

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование дистанционной профессиональной переподготовки
как разновидности дополнительного профессионального образования
(на примере ООО «Информационно-коммуникативные технологии
плюс»)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 391 группы
направления 43.04.01 «Сервис»
Института истории и международных отношений

Кармазиной Марии Михайловны

Научный руководитель
Доцент, к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой
Профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2022

ВВЕДЕНИЕ. Модернизация и цифровизация российской экономики оказывает влияние на динамические характеристики современного рынка труда. Подъем экономики невозможен без эффективного использования человеческого капитала. Преобразование рынка труда невозможно без внедрения новых образовательных траекторий, изменения механизма подготовки кадров, при котором специалист обладал некими унифицированными знаниями и навыками, необходимыми для больших конвейерных и поточных производств. Каждые два года объем знаний, накопленных человечеством, удваивается. Кардинально меняется ситуация на рынке труда. С развитием технологий и искусственного интеллекта многие традиционные специальности будут исчезать. Именно дополнительное профессиональное образование (далее - ДПО) в этих условиях становится важнейшим элементом системы непрерывного и, прежде всего, дистанционного обучения, базой формирования мобильного рынка труда инновационной цифровой экономики. Запросы инновационного рынка труда требуют существенного изменения сферы сервиса образовательных услуг, изменения структуры, содержания и форм обучения. Широкое развитие информационных технологий и высокая мобильность трудоспособного населения создают новые возможности для развития инновационных сервисных услуг в системе профессиональной переподготовки и повышения квалификации кадров. Развитие сервисов дистанционного образования позволяет потребителю постоянно овладевать необходимыми компетенциями и расширять возможности трудоустройства.

Актуальность данной работы заключается в том, что на сегодняшний день отсутствует единая система требований к содержанию программ ДПО, реализуемых в дистанционной форме, оценки качества оказания услуги и эффективности работы образовательной организации.

Цель магистерской работы – на основе изучения теоретико-прикладных аспектов исследования дистанционной профессиональной переподготовки как разновидности дополнительного профессионального образования

проанализировать организацию дистанционной профессиональной переподготовки в ООО «Информационно-коммуникативные технологии плюс» и предложить пути совершенствования методов и эффективности оказания услуги.

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы магистра поставлены следующие задачи:

1) Изучение понятия и роли профессиональной переподготовки в структуре дополнительного профессионального образования;

2) Исследование роли, методов, оценки эффективности оказания услуг по профессиональной переподготовке с применением дистанционных технологий;

3) Анализ некоторых прикладных аспектов профессиональной переподготовки в дистанционной форме;

4) Определение общих характеристик деятельности ООО «ИКТ+»;

5) Анализ технологических особенностей электронно-информационной образовательной среды в ООО «ИКТ+»;

6) Оценка деятельности ООО «ИКТ+» по профессиональной переподготовке различных групп потребителей с использованием дистанционных образовательных технологий;

7) Разработка предложений по совершенствованию дистанционной профессиональной переподготовки и критериев оценки эффективности оказания услуг ООО «ИКТ».

Теоретической основой исследования являются работы отечественных авторов в сфере образования и анализа рынка труда, которые занимались вопросами изучения форм и методов оказания услуг по постдипломному образованию, исходя из потребностей рыночной экономики.

Различные аспекты развития системы ДПО в современных рыночных условиях затрагивались в работах отечественных ученых, таких как Абалкин Л.И.¹, Горелов Н. А.², Емелина Н. К.³, Кинелёв В.Г.⁴

С разной степенью проработанности рассматривались вопросы, касающиеся оценки качества и эффективности оказания образовательных услуг и обслуживания, которые встречаются в работах таких специалистов, как Медянова Е. В.⁵, Бойко Н.Г.⁶, Полат Е. С.⁷; Бершадский А.М.⁸, Абакумова Н.Н.⁹.

Исследования этих авторов содержат теоретические идеи и методологические подходы к развитию системы профессиональной переподготовки и вопросов оценки качества и эффективности оказания образовательных услуг в дистанционном формате.

Практическая значимость заключается в том, что результаты данной работы могут быть использованы в деятельности ООО «ИКТ+» в целях

¹ Абалкин Л.И. Россия: поиск самоопределения: очерки. М.: Наука, 2020. 424 с.;

² Горелов Н. А., Круглов Д. В., Мельников О. Н. Управление человеческими ресурсами: современный подход: учебник и практикум для академического бакалавриата/Горелов Н.А., Круглов Д.В., Мельников О.Н.; ред. Горелов Н.А.; С.-Петербург гос. экономический ун-т. - М.: Юрайт, 2016. - 269 с.;

³ Емелина Н. К., Рожкова К. В., Рошин С. Ю., Солнцев С. А., Травкин П. В. Выпускники высшего образования на российском рынке труда: тренды и вызовы. М.: Издательский дом Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Изд. № 2623, Москва 2022 – 262 с.

⁴ Кинелёв В.Г. Образование для информационного общества. Открытое образование. 2007. № 5. С. 46-57.

⁵ Медянова Е. В. Дополнительное профессиональное образование: проблемы и перспективы // сб. тр. 5-й Междунар. науч.-метод. конф. «Непрерывное профессиональное образование в автотракторостроении». М.: МГТУ МАМИ, 2009. С. 31–33.

⁶ Бойко Н.Г. Второе высшее образование как особый сегмент рынка образовательных услуг. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 5, Вып. 4. 2009.

⁷ Полат Е. С. Педагогические технологии дистанционного обучения / Е. С. Полат, М. В. Моисеева, А. Е. Петров; под ред.Е. С. Полат. – М.: Академия, 2006.

⁸ Бершадский А.М., Белов А.А., Вергазов Р.И., Кревский И.Г. Актуальные проблемы контроля знаний [Текст] // Вестник компьютерных и информационных технологий № 1, 2013. – С. 40-48.

⁹ Абакумова Н.Н. Анализ и экспертиза обучающих программ: к проблеме эффективности дистанционного образования / Томский государственный университет, г. Томск, Журнал «Открытое и дистанционное образование», 2002.

улучшения качества оказания образовательных услуг в дистанционной форме.

В структуру данной выпускной квалификационной работы входит введение, две главы, заключение, список использованных источников и приложения. Во введении обосновывается актуальность исследования, определяются его цели и задачи. В первой главе работы раскрывается понятие, роль, методы и оценка эффективности услуг профессиональной переподготовки с применением дистанционных технологий. Во второй главе проведен анализ деятельности ООО «ИКТ+» по оказанию образовательных услуг, рассмотрены технологические особенности электронно-информационной образовательной среды организации, проведена оценка эффективности ООО «ИКТ+» по профессиональной переподготовке различных групп потребителей с использованием дистанционных образовательных технологий. Также вторая глава включает в себя перечень мероприятий по совершенствованию дистанционной профессиональной переподготовки и критериев оценки эффективности оказания услуг ООО «ИКТ+».

В заключении подводятся итоги по теме, формулируется общий вывод по всей работе, а также эффективности внедрения мероприятий по совершенствованию качества обслуживания в ООО «ИКТ+».

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»¹ дополнительное образование закреплено как отдельная ступень образования.

Существенное отличие профессиональной переподготовки от второго высшего образования состоит в следующем:

- образовательная программа второго высшего образования состоит из общей (обязательной для всех обучающихся) и специальной частей.

¹ Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ, принят Государственной Думой 21.12.2012 г., одобрен Советом Федерации 26.12.2012 г. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 22.01.2022)

Профессиональная переподготовка состоит только из специальных дисциплин (модулей), что экономит время на освоение новых профессиональных компетенций и позволяет стать более конкурентоспособным на рынке труда.

Программы профессиональной переподготовки предполагают освоение новой профессиональной области, получение компетенций для приобретения новой квалификации (специальности).

В настоящее время возможно считать использование дистанционных технологий в образовании новой формой организации образовательного процесса, основанного на применении современных информационных технологий, работой в электронно-информационной образовательной среде (далее - ЭИОС). Дистанционное обучение – это новая модель образовательной деятельности объекта и субъекта обучения, обеспечивающая комфортную обстановку для участников образовательного процесса.

Основными методами, применяемыми при организации профессиональной переподготовки в дистанционной форме являются: кейс-технология, видеолекции и иные виды видеозанятий, видеоконференции, например, в системе «Skype», контроль качества знаний через сеть интернет.

Контроль качества знаний при организации профессиональной переподготовки в дистанционной форме имеет существенную особенность, которая состоит в обеспечении идентификации личности обучающегося.

Для контроля качества знаний возможно использование таких сервисов, как anketer.ru (может выводить и сохранять результаты тестирования в табличной форме, используется для создания тестов), Твой тест (обеспечивает проведение тестирования)¹.

¹ Бершадский А.М., Белов А.А., Вергазов Р.И., Кревский И.Г. Актуальные проблемы контроля знаний [Текст] // Вестник компьютерных и информационных технологий № 1, 2013. – С. 40-48.

Эффективность дистанционных образовательных технологий в целом возможно оценить с позиции характерных особенностей дистанционного обучения на основе следующих критериев: гибкость; модульность; экономическая эффективность; изменение роли преподавателя; дистанционный контроль качества обучения.

Образовательная программа будет эффективной, если в ней присутствуют возможности «улавливания» запросов обучающихся, и она к ним адаптируется.

Существенным аспектом при оценке эффективности реализуемой программы в дистанционном формате является создание и отслеживание оценочных процедур, то есть разработка форм и критериев оценки результатов обучения¹.

В работе предложены анкеты для экспертной оценки эффективности реализации программ ДПО в дистанционной форме и листы опросов (анкет) участников образовательного процесса (преподавателей и обучающихся (выпускников)).

Проведены исследования изменения рынка дополнительных образовательных услуг в России в части изменения количества обучающихся и стоимости.

В практической части работы был проведен анализ деятельности ООО «ИКТ+». На сегодняшний день основными направлениями деятельности ООО «Информационно-коммуникативные технологии плюс» являются: разработка программно-методических комплексов для дистанционного обучения детей и взрослых; оказание услуг по профессиональной переподготовке работников предприятий и организаций; дополнительное образование детей, в том числе подготовка к государственной итоговой аттестации и всероссийским проверочным

¹ Холодная М.А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с. 2.

работам. Деятельность производится на основании Лицензии министерства образования Саратовской области от 28 января 2020 года № 3753.

Организационная структура и функциональные обязанности сотрудников организации позволяют обеспечить эффективность оказания услуг по профессиональной переподготовке специалистов в дистанционной форме.

В ООО «ИКТ+» разработана электронно-информационная образовательная среда в целях оперативного управления учебным процессом, для самостоятельной работы всех участников учебного процесса, контроля над ходом учебного процесса и анализа данных реализации учебных программ. База данных ООО «ИКТ+» дает возможность преподавателям управлять процессом обучения, отслеживать результаты обучения, и, соответственно, корректировать свою работу.

ООО «ИКТ+» развивает рекламную деятельность. Проведен анализ затрат на рекламную кампанию за 8 месяцев 2022 года. Таким образом, методом линейной корреляции получен наиболее выгодный объем затрат при заданных допустимых ограничениях.

Так, уравнение линейной регрессии определяется соотношением:

$$Y = 8,6445x - 0,7241$$

Коэффициент уравнения найден на основе фактических данных (расходы на рекламу - прибыль).

Для повышения эффективности и улучшения качества образовательных услуг предлагаем внести изменения и дополнения в реализуемые программы дополнительного профессионального образования.

Экономический блок:

- предусмотреть обновление не реже одного раза в три месяца курсов «Правовые основы экономической деятельности», «Налогообложение», «Прикладные программы экономического учета (по разделам, в зависимости от образовательной программы)», «Малый бизнес (индивидуальное предпринимательство)»;

- увеличить количество видеоконференций со специалистами, работающими в различных сферах экономики и представителями государственных органов;

- ввести курс «Информационная безопасность» (разработана примерная рабочая программа).

Естественно-научный и инженерный блоки:

- разработать и ввести курс по работе с программным обеспечением отечественного производства (пакеты прикладных программ по отраслям);

- предусмотреть обновление не реже одного раза в три месяца курса по обеспечению информационной безопасности инженерной деятельности:

- разработать и ввести регулярно обновляемые курсы: «Малый бизнес», включающий нормативно-правовые аспекты и ориентирующий на наиболее приоритетные отрасли, «Актуальные вопросы импортозамещения (по отраслям)»;

Блок информационных и цифровых технологий:

- увеличить практическую часть курса по работе с программным обеспечением отечественного производства (пакетами прикладных программ)»

- предусмотреть обновление не реже одного раза в три месяца курса по обеспечению информационной безопасности и антивирусным программам.

Гуманитарный блок:

- увеличить количество видеоконференций со специалистами, работающими в различных сферах и представителями государственных органов (в зависимости от образовательной программы);

- обеспечить консультации специалистов по запросам обучающихся в малых группах.

Для всех программ профессиональной переподготовки:

- улучшить качество методического обеспечения образовательных программ, обеспечив его коллективное обсуждение и привлечение к разработке и актуализации специалистов-практиков;

- приобрести право доступа к новым информационным программам (пакетам прикладных программ) отечественного производства;

- обеспечить возможность работы в системе of-line в связи с недостаточным качеством услуг мобильной связи и отсутствием постоянной возможности обучения в on-line.

Считаем, что в показатели эффективности деятельности организации по оказанию образовательных услуг по профессиональной переподготовке (в дистанционной форме) необходимо включить количество договоров с предприятиями и службами занятости регионов, процент обновления образовательных программ (разработка новых программ), экономический эффект от рекламной деятельности.

В организации существуют ежегодные затраты на приобретение программного продукта порядка 127,0 тыс. руб.

На основе построенной линии регрессии возможно определить оптимальные затраты на рекламу, позволяющие окупить затраты на мероприятия по улучшению учебного процесса.

Проведен расчет затрат на рекламу в предположении, что прибыль отлична от затрат на сумму расходов на приобретение ПО.

С учетом проведенного анализа расходов организации, можно сделать вывод, что для того чтобы окупить расходы на предложенные мероприятия, необходимо увеличить допустимый бюджет рекламной кампании с 15 тыс. руб. до 17 тыс. руб. Таким образом, прибыль от рекламной кампании за один из месяцев сможет покрыть расходы на приобретение обновленного ПО и иные дополнительные затраты.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Одной из основных задач для организации является создание имиджа образовательной организации с высоким качеством оказания услуг с оптимальным соотношением «Цена-качество-эффективность». Высокое качество оказания услуг обеспечивается усилиями всех участников образовательного процесса, постоянным контролем со стороны руководства, проведением работы по совершенствованию методов

обслуживания, проведением работ по совершенствованию форм и методов оказания образовательных услуг в дистанционном формате, изучением мнения обучающихся (выпускников), расширением перечня реализуемых образовательных программ ДПО.

Выбранная тема является актуальной, так как постоянно увеличивается спрос на получение постдипломного образования в связи с динамичными изменениями на рынке труда.

В первой главе представлен обзор и анализ современных систем профессиональной переподготовки в дистанционной форме. Рассмотрено понятие профессиональной переподготовки, как особого вида образовательной деятельности, определены основные цели и задачи профессиональной переподготовки, в частности, реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий. Приводится классификация применяемых дистанционных образовательных технологий и выделяются их особенности и инновационный характер. Исследована роль и методы профессиональной переподготовки в дистанционном формате. Приведены возможные методы оценки эффективности применяемых образовательных технологий.

На основе статистических данных и примере конкретных образовательных организаций показано, что дистанционная форма обучения реализуется специфичными средствами ИТ-технологий или другими средствами, предусматривающими интерактивность. Дистанционное обучение имеет свои положительные и отрицательные психологические аспекты. В современных условиях 2022 года при дистанционном обучении важно использовать рекомендации, направленные на повышение эффективности образовательного процесса.

Во второй главе исследованы основные направления деятельности ООО «ИКТ+». Рассмотрены технологические особенности электронно-информационной образовательной среды в ООО «ИКТ+», применяемые при реализации программ постдипломного образования. На основе фактических

данных проведен анализ эффективности деятельности ООО «ИКТ+» по профессиональной переподготовке различных групп потребителей.

На основе проведенного анализа даны предложения по внесению изменений и дополнений в реализуемые и новые образовательные программы профессиональной переподготовки, предложен размер оптимальных затрат на организацию рекламной деятельности, разработана примерная рабочая программа и оценочные материалы по дисциплине «Информационная безопасность», которая предложена к внедрению в учебный процесс.

Основные положения исследования были доложены на конференциях:

1. VIII Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы менеджмента и экономики в России и за рубежом», (г. Новосибирск, 2021 г.);

2. IX Международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы психологии и педагогики в современных условиях» (г. Санкт-Петербург, 2022 г.).

По итогам научно-практических конференций опубликованы научные статьи:

1. Кармазина М.М., Гончарова Н.О. К вопросу профессиональной переподготовки кадров как современного сервисного процесса развития бизнеса // Актуальные проблемы менеджмента и экономики в России и за рубежом. / Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. № 8. г. Новосибирск, – НН: ИЦРОН, 2021. 34 с.;

2. Кармазина М.М., Гончаров М.О. Профессиональная переподготовка с применением дистанционных технологий – инновационная форма образования// Актуальные вопросы психологии и педагогики в современных условиях / Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. № 9. г. Санкт-Петербург, – НН: ИЦРОН, 2022. 34 с.