

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 8, №5 (2016) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol8-5>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/63EVN516.pdf>

Статья опубликована 13.10.16

Ссылка для цитирования этой статьи:

Черняков М.К., Чернякова М.М., Степанов В.В. Управление в сфере образовательных услуг при помощи инновационных технологий // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 8, №5 (2016) <http://naukovedenie.ru/PDF/63EVN516.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 330.341

Черняков Михаил Константинович

ЧОУ ВО Центросоюза РФ «Сибирский университет потребительской кооперации», Россия, Новосибирск¹
Заведующий кафедрой «Информатики»
Доктор экономических наук
Профессор
E-mail: ch_ivs@sibupk.nsk.su
РИНЦ: http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=473456

Чернякова Мария Михайловна

ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»
ФГБОУ ВО «Сибирский институт управления» (филиал), Россия, Новосибирск
Доцент кафедры «Менеджмента»
Кандидат экономических наук
E-mail: mariamix@mail.ru
РИНЦ: http://elibrary.ru/author_items.asp?authorid=123712

Степанов Владимир Валентинович

ЧОУ ВО Центросоюза РФ «Сибирский университет потребительской кооперации», Россия, Новосибирск
Ректор, заведующий кафедрой «Менеджмента»
Доктор медицинских наук
E-mail: rector@sibupk.nsk.su
РИНЦ: http://elibrary.ru/author_items.asp?authorid=692494

Управление в сфере образовательных услуг при помощи инновационных технологий

Аннотация. В статье рассматриваются основные проблемы и пути развития сферы образовательных услуг, реализация которых позволит решить комплекс взаимосвязанных и взаимозависимых задач. Авторами приводится обоснование роли и значения сферы образовательных услуг для современного уровня развития российского общества. Для эффективного решения поставленных задач предлагается интенсивное использование инновационных технологий. В статье излагается проблемно-ситуативное форма обучения с использованием инновационных кейсов. Авторами предлагается введение нового термина «иннокейс», который следует рассматривать как инновационный кейс, способствующий получению новых знаний, умений и навыков в процессе его применения и, соответственно, «иннокейсовая-технология», которая предполагает технологию анализа инновационных ситуаций при помощи компьютерного моделирования. Иннокейс характеризуется

¹ 630087, г. Новосибирск, пр. Карла Маркса, 26

моделированием конкретных реальных ситуаций, подготовленных по структурированному формату и предназначенных для интерактивного обучения студентов модульному анализу разных видов информации, с ее обобщением, навыками формулирования проблем и выработка оптимальных вариантов принятия решений в соответствии с установленными ограничениями и критериями. Применения новых инновационных технологий в общем и иннокейс-технологии в частности будет способствовать изменению способа отношения к рынку образовательных услуг от пассивно-созерцательного к активно-преобразующему.

Ключевые слова: управление; услуга; образование; инновационные технологии; иннокейс; иннокейсовая технология; дистанционная образовательная технология; информационные образовательные ресурсы

Особая актуальность и значимость сферы образовательных услуг заключается в том, что она «носит сложный и противоречивый характер, что обусловлено как значимостью образования для человеческой деятельности, проявляющейся в социально-экономических и научно-технологических преобразованиях, так и проблемами, связанными с изменением правового статуса исследуемой отрасли. Сущность и содержание сферы образовательных услуг отражает систему знаний, умений и навыков людей и возможность их применения в своей профессиональной деятельности» [2].

Стремительная динамика информатизации и компьютеризации общества провоцирует необходимость у людей в процессе их жизни неоднократно менять свою профессиональную деятельность, а для этого необходимо приобретение новых знаний. Экономическая сфера жизни людей существенно пересекается в информационном обществе со сферой образования. Важнейшим элементом экономического развития становится образовательная деятельность, при изменении структуры ее взаимоотношений и с другими сферами деятельности.

Информатизация общества потребовала качественного роста интеллектуального потенциала государств, что в свою очередь выдвинуло сферу образования на передовой участок общественного развития. Тенденция к возрастанию роли знаний и информации для развития общества, а также превращение знаний в национальное богатство, непрерывно повышает роль сферы образования в структуре общественного развития. Возникновение и расширение новой информационной цивилизации затрагивает все сферы деятельности государств, перемещая сферу образовательных услуг в центр общественного развития, вызвав ее тесное взаимопереплетение со всеми базовыми элементами общественных структур.

Спрос на высшее образование в Российской Федерации и успехи отдельных отечественных высших учебных заведений не способны нивелировать собой снижения качества образования в целом по стране, а также увеличивающегося неравенства возможностей на рынке труда и обесценивания дипломов [5]. Основной причиной этого по нашему мнению является несоответствие образовательного процесса к уровню подготовки абитуриентов и их возможностям воспринимать знания в традиционных формах. Следовательно, образовательной системе необходимо адаптироваться к сложившейся ситуации на рынках труда и образовательных услуг с использованием инновационных методов и технологий [6, 9]. «Наиболее перспективные инновационные социальные технологии представляют собой приёмы и методы инновационной деятельности, направленные на создание и материализацию таких социальных нововведений, которые приводят к качественным изменениям и рациональному использованию ресурсов» [3].

В работе Пырьева В.В. термин «кейс» (от англ. case — «обстоятельства») определяется как реальный случай, на котором разбираются теоретические идеи, а «кейс-метод» или «кейс-технология» характеризуются как метод или технология ситуационного анализа [4]. Авторами

предлагается введение нового термина «иннокейс», который следует рассматривать как инновационный кейс, способствующий получению новых знаний, умений и навыков в процессе его применения и, соответственно, «иннокейсовая-технология», которая предполагает технологию анализа инновационных ситуаций при помощи компьютерного моделирования.

Внедрение иннокейс-технологий в российский образовательный процесс на текущий момент времени является по нашему мнению весьма актуальной задачей, так для студентов более доступной является информация представленная на электронных носителях, чем печатная. Иннокейс-метод (технология обучения) – это интерактивное обучение действием в виде деловой игры. Смысл иннокейс-технологий состоит в том, чтобы усвоение знаний, формирование умений и приобретение навыков и опыта являлось результатом активной самостоятельной работы пользователей по разрешению противоречивых ситуаций в интерактивном режиме. «Результатом такого обучения является творческое овладение профессиональными знаниями, навыками, умениями и развитие мыслительных способностей» [10].

Иннокейсовая технология обучения - это дистанционная образовательная технология, работающая на предоставлении студентам высших учебных заведений информационных образовательных ресурсов на электронных носителях или через Интернет в виде специальных наборов (иннокейсов) включающих в себя учебно-методические инновационные комплексы, предназначенные для самостоятельного интерактивного изучения. Каждый иннокейс содержит в себе задания по одному предмету, включает в себя набор лекций и тестовых заданий для проверки знаний изученного материала. Пересылка материалов осуществляется через интернет или электронную почту. Студенты экономят массу времени, необходимое для конспектирования лекций. Выполненные студентами задания отправляются обучающимися в университет также посредством электронной почты. Образовательный потенциал данного метода приведен на рисунке 1.

В методе инновационного ситуационного анализа «обучающийся, ознакомившись с описанием представленной проблемы, самостоятельно анализирует ситуацию, диагностирует проблему и представляет свои идеи и решения в дискуссии с другими пользователями» [4, 10]. Компьютерное моделирование позволяет создавать иллюзию у студентов, что они работают с реальными объектами, например, приложением Excel [8].

«...учебный материал подается обучаемым в виде микропроблем, а знания приобретаются в результате их активной исследовательской и творческой деятельности по разработке решений» [7].

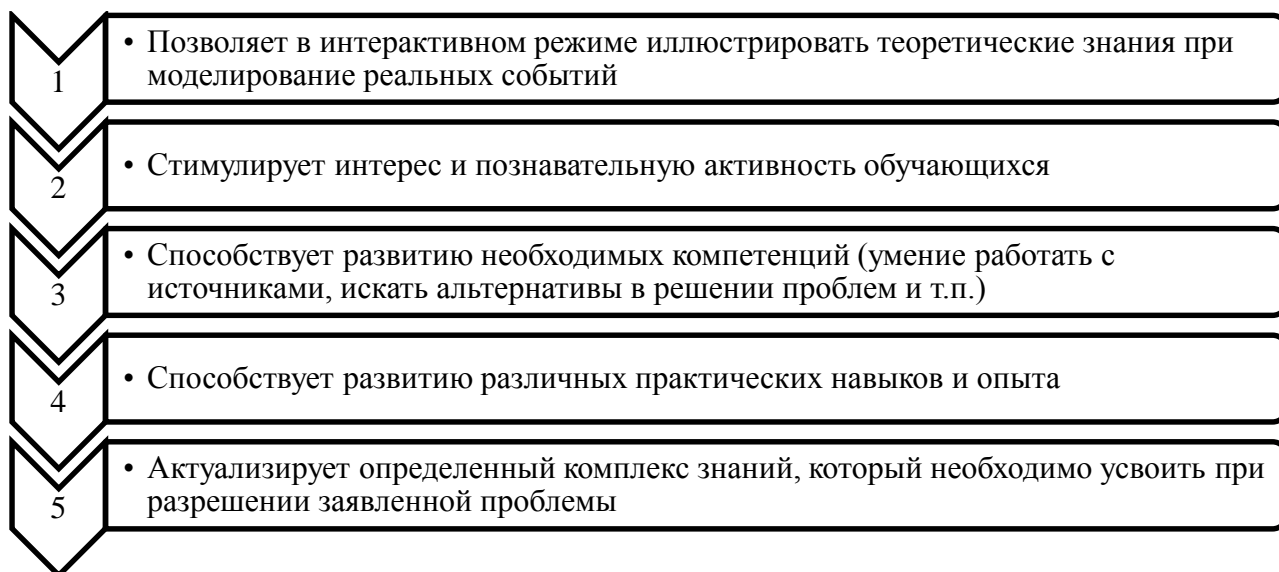


Рисунок 1. Образовательный потенциал иннокейс-технологии (составлено авторами)

Причины использования иннокейс-технологии для развития различных навыков приведены на рисунке 2.

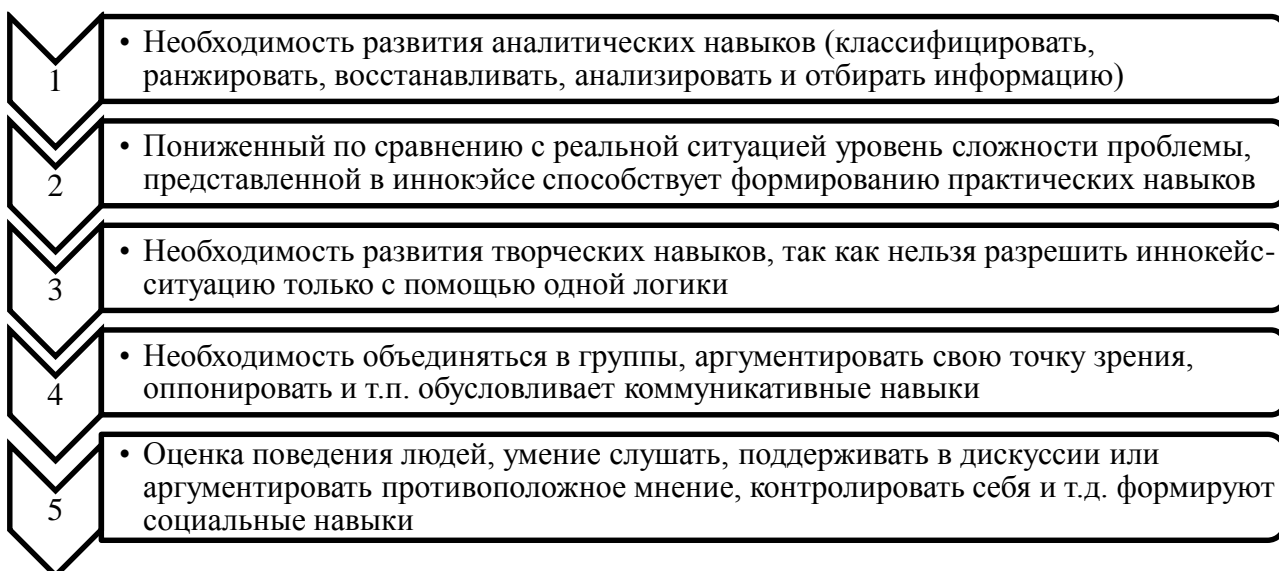


Рисунок 2. Причины использования иннокейс-технологии (составлено авторами)

Условиями эффективности учебного процесса на иннокейс-технологии [9] являются хороший иннокейс и инновационная методика моделирования его в учебном процессе.

Основными этапами создания иннокейсов являются: определение целевых функций, критериальный подбор имитационных ситуаций, проектирование информационного обеспечения, подбор исходных данных в CASE, экспертиза, подготовка методических материалов по его эксплуатации. Особенности этого метода являются [7]:

1. Навыки работы с информационными технологиями.
2. Проблемные ситуации строятся из реальной жизни.

Следует обратить внимание на базовые требования к иннокейсу [7]:

1. Соответствие целевым функциям.

2. Достаточный уровень трудности.
3. Иллюстрация нескольких аспектов экономической жизни.
4. Длительная продолжительность жизненного цикла.
5. Учет национальной специфики.
6. Актуальность.
7. Иллюстрация типичных ситуаций в бизнесе.
8. Развитие аналитического мышления.
9. Провокация дискуссий.
10. Множественность решений.
11. Единство информационного комплекса, позволяющего понять ситуацию.
12. Комплекс вопросов, подталкивающих к решению поставленной проблемы.

Работа с информацией иннокейса осуществляется в следующем порядке [7]:

1. Выделение проблемы.
2. Анализ информации на предмет ее избыточности.
3. Отсечение информации, которая находится «за рамками».
4. Использование не только текстовой информации, но и графической (схемы, диаграммы, карты, иллюстрации).

Алгоритм занятия с использованием иннокейс-технологии приведен на рисунке 3.

Популярностью кейс-технологий обучения в России стали пользоваться с момента развития системы бизнес-образования. Сложность применения кейсового метода в России заключается в отсутствии кейсов, адаптированных к особенностям российского образовательного рынка. Преподаватели вынуждены использовать зарубежные системы кейсов или разрабатывать собственные. Последнее предполагает разработку авторских кейсов и создания базы данных российских ситуаций. Для автоматизации процесса создания кейсов и иннокейсов можно использовать технологию изложенную в монографии «Методика создания компьютерных учебников» [7].

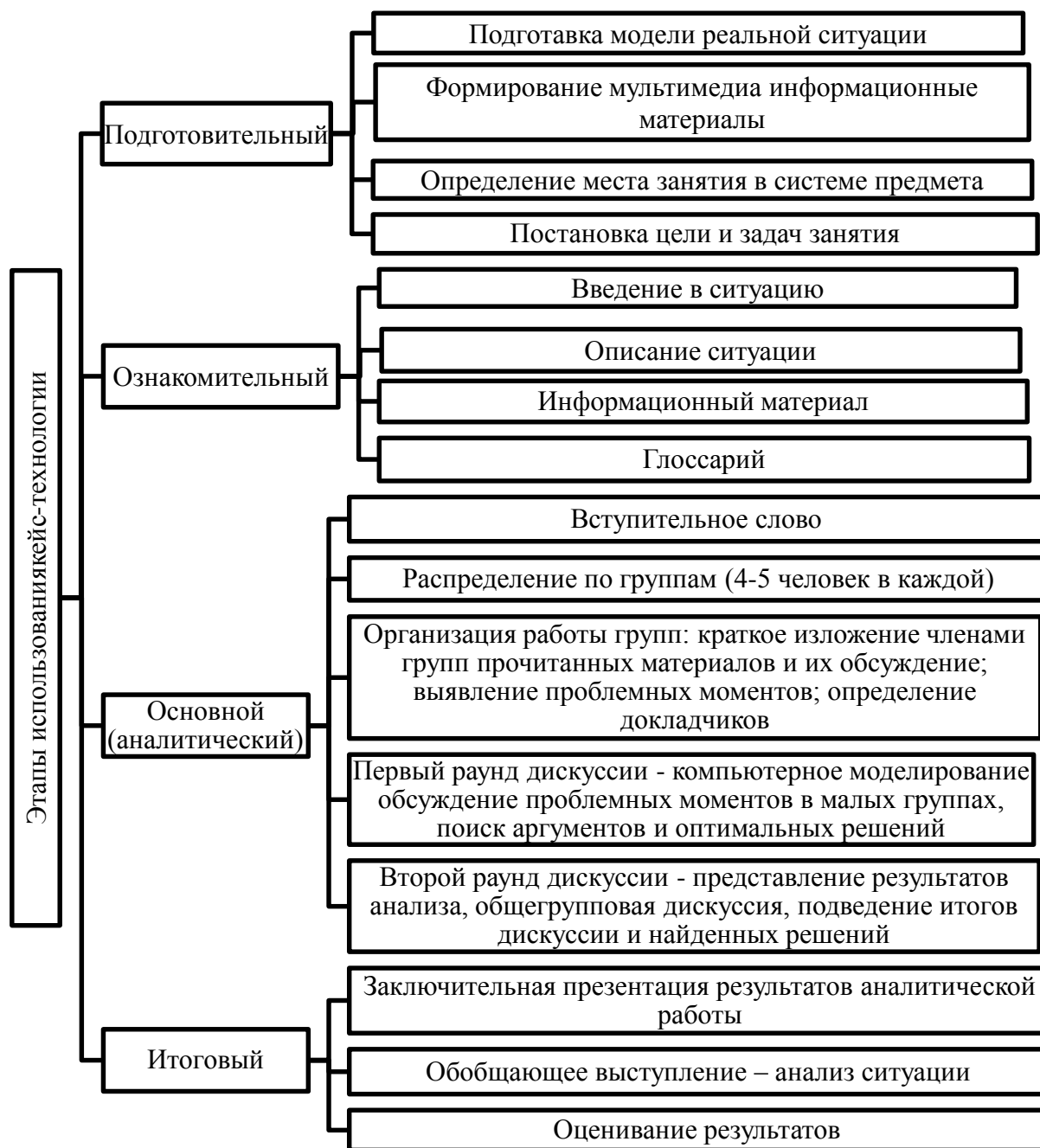


Рисунок 3. Алгоритм занятия с использованием иннокейс-технологии (составлено авторами)

Для решения поставленной задачи был разработан оригинальный методологический подход, который составил основу всех видов обеспечения для «автоматизированной интерактивной контролирующе-обучающей системы (АИКОС)» [6]. Иннокейсовый метод был положен в основу при разработке всех видов обеспечений, включая, информационное, лингвистическое, математическое, методическое, организационное и программное, которые обладают широким спектром возможностей (в том числе по использованию мультимедийных средств), что дает возможность применять его в качестве инструментального средства при проектировании компьютерных учебников, кейсов, иннокейсов, симуляций, тренингов, а также для осуществления с их помощью интерактивного обучения и проверки знаний студентов по различным областям знаний.

АИКОС обладает возможностями работы в локальной вычислительной сети, поэтому может применяться в качестве единой автоматизированной контролирующие-обучающей системы уровня учебного заведения, а также для индивидуальной работы на учебных местах.

К основному недостатку иннокейс-технологии следует отнести высокие требования к техническому оснащению. Следует помнить, что с использованием мультимедиа (графиков, видео, звука) может значительно увеличиться место, занимаемое на жёстком диске, а также замедлится скорость работы программы, что особенно заметно на маломощных компьютерах, которыми часто оснащены компьютерные классы. Поскольку для просмотра таких материалов используется установленное на машине программное обеспечение (программы и кодеки для проигрывания видео и звука), то скорость работы будет определяться аппаратными и программными возможностями рабочей станции.

Основная базирующаяся структура иннокейс-метода обучения основывается на следующих принципах:

- а) индивидуальный подход к каждому студенту, учет потребностей и стиля обучения каждого обучающегося;
- б) возможность студенту самому выбрать преподавателя, формы обучения, вида задач и способов их решения;
- в) обеспечение студента полным количеством необходимых наглядных материалов, касающихся задач (мультимедиа);
- г) при конструировании ситуации используются те теоретические положения, при решении которых возможно получить практический опыт, способный сделать обучающий процесс практико-ориентированным;
- д) моделирование у студента навыков самоменеджмента, рефлексии и имени работы с информацией;
- е) повышение уровня учебной мотивации путем акцентирования внимания на сильных сторонах обучающегося.

Особенно иннокейсовый метод обучения эффективен для следующих типов пользователей:

- 1) тем, кто желает сократить время очного присутствия;
- 2) тем, кто работает или планирует начать работу во время обучения;
- 3) тем, кто планирует получать консультации квалифицированных специалистов-практиков во время обучения;
- 4) тем, кто хочет приобрести профессиональные навыки во время обучения;
- 5) тем, кто хочет получить второе образование одновременно с первым;
- 6) тем, кто хочет платить за обучение меньше.

Иннокейсовая система обучения внедрена в Сибирском университете потребительской кооперации и Сибирском институте управления.

«В существующих рыночных условиях, сложившихся в стране в целом, и регионах в частности, необходимо максимально сближать уровень качества подготовки выпускников и их притязаний со структурой рынка труда и его потребностей. Это можно добиться путем изменения способа отношения к рынку труда от пассивно-созерцательного к активно-преобразующему» [1, 10] путем применения новых инновационных технологий в общем и иннокейс-технологии в частности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Батыргишиева, А.А. Адаптация выпускников учебных заведений на рынке труда в депрессивном регионе // Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Общественные и гуманитарные науки. - 2010. - № 2010-1. - С. 96-101.
2. Богданова Э.Н. Эффективность развития рынка образовательных услуг // Управление экономическими системами: электронный научный журнал / Отраслевая экономика | (42) УЭКС, 6/2012. Режим доступа: <http://uecs.ru/logistika/item/1388-2012-06-13-07-45-25>, свободный. – Загл. с экрана. - Яз. рус., англ.
3. Клюев А.В. Инновационные технологии как метод оптимизации управления отраслями социальной сферы / Вопросы управления, 2016, выпуск 2(39).
4. Пырьева В.В. Кейсовая технология обучения и ее применение при изучении темы «Алгоритмы» // Информатика и образование. – 2009. - №11, С. 25-28.
5. Фесенко И.А. Инновационные образовательные технологии в вузе: организация, управление, эффективность / Под общей редакцией И.А. Фесенко / Монография. – Владивосток: 2011. – 208 с.
6. Черняков М.К. Интенсивное автоматизированное обучение / Технологии в образовании // Материалы научно-методической конференции (22-26 апреля 2015 г.). – Новосибирск: НОУ ВПО Центросоюза РФ СибУПК, 2015. - С. 16-20.
7. Черняков М.К. Методика создания компьютерных учебников / Монография.- НОУ ВПО Центросоюза РФ СибУПК. - Новосибирск, 2013. - 76 с.
8. Черняков М.К. Предтест по Excel / Технологии в образовании // Материалы международной научно-методической конференции, посвященной 60-летию Сибирского университета потребительской кооперации (20-25 апреля 2016 г.). – Новосибирск: НОУ ВПО Центросоюза РФ СибУПК, 2016. - С. 6-12.
9. Черняков М.К., Калинин А.Г. Применение информационно-коммуникационных технологий в образовании / Информационные технологии в науке, управлении и образовании // Материалы заочной всероссийской научно-практической конференции (14-18 марта 2016 г.). – Новосибирск: ЧОУ ВО Центросоюза РФ СибУПК, 2016. - с. 63-69.
10. Черняков М.К., Чернякова М.М. Повышение конкурентоспособности выпускников Сибирского университета потребительской кооперации на рынке труда Новосибирской области / Вестник Сибирского университета потребительской кооперации. Международный научно-теоретический журнал. (Выпуск 4(11)/2014). – Новосибирск: 2014. - С. 47-57.

Chernyakov Mikhael Konstantinovich

Siberian university of consumer cooperation, Russia, Novosibirsk
E-mail: ch_ivs@sibupk.nsk.su

Chernyakova Maria Mikhaylovna

Russian Academy of national economy and public administration under the President of the Russian Federation
Novosibirsk branch, Russia, Novosibirsk
E-mail: mariamix@mail.ru

Stepanov Vladimir Valentinovich

Siberian university of consumer cooperation, Russia, Novosibirsk
E-mail: rector@sibupk.nsk.su

Management in the field of educational services with the help of innovative technologies

Abstract. The article considers the main problems and development of the field of educational services, implementation of which will allow to solve a set of interrelated and interdependent tasks. The authors give substantiation of the role and significance of the field of educational services for the modern level of the Russian society development. In order to effectively solve the objectives, the intensive use of innovative technologies is proposed. The article describes the problem-situational form of education using the innovative cases. The authors propose the introduction of a new term - "innocase", which should be construed as an innovative case contributing to receipt the new knowledge and skills in the process of its application and, accordingly, "innocase technology", which involves the innovation cases analysis technology by means of computer simulation. Innocase is characterized by simulation of the specific real-life situations, prepared according to the structured format and designed for on-line training students in a modular analysis of different kinds of information with its generalization, skills of problem formulation and development of the best options of decision-making in accordance with the given constraints and criteria. The use of new innovative technologies in general and innocase technologies in particular will help to change the way of relation to the market of educational services from the passive-contemplative to the active-converting one.

Keywords: management; service; education; innovative technologies; innocase; innocase technology; distance learning technology; education information resources

REFERENCES

1. Betirgirieva, A.A. Adaptation of graduates in the labour market in a depressed region // Bulletin of the Dagestan state pedagogical University. Social Sciences and Humanities. - 2010. - No. 2010-1. - P. 96-101.
2. Bogdanova E.N. The effectiveness of the development of the market of educational services // Management of economic systems: electronic scientific journal Industry / economy | (42) Wax, 6/2012. Mode of access: <http://uecs.ru/logistika/item/1388-2012-06-13-07-45-25> free. The title. screen. - Lang. rus., eng.
3. Klyuyev A.V. Innovative technologies as a method of optimizing the management of social sphere / Management Issues 2016 Issue 2 (39).
4. Pyreva V.V. Case learning technology and its application in the study of the topic "Algorithms" // Computer science and education. - 2009. - №11, pp 25-28.

5. Fesenko I.A. Innovative educational technology in university: organization, management, efficiency / Edited by IA Fesenko / Monograph. - Vladivostok, 2011. - 208 p.
6. Chernyakov M.K. Intensive computer-aided learning / Technology in education // Materials of scientific conference (22-26 APR 2015). – Novosibirsk: NOU VPO Central Union of consumer societies of the Russian Federation, Sibupk, 2015. - P. 16-20.
7. Chernyakov M.K. Methods of creating computer books / Monograph. - NOU VPO Central Union of consumer societies of the Russian Federation, Sibupk. — Novosibirsk, 2013. - 76 C.
8. Chernyakov M.K. Pretest Excel / Technology in education // Materials of international scientific-methodical conference, devoted to the 60th anniversary of the Siberian University of consumer cooperation (20-25 April 2016). – Novosibirsk: NOU VPO Central Union of consumer societies of the Russian Federation, Sibupk, 2016. - S. 6-12.
9. Chernyakov M.K., Kalinin A.G. The Use of information and communication technologies in education Information technologies in science, management and education // Materials of all-Russian correspondence scientific-practical conference (14-18 March 2016). – Novosibirsk: CHOW IN the Centrosoyuz of the RF, Sibupk, 2016. - S. 63-69.
10. Chernyakov M.K., Chernyakova M.M. Improving the competitiveness of graduates of the Siberian University of consumer cooperation on the labour market of the Novosibirsk region / Vestnik of Siberian University of consumer cooperation. International scientific-theoretical journal. (Issue 4(11)/2014). – Novosibirsk: 2014. - S. 47-57.