

УДК 339.13

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УНИВЕРСИТЕТА И ОБЩЕСТВА: ОБУЧЕНИЕ И ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ И ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

*Подсолонко Е. А.¹, Буц Т. М.¹, Идрисова Э. Р.¹, Кертова К. А.¹, Котьяш А. В.¹,
Петриловская Р.²*

¹ *Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского, Симферополь, Российская Федерация*

² *Вильнюсский технический университет им. Гедиминаса, Вильнюс, Литва*
E-mail: epodsolonko@gmail.com

В статье представлен механизм процесса организации и выполнения тренингов, организованных в рамках международного образовательного проекта по интеграции общественности в процессы электронной коммерции. Выявлены проблемы и перспективы вовлечения целевых групп в процессы обучения и практического применения возможностей электронного управления.

Ключевые слова: проект, тренинг, электронная коммерция, целевая группа.

ВВЕДЕНИЕ

Для жителей государств постсоветского пространства понятие «электронная коммерция» уже не новое. Тем не менее, большинство «электронно-неактивного населения» воспринимают это благо цивилизации как что-то еще мало изведенное, даже несмотря на то, что за последнее десятилетие в мире совершились громадные изменения, в результате которых электронная коммерция оказывает все большее влияние на жизнь человечества. Сегодня интерес к сети Интернет и, в частности, к вопросам, связанным с электронной коммерцией, не просто растет, а становится неотъемлемой частью жизни активного населения.

В целях расширения количества осознанных пользователей услуг, предоставляемых благодаря электронной коммерции, необходимо проведение официальных, прозрачных, информативных мероприятий, участие в которых позволит заинтересованным, но еще не вошедшим в круг активных пользователей достижений электронного управления и электронной коммерции жителей, практическим способом и на собственном опыте оценить существующие возможности и интегрировать их в повседневную жизнь.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

В рамках проекта «TEMPUS ECOMMIS» «Двухуровневые программы обучения электронной коммерции для развития информационного общества в России, Украине, Израиле», который выполнялся факультетом управления ТНУ [1, 2], группа студентов-магистров организовала и провела серию тренингов для жителей Крыма, среди которых можно выделить серию обучающих программ для трех целевых групп: школьники, домохозяйки, пенсионеры. Каждая целевая группа имеет свои особенности, которые выражаются, прежде всего, в потребностях,

степени восприятия новой информации, готовности к обучению, способности быстро и качественно реагировать на изменяющиеся условия внешней среды. Кроме этого для организации эффективного обучения организаторы тренингов должны обладать определенным набором личностных качеств, уметь использовать различные методики обучения, а главное – располагать необходимой актуальной информацией. Следовательно, процесс обучения в рамках данных тренингов происходит двояко – обучение участников и повышение уровня компетенций организаторов – исполнителей мероприятий. На основе данных, поступающих в процессе подготовки и реализации проектов, а также на основе практического опыта необходимо сформировать систематизированный материал, позволяющий оценить слабые и сильные стороны, выявить закономерности и, что самое главное, предложить пути оптимизации и повышения эффективности дальнейшего осуществления данной деятельности.

Согласно данным Киевского международного института социологии (КМИС), в сентябре 2013 г. 49,8 % взрослого населения Украины пользовались Интернетом. По сравнению с развитыми странами Западной Европы и Северной Америки проникновение Интернета в Украине распространяется несколько медленнее. Например, сравнимый с Украиной уровень проникновения Интернета (56 %) был в США в мае 2013 г., только не среди всего взрослого населения, а в возрастной группе 65 лет и старше [3].

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования – систематизировать и проанализировать информацию, полученную в ходе организации и реализации тренингов, осуществленных в рамках проекта «TEMPUS ECOMMIS».

Для достижения цели необходимо решить ряд задач:

- выявление особенностей теоретической подготовки, необходимой для осуществления проектов;
- изучение особенностей осуществления проектов;
- анализ потенциальных проблем проектной деятельности с целью повышения ее эффективности.

В рамках курса «Управление инновационными проектами» под руководством д. э. н., профессора Подсолонко Е. А. были изучены работы, отражающие современные аспекты электронной коммерции: Рави Калакота «E-Business 2.0: road map for success» [4], Дон Тэпскотт «WIKINOMICS – How mass collaboration changes everything» [5], Филлипа Котлера [6]. Ключевой работой для успешного выполнения проектов была принята «Теория и практика электронной коммерции» Данна [7]. Большую роль сыграли труды [9–12], отражающие современные научные, методические и практические аспекты выполняемой деятельности в рамках проекта.

1. ТРЕНИНГИ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ

Серия индивидуальных тренингов, проведенных для целевой группы «школьники», осуществлялась в начале работы с целевыми группами. В рамках

данного проекта возникла идея создать информационную платформу под названием «Lifehacker для студентов и школьников» в самой популярной социальной сети на территории СНГ.

Для выявления уровня осведомленности о возможностях современных технологий сети Интернет и степени заинтересованности в использовании улучшения и оптимизации качества учебного процесса было проведено предварительное анкетирование школьников 8–11 классов. Как показала статистика проведенного опроса, ученики все чаще используют Интернет не для учебных целей, а в большей мере проводят время в социальных сетях. Именно эта информация подтолкнула к созданию бесплатной информационной платформы в социальной сети «ВКонтакте». На социальные сети приходится более 19 % всего времени, которое пользователи тратят в Интернете [8]. Это решение позволяет совмещать приятное времяпрепровождение с полезным, регулярно получая ценную информацию ненавязчивым способом.

Основная цель проекта – повысить осведомленность молодых людей (школьного возраста) о наличии в сети Интернет бесплатных ресурсов и программного обеспечения, полезного для обогащения процесса обучения.

Как показало предварительное анкетирование, учеников старшей школы в значительной мере интересует изучение иностранных языков, а также актуальная информация о получении грантов и стипендий для обучения в зарубежных учебных заведениях.

Внутри группы с самого начала реализации проекта была создана четкая иерархическая структура в соответствии со степенью ответственности, а также система контроля качества выполняемых заданий, что впоследствии облегчило оценку работы каждого члена команды.

Привлечение целевой аудитории к участию в тренинге и присоединению к группе «Lifehacker для студентов и школьников» происходило как с помощью личных знакомств, так и посредством Интернета.

Было проведено четыре индивидуальных тренинга с теоретической и практической частью для тех, кто откликнулся и высказал желание получить более подробную и детальную информацию по интересующим темам. Длительность тренинга составляла 75–90 минут.

В основе проекта лежал принцип «обучая других, обучаешься сам», авторство данной концепции различные источники приписывают чешскому педагогу-гуманисту Яну Амосу Каменскому. Многая информация представляла новизну для членов команды, и необходимо было детально вникнуть в суть вопроса, чтобы предоставить качественную и актуальную информацию молодым людям. Таким образом, помимо развития своих управленческих и организаторских способностей, организаторы тренинга осваивали дополнительные знания из различных областей.

Создание информационной онлайн-платформы в перспективе предполагает следующие результаты:

- 1) повышение осведомленности молодежи о преимуществах использования сети Интернет в целях обучения и достижения поставленных целей;
- 2) улучшение навыков и знаний школьников в сфере иностранных языков;

3) создание бесплатной информационной онлайн-платформы «Lifehacker для студентов и школьников»;

4) обеспечение участников обратной связью в режиме онлайн и выполнение запросов в поиске необходимой информации;

5) обновление контента в сообществе об актуальных международных программах, обучающем программном обеспечении, полезных сайтах для изучения иностранных языков, бесплатных онлайн-курсах на различных языках, статистической инфографике, нестандартных путеводителях, полезной информации для тех, кто любит путешествовать, опыте международных студентов.

В результате серии индивидуальных тренингов были достигнуты следующие результаты:

1. Все участники индивидуальных тренингов легко овладели навыками работы с онлайн-ресурсом Prezi.com и рассчитывают в дальнейшем пользоваться его преимуществами.

2. Все участники индивидуальных тренингов получили информационные буклеты и электронную версию тренинга.

3. Многие из участников сообщества посоветовали своим друзьям присоединиться к группе.

4. Некоторые участники группы принимали участие в обновлении информации в группе, добавляя полезную информацию или подборки проверенных полезных онлайн-сервисов.

Сложности, с которыми столкнулась команда во время подготовки и реализации проекта:

- Сложность в формировании единой группы школьников на тренинг из-за разницы в расписании и наличия факультативных занятий.

- Небольшая численность группы.

- Частичная непричастность к организации деятельности группы некоторых ее членов.

Для преодоления вышеуказанных сложностей были предприняты следующие меры:

- Проведение серии индивидуальных тренингов.

- Четкое распределение обязанностей и сроки выполнения заданий.

- Оценка деятельности каждого члена команды всеми участниками.

Изучение иностранных языков и получение международного опыта в области обучения являются актуальными, особенно во время глобализации, когда у молодежи есть многочисленные возможности. Однако без наличия определенных информационных ресурсов вышеуказанные процессы могут оказаться в значительной мере дорогостоящими. Именно по этой причине проект под названием «Lifehacker для студентов и школьников» является ценным ресурсом для молодежи, стремящейся к знаниям. В сообществе находится систематизированная информация на тему изучения иностранных языков с помощью бесплатных и нестандартных ресурсов, актуальная информация по получению грантов и стипендий в зарубежных университетах, а также занимательные статистические данные, которые расширяют кругозор учеников старшей школы. Будущее страны

находится в прямой зависимости от уровня знаний нынешних учеников, которым следует повышать свою конкурентоспособность со школьной скамьи.

2. ТРЕНИНГИ ДЛЯ ПЕНСИОНЕРОВ

Целевая группа следующего тренинга была представлена пенсионерами. Проведенное анкетирование определило возрастную категорию от 55 до 70 лет. Данная социальная категория имеет ряд особенностей в силу определенных социальных, материальных и физических факторов.

Группа участников тренинга была сформирована по следующим принципам: по возрастному признаку; по территории поиска и формирования (места наиболее частого пребывания пенсионеров); по навыкам работы на компьютере и с банкоматами; на основе анкетирования (основная задача анкеты – определить уровень осведомленности респондентов о возможностях электронной коммерции и их готовность обучаться).

При помощи предварительного анкетирования были получены данные, опираясь на которые можно сделать вывод о том, что большинство лиц пенсионного возраста имеет доступ к компьютеру, меньшая часть респондентов имеет возможность пользоваться Интернетом. Кроме этого можно отметить, что у исследуемой категории населения имеется явная потребность в осуществлении некоторых операций более легким путем, чем предварительное прохождение ряда инстанций, ожидание в очередях, документационная волокита и т. д. Тем не менее, несмотря на эту положительную статистику, большинство пенсионеров не предпринимает решительные шаги в освоении новых технологий. Более того, значительная часть респондентов преднамеренно игнорирует их. Из этого следует, что для решения данной проблемы необходимо предпринимать такие меры, которые будут предоставлять возможность напрямую, непосредственно обучать и воспитывать более рациональный тип мышления у пенсионеров.

С помощью данной работы пожилым людям была предоставлена возможность попробовать себя в сфере электронной коммерции для облегчения повседневной жизни, т. е. главная цель данного проекта – повысить компьютерную грамотность и помочь людям старшего поколения избавиться от страха пользования банкоматами, терминалами, персональными компьютерами, возможностями, предоставляемыми через Интернет.

Также можно выделить конкретные специфические цели:

- анализ знаний и умений работы целевой аудитории со средствами платежа и выдачи наличных денег, с компьютерами;
- обоснование целей данного проекта, определение его важности, предоставление базовых понятий в сфере электронной коммерции, подготовка участников к практической части тренинга;
- освоение навыков работы с электронными средствами на практике;
- закрепление полученных знаний и самостоятельная работа.

Главная цель и подцели данного проекта сводятся к выполнению следующих задач, требующих практической реализации – осуществить все поставленные цели,

а именно донести, объяснить и показать целевой аудитории теоретическую и практическую части тренинга:

- Теоретические задачи: исследовать особенности целевой аудитории, выявить интересы и определить оптимальный способ взаимодействия с ней; подготовить наглядный материал.

- Методические задачи: выявить психологические пути воздействия на участников с целью достижения максимального эффекта от тренинга; установить зависимость между результатами анкетирования и реальными количественными и качественными показателями.

- Практические задачи: научить участников тренинга пользоваться основными видами услуг электронной коммерции путем наглядного примера, научить пользоваться банкоматами и терминалами быстрой оплаты, познакомить с некоторыми полезными интернет-ресурсами для пенсионеров.

В процессе подготовки и реализации проекта организаторы столкнулись с рядом проблем и недостатков:

1. Недоверие аудитории к теме тренинга. Электронная коммерция у пенсионеров может вызывать ассоциации с мошенничеством, т. к. они не обладают достаточным количеством информации о ее преимуществах и безопасности.

2. Непосредственно поиск аудитории. Возникла сложность в мотивации пенсионеров принять участие в тренинге.

3. Проблема с доступным объяснением механизма работы электронной коммерции для начинающих пользователей ПК и систем массового обслуживания.

4. Ограниченность во времени проведения тренинга. Пришлось сжать преподносимый материал и опустить некоторые важные моменты тренинга.

Меры, направленные на улучшение процесса:

1. В момент приглашения потенциальных участников на тренинг организаторы максимально точно старались выразить, насколько он будет полезен в дальнейшем. Данная задача была успешно выполнена.

2. На каждом этапе проекта проводились совещания с целью выяснения мнения членов группы о недостатках проводимых процессов, учет предложений к совершенствованию.

3. По окончании проекта каждому участнику были выданы буклеты (в виде пособия для дальнейшего пользования), а также сертификат, подтверждающий участие в проекте.

Резервы:

1. Проект был проведен успешно. Осталось время для закрепления материала, выявления интересующих проблем, определения направлений следующих тренингов для данной аудитории.

2. Бюджет проекта позволил реализовать запланированные мероприятия, все затраты были обоснованы.

3. Участники проекта работали эффективно. Загруженность каждого из организаторов была полной и функциональные обязанности каждого были обоснованы.

В процессе проведения тренинга организаторы столкнулись с рядом психологических проблем, большинство из которых возникали на почве разницы в возрасте с участниками. Однако желание выполнить процесс на высоком уровне, хорошая подготовка, гибкость и адаптивность позволили организаторам проекта преодолеть все трудности и успешно выполнить запланированные мероприятия. Кроме этого, от многих респондентов (участников анкетирования) и непосредственных участников тренинга поступили выражения благодарности. Участники были довольны полезно проведенным временем и польщены вниманием к их проблемам со стороны молодежи. Организаторы обменялись координатами с участниками для дальнейшего сотрудничества, поиска новых тем для сотрудничества и решения возможных проблем.

3. ТРЕНИНГ ДЛЯ ДОМОХОЗЯЕК

Следующий тренинг был организован для домохозяек (от 20 лет) – лиц, которые постоянно или временно не трудоустроены, находятся в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком, либо по другим причинам вынуждены находиться дома.

Ключевая цель данного тренинга – повысить уровень осведомленности целевой аудитории о наличии полезных в быту интернет-ресурсов, а также научить участников пользоваться ими. Основная задача – предоставить возможность получить практический опыт пользования необходимыми сайтами, индивидуально помочь каждому участнику. Организаторы поставили перед собой задачу получить опыт практического обучения данной целевой аудитории и научиться результативно работать в команде.

Для того, чтобы собрать целевую аудиторию, команда воспользовалась несколькими методами: привлечение знакомых, поиск участников через СМИ (объявления в сети Интернет и в периодических изданиях г. Симферополя), а именно:

- на сайте ТНУ (раздел новостей, графа «Анонс»): информирование о предстоящем тренинге с приглашением всех желающих;
- в СМИ: заметки в газетах «Крымская газета» и «Комсомольская правда. Крымский выпуск», раздел «Афиша»;
- в социальной сети «ВКонтакте»: объявления в сообществе «Новости Симферополя» и других создано мероприятие, в котором можно было узнать дополнительную информацию о тренинге;
- на портале «В городе», г. Симферополь, в разделе «Афиша»;
- на портале «События Крыма», г. Симферополь.

Самым эффективным способом информирования общественности о предстоящем тренинге оказались бесплатная публикация заметки о тренинге в газетах «Крымская газета» и «Комсомольская правда. Крымский выпуск», так как большинство участников тренинга узнали о нем из этих газет, в свою очередь создание мероприятия в социальной сети «ВКонтакте» стало первоначальным шагом по продвижению тренинга. Благодаря этому журналисты некоторых

Симферопольских интернет-порталов узнали о предстоящем тренинге и представили информацию в СМИ.

В результате проведения тренинга участники получили навыки:

1. покупок и продаж в Интернете;
2. поиска вакансий в Интернете;
3. поиска новых кулинарных рецептов;
4. скачивания, хранения, получения и передачи данных мультимедиа;
5. пользования средствами электронной коммерции и электронного управления.

По окончании тренинга участниками были заполнены анкеты эффективности. Результаты данного опроса таковы:

- 62 % опрошенных ответили, что узнали для себя много нового и полезного, 38 % признали, что лишь часть информации была полезна;
- 100 % участников ответили, что тренинг был информативный, полезный и понятный;
- 100 % респондентов будут применять полученные знания и умения;
- 77 % теперь смогут совершать покупки через интернет, для 23 % пока недостаточно информации для данных действий;
- Для 46 % тренинг был достаточно информативен, но для 54 % необходим дополнительный тренинг по данной тематике;
- 93 % опрошенных считают, что проведение подобных мероприятий полезно и необходимо, 7 % – что информация понятна и легкодоступна с первого раза;
- участники дали высокую оценку тренингу.

Проблемы и недостатки, с которыми столкнулись организаторы проекта:

1. проблематичность нахождения контакта с целевой группой при ее формировании;
2. различный уровень знаний и навыков пользования компьютером и сетью Интернет среди участников тренинга;
3. трудности, связанные с техническим оснащением.

Идея тренинга и материалы, которые были подготовлены, могут быть использованы в дальнейшем как студентами, которые будут в будущем проводить подобные тренинги, так и в рамках профессиональной деятельности организаторов проекта. Получив опыт проведения тренингов, работы в команде и дополнительные знания в области электронной коммерции, группа организаторов может проводить подобные мероприятия на более высоком уровне и для других целевых аудиторий (обучая других, студенты обучаются сами). Слушатели, принявшие участие в тренинге, повысили уровень знаний и получили навыки пользования компьютером, возможностями электронного управления и электронной коммерции.

ВЫВОДЫ

Как показывает статистика, скорость распространения доступа к Интернет в России и Украине подобна скорости распространения Интернета среди пенсионеров в США. Главные проблемы в проникновении Интернета в образ жизни жителей

Украины и России остаются неизменными – это возраст и тип поселения. По-прежнему прослеживается линейная обратная зависимость между возрастом и использованием Интернета. Чем моложе группа населения, тем выше проникновение Интернета. Подобные разногласия существенно влияют не только на формы потребления информации, а и на ее содержание. Такое положение вещей является своеобразной угрозой углубления непонимания между поколениями.

Таким образом, проведя за один семестр три тренинга, участники проектной группы могут выделить несколько важных моментов:

1. Тренинг сложно провести одному человеку, т. к. уровень владения компьютерной грамотностью может отличаться в значительной мере даже среди участников одной целевой аудитории. Наиболее эффективными являются тренинги, когда имеется как минимум один тренер на двух участников.

2. До сих пор большая часть старшего поколения от 50 и старше не доверяет преимуществам пользования возможностями электронной коммерции в повседневной жизни. Данный вывод подтверждается тем, что объявление в газете о предстоящем тренинге оказалось в несколько раз эффективней, чем размещение анонсов в СМИ и в сети Интернет.

3. Поскольку во время проведения одного из тренингов группа организаторов столкнулась с технической проблемой (периодическое отсутствие соединения с сетью Интернет), то необходимо перед проведением всегда предусматривать все возможные риски и угрозы для того, чтобы заранее предотвратить их. Например, участники проектной команды на каждое выступление подготовили запасную презентацию в Microsoft Power Point, независящую от состояния Интернета.

4. Для проведения качественного тренинга необходимо, чтобы, кроме лектора, по определенной теме каждый член команды был ознакомлен в значительной мере со всем материалом, поскольку могут возникнуть совершенно разные вопросы у аудитории. На данном пункте работает принцип «обучая других, обучаюсь сам».

5. Опираясь на данные, полученные в ходе планирования, подготовки, организации, проведения и анализа трех реализованных проектов, можно сделать следующие выводы. Во-первых, общество явно нуждается в обучении и получении новых теоретических и практических знаний и навыков в разных областях, в частности, в сфере возможностей электронной коммерции.

Выполненные тренинги соответствовали интересам каждой целевой аудитории. Итоговые опросы показали актуальность, полезность и необходимость продолжения работы с населением. Выявленные проблемы, возникающие в процессе подготовки и реализации тренингов, позволили сформировать пути минимизации рисков и эффективного использования ресурсов.

Список литературы

1. The official webpage of the Tempus project ECOMMIS [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ecommis.eu/>
2. Подсолонко В. А., Подсолонко Е. А., Подсолонко М. В. Государственные инициативы по развитию в Украине информационного общества // Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского. Серия: Экономика и управление. 2012. Т. 25 (64), № 2. С. 96–108.

**ПОДСОЛОНКО Е. А., БУЦ Т. М., ИДРИСОВА Э. Р., КЕРТОВА К. А.,
КОТЯШ А. В., ПЕТРИЛОВСКАЯ Р.**

3. Ravi Kalakota, Marcia Robinson. e-Business 2.0: roadmap for success, Addison-Wesley Longman Publishing Co., Inc., Boston, MA, USA, 2001. 520 p.
4. Don Tapscott and Anthony D. Williams. Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything. New York: Penguin, 2007, 320 p.
5. Philip Kotler, Dipak Jain und Suvit Maesincee. Marketing Moves, Harvard Business School Publishing Corporation, 2002. 193 p.
6. Dann S., Dann S. E-marketing: theory and application. PalgraveMacmillan. 2011. 474 p.
7. People Spent 6.7 Billion Hours on Social Networks in October // Comscoredatamine [Электронный ресурс]. URL: <http://www.comscoredatamine.com/2012/01/people-spent-6-7-billion-hours-on-social-networks-in-october/>.
8. Подсолонко В. А., Подсолонко Е. А., Подсолонко М. В. Государственные инициативы по развитию в Украине информационного общества // Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского. Серия: Экономика и управление. 2012. Т. 2. № 25 (64). С. 96–108.
9. Подсолонко В. А., Подсолонко Е. А., Подсолонко М. В. Индикаторы влияния занятости населения на эффективность развития экономики в регионах // Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского. Серия: Экономика и управление. 2011. Т. 3. № 24 (63). С. 78–101.
10. Подсолонко В. А., Подсолонко Е. А. Интеграция международного образовательного потенциала в формирование деловых и исследовательских умений и навыков магистров менеджмента // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2013. Т. 2. № 3. С. 286–293.
11. Подсолонко В. А., Подсолонко Е. А. Стратегия роста конкурентоспособности экономики Украины и ее регионов // Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского. Серия: Экономика и управление. 2013. Т. 2. № 26 (65). С. 88–98.

Статья поступила в редакцию 19.09.2016.