процесс в онлайн-формат.

С точки зрения рационального подхода причинами цифровизации процесса обучения персонала являются экономическая эффективность, большой масштаб охвата аудитории, упрощение организации процесса обучения и повышение качества результата. Кроме того, при постоянном росте компании и увеличении численности персонала оптимизация бизнес-процессов, связанных с кадровым менеджментом, является важным условием сохранения управляемости бизнес-системы и качества обслуживания в ресторанах. Выбор профессионального информационного ресурса компанией Burger King, по нашему мнению, обоснован и способствует построению эффективных форм взаимодействия участников компании.

Заинтересованные организаторы компании следят за последними трендами и предлагают инновационные решения, связанные с подготовкой онлайн-обучения персонала³. Профессиональный подход, основанный на разделении труда, направлен на совершенствование процессов, что, в свою очередь, соответствует интересам пользователей информационной системы.

Несмотря на очевидные преимущества, имеются и недостатки. Состав общих и специальных опций не соответствует концепции формирования новых механизмов обеспечения процесса управления инструментами автоматизации. Кроме того, к существенным недостаткам используемой компанией Burger King информационной системы также следует отнести отсутствие интеграции с другими образовательными сервисами и адаптации под потребности сети Burger King, а также отсутствие стратегии и нехватку достижений в сфере применения искусственного интеллекта. Действующая в настоящее время версия информационной системы предоставляет ограниченный набор инструментов автоматизации процесса обучения, включая автоматическую рассылку приглашений, информации, а также ведение статистики, связанной с проведением тренингов. Не автоматизирован процесс проведения контрольных мероприятий и их анализа, что снижает общую эффективность управления процессом обучения. Основная угроза для сети Burger King, связанная с использованием площадки «ТренингСпэйс Раздатка», исходит от конкурентов, которые будут развивать информационные системы,

³ Веселко А. А. Как создать экосистему обучения внутри компании // Теории и практики: сайт. URL: <https://theoryandpractice.ru/posts/18790-kak-sozdat-ekosistemuobucheniya-vnutri-kompanii> (дата обращения: 01.02.2023).

полностью адаптируя их под свои потребности и специфику, используя возможности автоматизации распространения и обработки информации, а также применения искусственного интеллекта.

В отличие от Burger King, KFC имеет собственную информационную систему поддержки и автоматизации обучения в компании — специальную образовательную платформу Yum Learning Zone KFC⁴, функционал которой включает:

- размещение информации, в том числе учебной литературы, предназначенной для самообучения персонала, а также используемой на семинарах и тренингах;
- проведение онлайн-тренингов;
- прохождение тестирования работниками, результаты которых влияют на уровень рейтинга работника в компании;
- наличие функции поддержки нескольких языков, для того чтобы сервисом могли пользоваться сотрудники KFC, находящиеся в разных странах мира.

Основное предназначение Yum Learning Zone KFC заключается в решении вопросов, связанных с обучением новых сотрудников, повышением квалификации действующего персонала, продвижением по карьерной лестнице. Информационная система Yum Learning Zone KFC представляет собой преимущественно ресурсный сайт, на котором представлена используемая работниками компании информация для самоподготовки, на основании которой построены тестовые задания разных уровней — для претендентов на должности в KFC, работников сети, которым необходимо пройти повышение квалификации, а также для заинтересованных в карьерном росте.

Содержательность сервиса, его структура направлены на формирование знаний у работников в отношении компании, ее истории, корпоративной этики, а также непосредственного функционала. Для претендентов на должности в KFC разработаны курсы по освоению навыков с учетом специфики работы в компании. Возможности автоматизации процесса обучения с помощью информационной системы заключаются в создании условий для самообучения работника и самостоятельного прохождения теста в системе Yum Learning Zone KFC, результаты которого оценивает непосредственный руководитель, принимающий решение о зачислении в штат, повышении по карьерной лестнице. Информационный сайт Yum Learning Zone KFC также используется для проведения тренингов, семинаров среди работников и руководителей, что способствует повышению их квалификации.

Обобщая совокупность характеристик и спецификаций информационной системы Yum Learning Zone KFC, следует сделать вывод о стандартном наборе

⁴ An online resource for training KFC personnel. URL: <https://fedssso.yum.com/fedApps/lz/login.html> (дата обращения: 01.02.2023).

функциональных возможностей сервиса. Отсутствие механизма интеграции с другими площадками приводит к изоляции системы обучения, локализации содержания материалов, составленных HR-специалистами группы Yum. Таким образом, основной функцией площадки Yum Learning Zone KFC является донесение до работников предприятия информации о компании и непосредственных трудовых функциях и алгоритме выполнения должностных обязанностей работниками [5].

Сценарий дальнейшего развития сети ресторанов быстрого питания в России в контексте построения системы обучения прослеживается на примере бренда «Вкусно — и точка», заменившего ушедший McDonald's. На данный момент в части построения обучения персонала полного импортозамещения не произошло, поскольку этот процесс требует значительных и продолжительных преобразований. Учитывая потребность в обучении работников, российская сеть «Вкусно — и точка» сосредоточила внимание на автоматизации теоретической части процесса обучения посредством использования информационных технологий. Полноценной информационной системой используемый для обучения персонала сервис не является, при этом он способствует оперативному решению вопроса с проведением вводного инструктажа работника.

Информационная система сети «Вкусно — и точка» основывается на платформе VoxBattle и содержит элементы геймификации, что способствует упрощению и наглядности обучения. В процессе прохождения этапов новый сотрудник выполняет простейшие задания, целью которых является не проверка знаний, а закрепление материала, представленного в ролике. Информационная система сети «Вкусно — и точка» в настоящее время представляет собой вводный курс в формате онлайн-квеста и выполняет четкие операционные задачи, связанные с донесением до нового сотрудника правил работы в компании, его функционал⁵.

Такой подход решает оперативные задачи, но игнорирует важность стратегии и структурных аспектов в построении эффективной функционирующей бизнес-системы, требующей фундаментальных решений.

Проведем сравнительный анализ информационных систем поддержки обучения в автоматизации процесса обучения в ресторанах быстрого питания.

Алгоритм оценки основывается на определении соответствия информационных систем сетей ресторанов быстрого питания перечисленным критериям. Соответствие критерию обозначает 1, несоответствие — 0 (табл.).

Согласно таблице результат сравнительного анализа показал, что наибольшей организованностью и эффективностью отличаются информационные системы McDonald's и KFC, в которых создан механизм обучения работников, направленный как на самостоятельное, так и на корпоративное обучение.

⁵ Вкусно — и точка | система дистанционного обучения: [сайт]. URL: <https://orientation.rabotaitochka.ru> (дата обращения: 01.02.2023).

Таблица

**Сравнительный анализ информационных систем поддержки обучения
в автоматизации процесса обучения в ресторанах быстрого питания**

№	Критерий оценки	McDonald's	Burger King	KFC	Вкусно — и точка
1	Структурированность и проработанность материала для самостоятельного изучения работником	1	1	1	1
2	Наличие функции автоматической обработки тестов	1	1	1	0
3	Наличие функционала интернет-портала	1	1	1	0
4	Стимулирование развития вертикальной конкуренции посредством прохождения самостоятельного обучения в информационной системе	1	0	1	0
5	Наличие собственной онлайн-платформы (портала с размещенной информацией)	0	0	1	0
6	Наличие системы онлайн-обучения	1	1	1	0
7	Наличие посттренингового сопровождения	1	1	0	0
8	Адаптированность системы под потребности сети	1	0	1	0
9	Развитие механизмов на основе искусственного интеллекта	0	0	0	0
10	Интеграция с другими обучающими системами и внешними курсами	0	0	0	0
11	Общий уровень автоматизации процессов в информационной системе	0	0	0	0
ИТОГО		7	5	7	1

Источник: составлено авторами.

Система Burger King основана преимущественно на традиционных формах обучения посредством проведения тренингов, которые из формата офлайн перешли в онлайн, при этом комплексная структурированная система, способствующая и стимулирующая самообразование, в компании отсутствует. Информационная система сети «Вкусно — и точка» оценивается в 1 балл из 11, что говорит о начальном этапе ее формирования, а также о том, что вопрос достаточно трудоемкий и требует значительных усилий, измеряемых как в денежном, так и в организационном аспекте.

Анализ также показал, что потенциал формирования информационной системы крупнейших компаний рынка реализован не в полной мере: McDonald's и KFC используют инструменты и возможности в контексте функциональности

информационной системы только на 64 %, Burger King — лишь на 45 %. Следовательно, у отечественной сети «Вкусно — и точка» имеется теоретический потенциал: опередить зарубежных конкурентов в вопросе функциональности и эффективности информационной системы при условии выбора рационального варианта создания информационной системы автоматизации процесса обучения персонала.

Создание собственной информационной системы требует значительных вложений, при этом на стартовом уровне свободные средства у бизнес-структуры, как правило, ограничены, а время на постепенное становление системы обучения персонала, как это происходило у крупнейших зарубежных акторов мирового рынка, отсутствует.

Решением данного вопроса может стать разработка и реализация государственного проекта по созданию единой информационной системы для бизнеса, с помощью которой можно будет реализовать новые направления в системе автоматизации процесса обучения персонала, интеграции зарубежных курсов и тренингов, которые будут передавать мировой опыт в развитии экономической сферы⁶, а также внедрения элементов искусственного интеллекта.

Единая информационная система поддержки обучения персонала бизнеса должна стать важным элементом в рамках обеспечения структурных и качественных сдвигов в предпринимательской среде на разных уровнях масштабности и видов экономической деятельности [6]. Общегосударственный портал развития персонала организаций и предприятий будет направлен на решение важных концептуальных задач бизнеса, способствовать формированию новой философии управления персоналом и позволит выйти на качественно новый уровень предпринимательства как в рамках исследуемой отрасли, так и в рамках экономики в целом.

Заключение

Таким образом, информационные системы поддержки обучения являются важным аспектом в повышении эффективности процесса обучения, и все крупнейшие рестораны быстрого питания используют их для улучшения процесса обучения, снижения его трудоемкости, сокращения затрат, связанных с обучением. Несмотря на выполнение базового функционала, учитывая масштабность и возможности технологического и информационного развития интернет-площадок в системе онлайн-обучения, применяемые интернет-сервисы крупнейших сетей быстрого питания характеризуются наличием недостатков,

⁶ Китай запускает две глобальные образовательные онлайн-платформы для поддержки обучения во время пандемии COVID-19 // Официальный сайт Института ЮНЕСКО по информационным технологиям в образовании. URL: <https://iite.unesco.org/ru/news/kitaj-zapuskayet-dve-globalnye-obrazovatelnye-onlajn-platformy-dlya-podderzhki-obucheniya-vo-vremya-pandemii-covid-19> (дата обращения: 01.02.2023).

универсальный состав которых включает недостаточную автоматизацию процессов, изолированность систем, игнорирование возможности использования искусственного интеллекта. Следовательно, абсолютное их копирование создаваемыми российскими компаниями нецелесообразно, требуется разработка принципиально нового продукта, основанного на создании новой философии обучения и возможности его масштабирования как в отдельной отрасли, так и в экономике в целом.

Список источников

1. Нестерова О. В. Обучение персонала как инструмент реализации стратегических целей организации // *Наукovedenie*. Т. 7, № 2 (март – апрель 2015). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/09EVN215.pdf>
2. Dvorak R. *Moodle For Dummies*. John Wiley & Sons Limited, 2017. 412 p.
3. Бушмелева М. А. Развитие корпоративной культуры как мера предотвращения организационных конфликтов // *Конфликтология*. 2017. № 1. С. 143–158.
4. Арутюнян А. С. Сущность развития персонала // *Вестник университета*. 2016. № 9. С. 196–199.
5. Гаспарович Е. О., Павина П. А. Совершенствование управления корпоративным обучением линейного персонала средствами организационной культуры предприятия // *Вестник Шадринского государственного педагогического университета*. 2021. № 2 (50). С. 213–221.
6. Лебедева М. Б. Массовые открытые онлайн-курсы как тренд в развитии образования // *Человек и образование*. 2015. № 1 (42). С. 105–108.

References

1. Nesterova O. V. Personnel training as a tool for the implementation of strategic goals of the organization // *Naukovedenie*. Vol. 7, № 2 (March – April 2015). (In Russ.). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/09EVN215.pdf>
2. Dvorak R. *Moodle For Dummies*. John Wiley & Sons Limited, 2017. 412 p. (In English).
3. Bushmeleva M. A. Development of corporate culture as a measure of prevention of organizational conflicts // *Conflictology*. 2017. № 1. P. 143–158. (In Russ.).
4. Harutyunyan A. S. The essence of personnel development Bulletin of the University. 2016. № 9. P. 196–199. (In Russ.).
5. Gasparovich E. O., Pavina P. A. Improving the management of corporate training of line personnel by means of the organizational culture of the enterprise // *Journal of Shadrinsk State Pedagogical University*. 2021. № 2 (50). P. 213–221. (In Russ.).
6. Lebedeva M. B. Mass open online courses as a trend in the development of education // *Man and Education*. 2015. № 1 (42). P. 105–108. (In Russ.).

Статья поступила в редакцию: 20.03.2023;
одобрена после рецензирования: 19.05.2023;
принята к публикации: 09.06.2023.

The article was submitted: 20.03.2023;
approved after reviewing: 19.05.2023;
accepted for publication: 09.06.2023.

Информация об авторах / Information about authors:

Юдин Андрей Анатольевич — аспирант, факультет информационных технологий, Московский финансово-юридический университет, Москва, Россия.

Andrey A. Yudin — Postgraduate Student, Faculty of Information Technology, Moscow University of Finance and Law, Moscow, Russia.

andrew.96@mail.ru

Садыкова Альбина Рифовна — доктор педагогических наук, доцент, начальник департамента информатики, управления и технологий, Институт цифрового образования, Московский городской педагогический университет, Москва, Россия.

Albina R. Sadykova — Doctor of Pedagogy, Associate Professor, Head of the Department of IT, Management and Technology, Institute of Digital Education, Moscow City University, Moscow, Russia.

sadykovaar@mgpu.ru ✉, <https://orcid.org/0000-0002-1413-200X>

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.