

ОРГАНИЗАЦИЯ КУРСОВ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА

Сыропятов М.С., студент УрГПУ, *darkx2@yandex.ru*
Шимов И.В., ст. преподаватель кафедры ИИТиМОИ

Аннотация

В статье обосновывается необходимость проведения курсов повышения квалификации в области информационных технологий для сотрудников коммерческих организаций, в случае недостаточного уровня компетенций и предлагается разработка курсов повышения квалификации на основе рекомендаций технического специалиста организации.

Ключевые слова и словосочетания: курсы повышения квалификации, информационные технологии, формы и методы обучения.

Программное обеспечение за историю своего развития претерпело огромные изменения, пройдя путь от программ, выполняющих простейшие логические и арифметические операции, до сложных информационных систем, способных управлять предприятиями. Изначально главная функция компьютеров заключалась в сложных математических расчетах, управлять компьютерами могли только специально обученные специалисты. С течением времени методы работы с программным обеспечением упрощались, а интерфейс программ становился все более дружественным. Несмотря на это, программы, разрабатываемые для бизнеса, основаны на использовании сложного математического аппарата и обосновывают принятие эффективных управленческих решений. Это, в свою очередь, требует владения компьютерными информационными технологиями на более высоком уровне, нежели бытовой.

С каждым днем автоматизируется все больше процессов, как в бытовой области, так и в области бизнес-процессов. Скорость развития компьютерных информационных технологий для бизнеса настолько велика, что конечный пользователь, не обладающий высокой квалификацией в области вычислительной техники, не способен полноценно адаптироваться к происходящим изменениям. Данный факт является парадоксальным, если принять во внимание, что данная категория пользователей является целевой при разработке нового программного обеспечения.

Каждый современный человек производит оплаты товаров и услуг, и поэтому интересуется механизмами расчета платежей. Мы пытаемся понять, как это работает, как рассчитывается данная сумма, а так же, как сделать так, чтобы платить меньше. Когда дело касается компьютерных технологий, мало у кого возникает желание задуматься над принципом их работы, разобраться, как работают основные механизмы, программное обеспечение, которое используется каждый день для работы. В то же время, эти пользователи могут отлично владеть профильными приложениями, необходимыми для их профессиональной деятельности. Например, широко известно программное обеспечение 1С. Это система программ для автоматизации деятельности

предприятия. Тем не менее, пользователь, который уверенно работает в 1С, иногда не способен написать простейшую формулу в MS EXCEL. Однако, умение использовать эти приложения в большинстве случаев необходимы для эффективной работы сотрудника любой фирмы. Как следствие, самые простые информационные сообщения программы вынуждают пользователя необоснованно обращаться к техническому специалисту. По нашему мнению, данная ситуация в век развития и повсеместного проникновения информационных технологий в рабочий процесс является неприемлемой.

Руководство компании осознаёт, что чем выше уровень компетенций в области компьютерных информационных технологий имеет работник, тем более продуктивно осуществляется рабочий процесс. Вследствие чего, формируется спрос на рынке образовательных продуктов в области курсов повышения квалификации для корпоративных пользователей.

Специализированные аккредитованные организации предоставляют как стандартные курсы повышения квалификации, так и формируют индивидуальные программы исходя из требований заказчика.

Авторам поступил заказ на создание курсов повышения квалификации по информационным технологиям для сотрудников предприятия ресторанного бизнеса. Проанализировав заказ и проведя беседу с техническим специалистом организации для выявления наиболее проблемных областей в знаниях сотрудников, на которых нацелен курс, авторы предлагают курс по повышению квалификации сотрудников в области информационных технологий, отдельно взятой организации. Он нацелен на административный персонал с низким уровнем практических навыков работы с компьютером. Курс предполагает рассмотрение нескольких самостоятельных тем, в том числе:

1. Базовые принципы работы компьютерной техники, включает в себя рассмотрение аппаратной платформы.
2. Базовые принципы работы операционной системы Windows.
3. Облачные технологии.
4. Офисный пакет MS Office.
 - a. MS Word
 - b. MS Excel
 - c. MS Outlook

Каждое занятие включает в себя теоретическую и практическую часть. Это позволяет дать достаточно глубокую теоретическую базу и своевременно подкрепить теоретические знания практическими навыками, что приводит к формированию компетенций. Одним из вопросов, который необходимо решить в ходе формирования подобных курсов является то, насколько глубокими должны быть предлагаемые знания. Важно понимать, что перед нами не стоит задача формирования уровня компетенций технического специалиста по информационным технологиям у пользователя.

Уникальность предлагаемого авторами курса повышения квалификации состоит в том, что автор знает о существующих пробелах в компетенциях сотрудников организации. После постановки задачи авторами была прове-

дена беседа с техническим специалистом организации, такое решение было принято в связи с тем, что именно технический специалист обрабатывает все обращения пользователей по существенным и не существенным вопросам, связанным с информационными технологиям, а так же располагает информацией о программном обеспечении, используемом в предприятии, спектре задач ежедневно решаемых пользователями. Исходя из беседы, можно сделать вывод, что большинство пользователей имеют приемлемый уровень навыка работы в профильных программах, например 1С, R-keeper, Storehouse. Наибольшие проблемы пользователи испытывают с пакетом офисным приложений MS Office с помощью которого формируется большое количество отчетов по корпоративному регламенту. Периодически возникают трудности в работе с операционной системой Windows. Все пользователи пользуются корпоративной почтой, которая налагает ограничения на вкладываемые файлы, размер которых не должен превышать 7 Мегабайт. В связи с этим при отправке объемных вложений необходимо использовать облачные ресурсы, с которыми большинство пользователей не знакомы. Тот факт, что имеется представление о сильных и слабых сторонах предполагаемых обучаемых позволяет организовать учебный процесс максимально эффективно. Основываясь на сильных и слабых сторонах обучаемых, которые заранее известны, можно акцентировать внимание на проблемных областях и меньше времени уделять вопросам, в которых уровень компетенций достаточно высок. Эффективность обучения так же может быть повышена за счет индивидуализации предлагаемого материала для каждого сотрудника на основе имеющихся наблюдений.

Одним из предлагаемых заданий является настройка размещения писем в программе MS Outlook. Каждый сотрудник организации имеет собственную корпоративную почтовую учетную запись, и основное взаимодействие между подразделениями ведется именно посредством электронной почты. Объем электронных писем каждого сотрудника очень большой и без сортировки и распределения в почте легко можно запутаться, если перемещать письма в ручную, то можно потратить уйму времени. Для автоматизации процесса в MS Outlook реализована технология создания правил, одно из занятий посвящено этой технологии. В рамках занятия объясняются основные принципы работы с правилами в MS Outlook, рассматриваются в зависимости от каких условий можно отсортировать письмо, какие ограничения можно указать, так же выводится целесообразность исходя из специфики. Например, для руководителя подразделения, которому 2 раза в неделю все сотрудники направляют отчеты, в общем случае удобней будет концентрировать все подобные письма в одной папке. Для закрепления знаний предлагается сформировать несколько правил, которые будут полезны в повседневной рабочей деятельности, например перемещение всех новостных уведомлений в отдельную папку, тем самым очищая папку с входящими письмами.

Освоение курса позволяет получить необходимые компетенции в области информационных технологий для оптимизации рабочего процесса, тем

самым уменьшить количество обращений в отдел информационных технологий по незначительным вопросам. Пользователь, прошедший данные курсы, будет вооружен необходимыми компетенциями для того, чтобы оптимально осуществлять рабочий процесс и использовать свое рабочее время максимально эффективно для решения профильных задач. В концепции развития системы непрерывного образования в Российской Федерации до 2012 года отмечается, что необходимым условием формирования инновационной экономики любого государства является создание системы постоянного обновления знаний и компетенций работников [1]. В этой связи необходимо отметить большую актуальность идеи непрерывного образования и самообразования [2].

Последние поколения детей тесно взаимодействуют с техническими средствами, они легко осваивают новые технологии, дети впитывают знания с огромной скоростью, а современные технологические средства окружают их в каждый момент времени. Для взрослых же адаптироваться в мире современных информационных технологий оказалось более сложной задачей и если на бытовом уровне информационные технологии прижились без особых трудностей, то в области бизнеса без этих трудностей не обошлось. В этой ситуации учитель должен стать проводником человека в мир технологий, помочь эффективно организовать рабочий процесс, научить правильно использовать предлагаемые компьютерные средства. В век повсеместного распространения информационных технологий профессия компьютерного специалиста сопровождает каждого человека так же, как на протяжении долго времени его сопровождали доктор и учитель. В свою очередь учитель информатики находится на стыке двух таких важных в наше время профессий, что налагает на такого специалиста особую ответственность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Концепция развития современной системы сопровождения непрерывного профессионального развития // Новосибирский государственный технический университет URL: <http://fpk.nstu.ru/media/uploads/editor/File/normat-baza/2008-1.doc> (дата обращения: 16.04.15).
2. Попова О. В., Титаренко Ю. И. Социализация и профессиональное образование личности // моногр. – Барнаул: Изд-во Алтайской академии экономики и права, 2001.- 335 с.