**Je VR budoucností firemního vzdělávání?**

Vojáci, chirurgové a astronauti trénují ve virtuální realitě (VR) už desítky let. Lidé se nejlépe učí děláním, chybami a následnou zpětnou vazbou. V posledních několika letech se však náklady na nasazení VR prudce snížily a tato technologie se rozšířila do obecnějšího použití i v korporacích pro oblasti jako je maloobchod, logistika a zákaznický servis. Zaměstnanci trénují ve VR soupravách, aby se zlepšili ve své práci.

V tomto článku se zaměřuji na tři případové studie školení zaměstnanců: jednu založenou na učení fyzických postupů, jednu na konverzační "měkké dovednosti" a jednu na firemní kulturu. Všechny tři případové studie prokázaly návratnost investic a každá z nich zahrnovala tisíce zaměstnanců - což je vzorek, který je v akademických VR studiích nevídaný. Výzkum provedla je společnost Strivr.

**Efektivnější způsob učení postupů.**

Existují stovky akademických studií o aplikaci VR na procedurální trénink. Závěry obecně potvrzují rovnocennost školení VR s osobním školením, ekonomické úspory VR nebo snížení času potřebného ke školení pomocí VR ve srovnání s tradičními technikami.

Jako nedávný příklad lze uvést společnost Walmart, která ve VR vyškolila více než milion svých zaměstnanců. Jedním z nejčastěji používaných modulů je "Pickup Tower" - což je v podstatě velký kiosek, který umožňuje zákazníkům vyzvedávat online objednávky. Školení pracovníci dostali instrukce, jak tento nový stroj obsluhovat a dostávali okamžitou zpětnou vazbou, když se dopustili chyby. Dříve strávil každý člověk celý den na školení uvnitř specificky nadesignovaných prodejen. VR zkrátilo školení z osmi hodin na 15 minut, aniž by došlo k poklesu efektivity. Vzhledem k tomu, že všichni zaměstnanci Walmartu po celé zemi musí absolvovat školení na The Pickup Tower, VR šetří více než milion pracovních dní, což přináší neskutečné úspory.

**Bezpečné místo pro učení měkkých dovedností.**

V posledním roce se zvýšila poptávka po školení "měkkých dovednostech", které by zlepšily služby zákazníkům a manažerské kompetence. Mezi nejčastěji rozvíjené měkké dovednosti patří prezentační dovednosti/veřejné vystupování. Vzhledem k tomu, jak nákladné je naplnit místnost skutečnými lidmi, VR mění pravidla hry z hlediska jednoduchosti a nákladů. VR vykazuje jedinečnou přidanou hodnotu - je dostatečně pohlcující, aby lidé brali školení vážně, ale zároveň je bezpečným prostředím, kde se studenti nestydí mluvit otevřeně ve srovnání s komunikací se skutečnými lidmi.

**Zkoumání výzev a příležitostí, které před námi leží.**

Společnost Verizon vytvořila a implementovala modul pro školení zaměstnanců call centra, jak deeskalovat konverzaci s rozrušeným zákazníkem. Účastníci školení si procvičují mluvení a aktivní naslouchání a v průběhu se rozhovor se zákazníkem stává stále napjatějším. Podle interních údajů podniku se zvýšila konzistence a efektivita školení a zároveň zkrátila doba školení zaměstnanců z 10 hodin na osobu na pouhých 30 minut. Podle Cleo Scottové, ředitelky globálního oddělení L&D ve společnosti Verizon Business Services: "Když se vrátili do práce a my jsme sledovali jejich pokroky, zaměstnanci si byli mnohem jistější, protože si byli více vědomi sami sebe v tom, jak jednají se zákazníkem."

**Někdy dokonce lepší než v reálném životě.**

Jednou z výzev pro firmy, zejména v období Covid-19, je asimilace nových zaměstnanců do kulturních norem organizace. Řetězec supermarketů Sprouts Farmers Market sází na zaměstnaneckou kulturu, aby odlišil svou značku, a zaměřuje se na základní hodnoty, jako jsou "Respektovat a sloužit jeden druhému" a "Vnímat zdravý životní styl". Vzhledem k tomu, že společnost Sprouts stále otevírá nové prodejny a najímá zaměstnance po celé zemi, potřebuje nové zaměstnance zapracovat.

Společnost Sprouts vytvořila soubor VR zážitků, které na skutečných příkladech odráží základní hodnoty firmy - například zaměstnanec může poučit úzkostlivou matku, která právě zjistila, že její syn je alergický na lepek, o tom, jak nakupovat novou stravu, nebo se zaměstnanec může rozhodnout doručit meloun staršímu nemocnému zákazníkovi, který si nemůže dojet pro své oblíbené jídlo. Namísto školení konkrétních dovedností zavedli to, čemu kognitivní psychologové říkají model příkladů (Exemplar Model), kdy zdůrazňují řadu velmi výstižných příkladů, které ve vzájemné souhře osvětlují abstraktní téma – firemních hodnot. Podskupina asi 300 zaměstnanců byla testována na konceptuální porozumění základním hodnotám, přičemž polovina z nich provedla VR a polovina využila školení v PowerPointu. Čtyřicet osm procent účastníků školení, kteří absolvovali VR, si dokonale osvojilo všech šest konceptů ve srovnání s pouhými třemi procenty účastníků, kteří použili tradiční metody. Cindy Chikahisa, viceprezidentka pro provoz obchodů společnosti Sprouts, to shrnula: "Jsem velmi vděčná, že jsme to spustili před Covid-19. Nedokážu si představit, že bychom najali tisíce lidí - což jsme v posledních měsících udělali - a snažili se jim poskytnout skvělou zkušenost s nástupem během pandemie."

VR se začínala prosazovat už před Covid-19, ale globální pandemie a snaha o práci na dálku potřebu takových nástrojů urychlují. Tyto tři společnosti rostou navzdory krizi a roste i jejich potřeba školit zaměstnance bezpečně, efektivně a účinně ve velkém měřítku. VR je pro tuto chvíli ideálním prostředkem.

**Otázky k debatě:**

Jaká z VR aplikací (použití) vám přijde nejzajímavější? A Proč?

Jaké vidíte výhody v tréninku ve VR prostředí?

Jaké benefity pro firmu tento trénink může mít?

Jaké další možné způsoby použití vidíte pro technologii VR?