

УДК 004+37.018

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА И
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

**PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF STAFF AND
TELECOMMUNICATIONS TECHNOLOGY EDUCATION**

*КИРИЧЕНКО Ю.А., методист отделения ДПО «Казанская
банковская школа (колледж) Центрального банка Российской Федерации»*

E-mail: fds.kbs@list.ru

*KIRICHENKO Yu.A., Kazan Banking School (College) at the Central Bank
of the Russian Federation, Educator*

E-mail: fds.kbs@list.ru

Аннотация

Изменение экономической и финансовой ситуации в нашей стране делает актуальным широкое использование при обучении и переподготовке кадров нестандартных высокоэффективных форм, основанных на современных компьютерных технологиях. В связи с этим учебный процесс неузнаваемо преобразился. Сегодня совокупность телекоммуникационных систем, on-line и off-line-технологий и соответствующих программно-аппаратных компьютерных средств позволяет достаточно просто и эффективно проводить дистанционное обучение, которое прочно связывается с инновационными технологиями компьютерного обучения, в частности с СВТ (Computer Based Training), ориентированной на выработку устойчивых практических навыков. Данные актуальные вопросы рассматриваются в настоящей работе.

Abstract

Changes in the economic and financial situation in Russia make relevant a widespread use of highly unusual forms of training and retraining, based on modern computer technology. As a result, the learning process has changed beyond recognition. Today the collection of telecommunication systems, on-line and off-line-technology and corresponding software makes it possible to implement distance learning easily and effectively, which is closely associated with innovative computer-based training, in particular, with the СВТ (Computer

Based Training), focused on the development of sustainable practical skills. These current issues are discussed in the paper.

Ключевые слова: компьютерные технологии, дистанционное обучение, повышение квалификации персонала.

Keywords: computer technology, distance learning, staff development.

С тех пор как Платон передавал свою мудрость из уст в уста, ведя диалог со своими учениками в тенистой роще «Академия», средства доставки учебного материала заметно преобразились. К папирусу и глиняным табличкам добавились печатный текст, фильм/видеофильм, аудиозапись, компьютерная программа и т.д. Все эти «источники опыта, знаний» до последнего времени рассматривались и распространялись, подобно обычным материальным ценностям (товарам). Их заказывали или покупали, брали на прокат в библиотеке или копировали.

Как вы помните, были времена, когда радио и телевидение в момент своего появления претендовали на то, чтобы существенно изменить ситуацию. В начале XX века радио- и телевидение создавалось под лозунгом «просвещения масс», а их создатели обещали нести «разумное, доброе, вечное» миллионам необразованных сограждан. Широко известные в прошлом (и воссоздаваемые сегодня) учебные и учебно-воспитательные передачи, учебный канал телевидения – все это следы педагогических замыслов и просветительских устремлений основоположников и создателей средств массовой электронной информации.

Многие сегодня с грустью вспоминают о некоторых исчезнувших ныне научно-популярных и учебных программах. Однако несмотря на достижения учебного радио и телевидения, их роль как средств поддержания учебного процесса в системе формального образования как инструмент повышения квалификации работников оказалась весьма ограниченной. Передаваемая с их помощью информация оказалась таким же «информационным консервом», как традиционные книги и кинофильмы, как звуко- и видеозаписи. Практика показала, что традиционные средства массового вещания в лучшем случае способны уменьшить задержки, вызванные транспортировкой учебных материалов по каналам перемещения материальных ресурсов. «Живое общение» учителя и обучаемого с помощью средств массового вещания оказалось иллюзорным. Главные причины тому - низкая интерактивность, привязанность к сетке вещания, претензия «просветить миллионы» усилиями немногих интеллектуалов. В итоге став признанным средством пропаганды, массовое вещание не стало рабочим инструментом учения/обучения ни для одной более или менее

формализованной образовательной системы, включая систему повышения квалификации.

Сегодня мощное педагогическое средство – это учение в процессе сотрудничества, которое эффективно используется для организации учебной работы. В системе дистанционного обучения ключевую роль играет сетевой преподаватель, знакомый с техникой учебного сотрудничества и организации групповой работы. Технологии дистанционного обучения предлагают широкий спектр возможностей для взаимодействия с помощью компьютерной сети. Прежде всего, это электронная почта, которая позволяет работникам обмениваться письмами и файлами (отчеты, проекты, рисунки, фотографии). Интернет-сайты (где размещают для всеобщего обозрения различные материалы), листы рассылки, дискуссионные группы и асинхронные компьютерные конференции - все это эффективные средства асинхронного взаимодействия, которые используются для организации «сетевого сообщества».

Современные каналы связи, как правило, позволяют пользоваться Интернет-телефоном ISQ, чатами, аудио- и видеоконференциями. Сегодня все шире используются на практике обсуждение актуальных вопросов через Интернет, синхронное просматривание документов, работа над общими схемами, рисунками. Все это создает условия для непроизвольного обучения в результате взаимодействия по компьютерной сети людей, находящихся за тысячи километров друг от друга.

Такие компьютерные программы, реализующие операционную поддержку, и построенные на их основе системы обычно называют EPSS (Electronic Performers Support Systems). Создание эффективной EPSS - кропотливое и сложное дело, а их разработка - составная часть усилий по повышению эффективности работы организации. Их «начинка» нередко используется в качестве материала для имитационных моделей при разработке соответствующих обучающих программ. Их обязательно используют при разработке режима «Помощь» в автоматизированных производственных системах. Для решения профессиональной задачи эти системы, по сути, объединяют в той или иной мере возможности искусственного и естественного интеллекта.

Конечно, служащий, работающий со средствами операционной поддержки, как правило, обучается, однако в отличие от специально разработанных учебных курсов учебный эффект здесь не гарантирован. Главное назначение EPSS - обеспечить выполнение работы на заданном уровне качества. Рассматривая данные системы как учебное средство, можно

отметить, что это инструмент для непроизвольного научения, которое происходит ненамеренно и независимо от воли работника.

Одной из форм такого взаимодействия являются компьютерные конференции (conferencing technologies) или средства групповой работы (GroupWare). Данная форма работы наиболее удачна для банковской сферы, у которой огромное количество филиалов и дополнительных офисов. Все эти средства активно используются для проведения:

- совещаний по планированию работы (участники обсуждают и согласовывают общие плановые решения, разделы и пункты плана);
- совещаний по обсуждению совместно разрабатываемых материалов (материал доступен всем участникам виртуальной встречи, которые обсуждают его отдельные разделы и положения);
- технических совещаний и экспертиз (для решения оперативных технических вопросов) и т.д.

Такие совещания также являются инструментом повышения квалификации персонала. Нередко их помогают готовить и проводить специалисты отдела по работе с персоналом территориальных учреждений Банка России, ответственные за повышение квалификации персонала. Для того чтобы достичь желаемого результата, прделывается огромная предварительная работа:

- заранее разрабатываются и рассылаются участникам программа виртуального совещания и обсуждаемые материалы;
- участники совещания на местах заранее знакомятся с поступившими материалами, готовят свои вопросы и предложения;
- резервируются каналы связи, обеспечивающие устойчивую видео- и аудиосвязь во время совещания, и т.д.

При подготовке и проведении такой конференции целенаправленно используются не только технические средства дистанционного обучения, но и педагогические формы и методы:

- анализ, уточнение и операционализация целей;
- подготовка необходимых инструктивных материалов (по аналогии с учебными);
- планирование и оснащение мультимедийными ресурсами (слайды, видео), выступления руководителя (ведущего);
- организация групповой дискуссии;
- подведение итогов и анализ достигнутых результатов совещания (в том числе усвоение участниками своей роли в предстоящей работе).

В результате такой работы проводится единая политика всех структур организации.

Современная практика повышения квалификации работников выделяет два источника профессионального роста: произвольное

(специально организованное) научение, которое происходит в результате учебных занятий; и непроизвольное (специально не планируемое) научение, которое происходит за рамками учебных занятий. Технологии дистанционного обучения (e-Learning) позволяют в полной мере сочетать достоинства каждого из этих источников. Так, используя термин Learning (*учение, научение*), наше внимание концентрируется не только на том, как будет проводиться учебная работа (т.е. собственно *обучение* - training, teaching), но прежде всего на тех изменениях, которые должны происходить с работниками, на содержании их собственной учебной работы, на *процессах учения* (learning). В данном случае это важно.

Повышение квалификации персонала в процессе такого обучения должно приводить к качественному изменению, например, в производственных результатах, что, в конечном счете, приведет к повышению эффективности работы организации (ее устойчивости, динамизму, росту прибыли и т.д.). Поэтому в e-Learning обращают внимание в первую очередь на конечные результаты учебной работы.

Современный российский банк является, в определенном смысле, новой сферой экономики России. Банковский сектор не просто развивающийся, а быстроразвивающийся. Вообще, все эволюционные процессы бегут теперь в сотни раз быстрее, чем сто лет назад. Если раньше становление какой-либо, например промышленной, технологии длилось веками, то теперь технологические перевороты начинаются и завершаются в течение нескольких лет.

Не секрет, что большинство банковских специалистов не представляют себе механизма работы банка как единого целого, не владеют в достаточной мере знаниями о других банковских операциях, об особенностях работы в других подразделениях, об основах банковской деятельности вообще. Это «большинство» владеет только теми знаниями, которые непосредственно связаны с выполнением их должностных обязанностей. В контексте нашей темы технологическая революция означает профессиональный закат для многих специалистов. Если раньше опыт и знания учителей были непререкаемыми перед их учениками, т.к. эти ученики получали еще большие знания к концу своей жизни, то нынешние первопроходцы банковского дела имеют реальную опасность быть свергнутыми своими ближайшими последователями. Поэтому-то и необходимо «учиться, учиться и учиться». И здесь, как нельзя кстати, именно дистанционное обучение.

Распространенное представление о букве *e* - в выражении *e-Learning* чаще всего связывается со словом «electronic» (электронное). Однако, по мнению ведущих экспертов в области современных образовательных

технологий, такая трактовка является слишком узкой и, на мой взгляд, должна нести с собой другой важный смысл:

- *Во-первых, e* - это первая буква слова «experience» (опыт); e-Learning привлекает современные организации, потому что трансформирует опыт сотрудников. Они получают возможность профессионального роста в любое удобное для себя время и в любом удобном месте. Они осваивают нужные им знания и способы деятельности в нужных им порядке и объеме на рабочем месте, в учебном классе и дома; в процессе выполнения своих должностных обязанностей и в ходе специально организованной учебы. Они получают опыт совместной работы в Интернете и коллективной поддержки со стороны своих коллег, участвуют в деловых играх, моделирующих профессиональную банковскую деятельность, и т.д. Весь этот опыт не обязательно накапливается при работе с компьютером, но всегда связан с развитием личного опыта деятельности.

- *Во-вторых, e* - это первая буква слова «extended» (продолжающееся). Используя e-Learning, банковские служащие обретают возможность продолжить получение необходимых им знаний за границами формальных учебных мероприятий. Обучение продолжается на рабочем месте, где сотрудники применяют освоенное в ходе обучения, используют Интернет для обмена мнениями и опытом с коллегами. Продолжающееся освоение материала обеспечивает эффективное внедрение нововведений, которое так необходимо в банковской системе. Для этого они используют в том числе технологии дистанционного обучения, все доступные им средства, включая учебные материалы, доступ к базе данных Центра подготовки персонала Банка России (ЦПП БР), операционную поддержку.

- *В-третьих, e* - это первая буква слова «expanded» (расширенный); e-Learning расширяет возможности овладения знаниями за пределами учебного класса и отдельной темы. Технологии дистанционного обучения объединяют организованное обучение, самоподготовку и непроизвольное научение. Наряду с дистанционными учебными материалами для этого интенсивно используются и база данных ЦПП БР, и средства операционной поддержки. В результате появляется возможность подключить к учебному процессу всех заинтересованных в данном процессе сотрудников территориального учреждения Банка России, дать им возможность работать с большим количеством различных учебных материалов, оперативно удовлетворять свои потребности в знаниях, которые необходимы для эффективного решения текущих профессиональных задач.

Другой не менее важный вопрос - создание учебных материалов, разработка и внедрение новых методов и организационных форм учебной

работы, которые действительно обеспечат профессиональный рост персонала с использованием новых информационных технологий. Как комбинировать учебную работу слушателей в аудитории и Интернете (смешанное обучение) с тем, что они делают на рабочем месте. Но главное то, как воспринимают эти возможности специалисты структурных подразделений Банка России и захотят ли они учиться.

Для того чтобы решить данные вопросы во всех шести банковских школах (колледжах) Центрального банка Российской Федерации, созданы проектные группы по разработке и внедрению Концепции единого информационного портала образовательных учреждений Банка России. Учебные заведения (колледжи), Центр подготовки персонала и Учебно-методический центр Банка России в настоящее время обладают большим объемом информации о банковской деятельности и методиках обучения в этой сфере. Действующая на сегодня единая информационная база повышает эффективность использования накопленной информации в банковской системе. Единый информационный портал образовательных учреждений Центрального банка России позволяет:

- объединить методическую информацию всех его учебных заведений с целью повышения эффективности ее использования;
- образовать единую базу знаний в сфере банковской деятельности;
- предоставить информацию об учебных заведениях банка и предлагаемых ими услугах максимальному количеству существующих и потенциальных клиентов через Интернет.

Отдельный ресурс в корпоративном портале Интранета (КПИ) Банка России, синхронизируемый с единым информационным порталом учебных заведений, позволяет предоставить учебно-методическую, научную и организационную информацию по процессам переподготовки и повышения квалификации сотрудников по Интранету Банка России, т.е. его сотрудники получают доступ к требуемой информации без отрыва от работы. В связи с физической разделенностью сетей Интернет и Интранет Банка России синхронизация обучающего ресурса КПИ проводится в режиме off-line.

Дополнительной возможностью единого информационного портала становится внедрение в процесс очного и заочного обучения элементов дистанционного образования в виде ресурса для размещения учебно-методических материалов и материалов для контроля знаний (учебных тренажеров бухгалтерских проводок, тестов, рабочих тетрадей, контрольных работ и т.д.).

Информационная система создается динамически, что обеспечивает гибкость предоставления информации. Сегодня информационный портал предназначен для следующих групп пользователей Банка России:

- руководящих работников его образовательных учреждений и Учебно-методического центра;
- преподавателей образовательных учреждений банка;
- студентов, обучающихся в этих образовательных учреждениях;
- сотрудников, повышающих квалификацию или проходящих переподготовку;
- служащих банковской системы Российской Федерации.

Руководящим работникам образовательных учреждений информационный портал позволяет управлять процессами обучения и контролировать их результаты. Преподаватели, ведущие учебные группы, могут информировать студентов или слушателей отделения дополнительного профессионального образования об организации учебного процесса, необходимых учебно-методических материалах и осуществлять коммуникацию с обучаемой группой в формате конференций.

Студентам, желающим получить дополнительную информацию по изучаемым дисциплинам или организации учебного процесса, предоставлен доступ к актуальной информации о планируемых учебных мероприятиях, к учебно-методическому обеспечению изучаемых дисциплин; они могут получать консультации преподавателей по вопросам обучения и функционирования образовательного учреждения.

Сотрудники Банка России, проходящие переподготовку, курсы повышения квалификации или желающие самостоятельно улучшить свои знания в сфере банковской деятельности, получают доступ к единой базе знаний (как через Интернет, так и через Интранет Банка России), к информации о планируемых курсах повышения квалификации, материалам данных курсов, а также могут свободно консультироваться с преподавателями.

Сейчас в проекте предоставление доступа к единой базе материалов, а также информации о планируемых курсах повышения квалификации в учебных центрах Банка России для служащих банковской системы РФ. Они смогут также получать консультации преподавателей и сотрудников по вопросам обучения и функционирования образовательного учреждения.

Лицам, ранее проходившим обучение в образовательном учреждении Банка России, предоставляется возможность дальнейшего общения с членами своей группы. Для прочих лиц, желающих получить информацию о деятельности образовательного учреждения или воспользоваться базой знаний информационного портала, система обеспечивает доступ к открытым материалам в сфере банковской деятельности, размещенным на портале, и актуальной информации о деятельности учебного заведения.

В результате пользователи могут:

- просматривать документы в различных разделах информационного портала;
- оценивать материалы, опубликованные в портале;
- участвовать в обсуждениях;
- оставлять заказы на материалы, отсутствующие в on-line-доступе.

Пользователи портала объединены в группы с единым набором прав доступа, а также имеют персональные настройки уровня доступа к функциям и контенту информационного портала. Информационная безопасность портала обеспечена ограничением доступа пользователей к его ресурсам, защитой документооборота с применением криптографических средств электронной цифровой подписи и разграничением прав управления порталом между администраторами информационной безопасности и системными администраторами.

В настоящее время разработана карта сайта каждой банковской школы (колледжа) в составе единого информационного портала образовательных учреждений Банка России, ведется их постоянное информационное наполнение. Таким образом, инфраструктура, необходимая для практической реализации дистанционного обучения, у нас имеется, необходимо и дальше отрабатывать методику и методологию обучения, а также попытаются оценить качество освоения курсов слушателями.

Литература:

Распоряжение Правительства РФ от 20.10.2010 г. № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».

1. Распоряжение Банка России от 26.04.2012 г. № Р-314 «О создании рабочей группы по вопросам развития системы дистанционного обучения персонала Банка России».

2. Моисеева М.В. Педагогические технологии дистанционного обучения / М.В. Моисеева, А.Е. Петров. – М.: Академия, 2008.

3. Петров А.Е. Дистанционное обучение в профильной школе: Учебн. пос. / А.Е. Петров, Е.Поллат. - М.: Академия, 2009.

4. Трайнев А.Е. Новые информационные коммуникационные технологии в образовании: Учебн. пос. / В.А. Трайнев, В.Ю. Теплышев, И.В. Трайнев. - М.: Дашков и К, 2009.

References:

1. Decree of the RF Government dated 20.10.2010 № 1815-r «About «Information Society (2011-2020)» - the state program of the Russian Federation.

2. Decree of the Bank of Russia dated 26. 04. 2012 № P-314 «On the establishment of a working group for the development of distance learning training for the staff of the Bank of Russia».

3. Moiseeva M.V. Educational technology of distance learning / M.V. Moses, A.E. Petrov. - Moscow: The Academy, 2008.

4. Petrov A.E. Distance learning in a professional oriented school: textbook / A. E. Petrov, E.Pollat. - Moscow: The Academy, 2009.

5. Trine A.E. New Information Communication Technologies in Education: Textbooks / V.A. Traynev, V.Yu. Teplyshev, I.V. Traynev. - Moscow: Dashkov and C, 2009.