

СОДЕРЖАНИЕ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРОВ СЕРВИСА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Лавина Т.А., Фадеева К.Н.

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева», Чебоксары, e-mail: tlavina@mail.ru

Рассматривается содержание дисциплин базовой подготовки бакалавров сервиса в области информационных и коммуникационных технологий (ИКТ). В статье в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» описаны основные требования к профессиональным компетенциям выпускников в аспекте использования ИКТ. Поскольку перед бакалавром сервиса стоят профессиональные задачи, автоматизация решения которых значительно сокращает время их выполнения, существенное внимание уделено применению информационных и коммуникационных технологий в сервисной деятельности. Показано, что при формировании образовательного процесса подготовки студента - будущего бакалавра сервиса в области ИКТ необходимо выявить и обосновать содержание базовой подготовки в области информатики и ИКТ. Описаны направления профессиональной деятельности бакалавров сервиса в условиях информатизации экономики, в соответствии с которыми представлены основные методы подготовки бакалавров сервиса в области информационных и коммуникационных технологий.

Ключевые слова: информационные и коммуникационные технологии, сервис, подготовка.

CONTENT OF BASIC PREPARATION BAKALAVROV SERVICE TO USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

Lavina T.A., Fadeeva K.N.

I.Yakovlev Chuvash State Pedagogical University, Cheboksary, e-mail: tlavina@mail.ru

Content of disciplines of basic training of bachelors of service in the field of the information and communication technologies (IT) is considered. In article in compliance with the federal state educational standard of the higher education in the direction service the main requirements to professional competences of graduates of aspect of use of IT are described. As the bachelor of service is faced by professional tasks which automation of the decision significantly reduces time of their accomplishment the essential attention is paid to application of information and communication technologies in service activities. It is shown that when forming educational process of training of the student - future bachelor of service in the field of IT it is necessary to reveal and prove content of basic preparation in the field of informatics and IT. The directions of professional activity of bachelors of service in the conditions of informatization of economy in compliance are described with which the main methods of training of bachelors of service in the field of information and communication technologies are provided.

Key words: information and communication technologies, service, preparation.

Особенностью настоящего времени является внедрение во все сферы деятельности человека информационных и коммуникационных технологий (ИКТ). Благодаря внедрению ИКТ во все области сервиса совершенствуется качество предоставляемых услуг, сервисная фирма получает значительные конкурентные преимущества, заключающиеся в увеличении скорости и усовершенствовании качества обслуживания, предложении большего выбора услуг потребителям. Поэтому студентам направления подготовки «Сервис» для более успешного выполнения задач будущей профессиональной деятельности необходимо быть компетентными в области ИКТ, а перед вузами одной из основных является задача

формирования у студентов необходимых для этого знаний, умений и навыков, а также мотивации и потребностей к использованию ИКТ.

Согласно требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) «Сервис» [7] выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен быть готов решать ряд профессиональных задач, перечислим некоторые из них: оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка оптимизации сервисной деятельности, внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса. Должностные обязанности бакалавра сервиса включают применение ГОСТов, норм проектирования; «чтение» и разработка разного рода схем и чертежей. Все вышеперечисленные виды деятельности могут быть автоматизированы посредством информационных и коммуникационных технологий.

Целью освоения основной профессиональной образовательной программы должно являться формирование компетенций. В ФГОС ВО «Сервис» включены следующие компетенции, имеющие прямое отношение к информационным и коммуникационным технологиям: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1); готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

Следовательно, подготовка студентов, обучающихся по направлению «Сервис» в высшем учебном заведении, в области ИКТ является важным условием подготовки конкурентоспособного на рынке сервисных услуг специалиста, который выполняет профессиональную деятельность по:

- организации информационного взаимодействия между клиентом и специалистом сервиса (в условиях функционирования глобальной сети Интернет и локальных компьютерных сетей) при приеме заказа на ту или иную услугу;
- выявлению проблем и решению возникших вопросов потребителя услуг;
- наглядному представлению (с помощью графических возможностей ИКТ) специализированной информации;
- установлению оперативной связи посредством ИКТ для своевременного получения профессионально значимой информации, которую в дальнейшем можно использовать;
- поиску, подбору профессионально значимой информации с помощью

распределенного информационного ресурса локальных и глобальных компьютерных сетей, в информационных системах для планирования, подготовки и проведения профессиональных мероприятий;

- автоматизации учета и контроля на основе реализации возможностей ИКТ (экономического и финансового профилей);
- применению систем поддержки принятия решений при планировании и реализации бакалавром сервиса процессов профессиональной деятельности;
- хранению (архивированию) профессионально значимой информации с возможностью дальнейшего ее использования, тиражирования и передачи;
- электронному приему документов, платежей и др. потребителей услуг предприятия сервиса на основе специального аппаратного и программного обеспечения;
- информационной безопасности (использование средств информационной защиты важных данных предприятия сервиса) [3; 4].

В аспекте исследуемой проблемы целью подготовки бакалавра сервиса в области ИКТ является формирование его ИКТ-компетентности, то есть формирование у студентов мотивации, знаний, умений и навыков в области использования современных информационных и коммуникационных технологий, используемых в сервисной деятельности.

При формировании и построении образовательного процесса подготовки студента - будущего бакалавра сервиса в области ИКТ необходимо выявить и обосновать содержание базовой подготовки в области информатики и ИКТ, а также необходимо учитывать основные направления его профессиональной деятельности [1].

Согласно учебному плану по направлению 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис недвижимости»), реализуемому в ФГБОУ ВО «ЧГПУ им. И.Я. Яковлева», дисциплинами базовой подготовки в области ИКТ являются «Информатика», «Информационные технологии в сервисе», «Компьютерное моделирование в сервисе недвижимости».

Одной из основных дисциплин является «Информатика», изучение которой направлено на формирование общих представлений об основах информатики, современных информационных технологиях, сферах применения информационных технологий, перспективах развития и способах использования современных информационных технологий, знакомство студентов с современными принципами построения и использования программного обеспечения, получение навыков работы в локальных и глобальной компьютерных сетях, а также осознание опасностей и угроз, возникающих при работе с ними. У студентов необходимо сформировать такие умения и навыки работы с информацией посредством компьютера, чтобы они могли в дальнейшем всесторонне, осознанно и

эффективно использовать информационные технологии в своей профессиональной деятельности, в том числе уметь соблюдать основные требования информационной безопасности. В ходе изучения информатики необходимо раскрыть содержание базовых понятий информатики, современных информационных технологий; дать представление о тенденциях развития информационных технологий и использовании современных средств для решения задач в своей профессиональной деятельности; практически освоить современное программное обеспечение с целью дальнейшего его использования для решения учебных, исследовательских и производственных задач; сформировать навыки самостоятельного решения задач в конкретных информационных средах, соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач [2].

Информатика как общеобразовательная учебная дисциплина входит в базовую часть ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», изучается в первом, во втором и третьем семестрах и базируется на знаниях об информатике и информационных процессах, полученных в рамках среднего (полного) общего и среднего профессионального образования. Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин по данному направлению подготовки: «Компьютерное моделирование в сервисе недвижимости», «Информационные технологии в сервисе».

Другой, не менее важной, с точки зрения формирования ИКТ-компетентности, дисциплиной является «Информационные технологии в сервисе». У студентов необходимо сформировать такие умения и навыки работы с информацией посредством компьютера, чтобы они могли в дальнейшем всесторонне, осознанно и эффективно использовать информационные технологии в своей профессиональной деятельности, в том числе уметь соблюдать основные требования информационной безопасности. У студентов необходимо развить навыки работы с базами данных, с информационно-поисковыми системами, научить применять современные программные продукты, информационные системы и технологии в своей профессиональной деятельности. «Информационные технологии в сервисе» как общеобразовательная учебная дисциплина входит в базовую часть ФГОС, изучается во втором семестре и базируется на знаниях об информатике и информационных процессах, полученных в рамках среднего (полного) общего и среднего профессионального образования и в ходе изучения дисциплины «Информатика».

Дисциплина «Компьютерное моделирование в сервисе недвижимости» направлена на расширение представления студентов о моделировании как методе научного познания и научно-исследовательской деятельности. В ходе изучения необходимо сформировать навыки моделирования в различных предметных областях, рассмотреть основные возможности

применения математических методов в сервисной деятельности, развить умения эффективного использования компьютерных технологий для решения задач сервиса. «Компьютерное моделирование в сервисе недвижимости» как общеобразовательная учебная дисциплина также входит в базовую часть ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Дисциплина «Компьютерное моделирование в сервисе недвижимости» изучается третьем семестре и базируется на знаниях об информатике и информационных процессах, полученных в рамках среднего (полного) общего и среднего профессионального образования и в ходе изучения дисциплин «Информатика», «Информационные технологии в сервисе».

Существует множество методов для осуществления подготовки в области ИКТ. Рассмотрим основные из них: словесные методы (лекция, доклад, сообщение, опрос, дискуссия, коллоквиум); наглядные методы (показ иллюстраций, плакатов, картин, схем и так далее, а также демонстрация оборудования, технических установок, фильмов); практические методы (проектное задание, кейс задача, лабораторные и практические работы). Основными методами при подготовке бакалавра сервиса в области ИКТ являются: электронные лекции (лекции, имеющие информационное сопровождение), лабораторные работы, на которых студенты знакомятся с прикладными программами через задания с подробным описанием хода и порядка выполнения; деловые игры и кейс-задачи, которые помогают принять правильное решение в условиях, имитирующих реальность, такие методы подготовки позволяют активизировать творческую и познавательную деятельность будущих бакалавров сервиса. Формами контроля при подготовке бакалавра сервиса в области ИКТ в основном являются зачет и экзамен [6].

В связи с быстрым и непрерывным развитием экономики деятельность современного бакалавра сервиса постоянно претерпевает изменения. Появляется специализированное программное обеспечение, ориентированное на автоматизацию профессиональной деятельности. Это определяет необходимость совершенствования содержания профессиональной подготовки в области ИКТ, в том числе и в области использования дистанционного обучения (ДО). Это связано с тем, что в процессе выполнения производственных задач бакалавр сможет совершенствовать свои знания, умения и навыки с использованием систем дистанционного обучения.

Подготовка бакалавра сервиса в области ИКТ предполагает использование современных технических средств и прикладных программ, следовательно, формирование навыков работы с пакетами программ проводится на лабораторных занятиях, которые проводятся в компьютерных классах. Этому же способствует и система дистанционного обучения. На каждом занятии студенты знакомятся с различными возможностями компьютерных программ, которые позволяют решить ту или иную профессиональную

задачу. Например, при изучении офисной программы Microsoft Office студенты могут форматировать текстовые документы, создавать стили и шаблоны документов, создавать структурированные документы (главы, параграфы и т.п.), осуществлять тиражирование массовых документов при помощи функции слияния документов для рассылки потребителям услуг, работать с базами данных, в которых находится информация о клиентах.

С помощью электронных таблиц можно осуществлять различные финансовые и статистические расчеты, моделировать различные ситуации и оптимизировать их при необходимости; представление табличных данных в виде всевозможных диаграмм и графиков позволяет быстро и наглядно интерпретировать графически любую информацию. Различные системы управления базами данных, в том числе Microsoft Access, позволяют осуществлять хранение профессионально значимой информации о клиентах, а также готовить на основе этих данных таблицы, отчеты, формы и запросы.

В ходе планирования, подготовки и дальнейшего проведения профессиональных мероприятий, к которым можно отнести презентацию предоставляемых услуг, осуществление деловых переговоров, организацию конференций и прочее, возможно использование прикладной программы Microsoft PowerPoint [5].

Редактор FrontPage позволяет создавать веб-страницы при организации информационного взаимодействия между бакалавром сервиса и клиентом в условиях функционирования глобальной сети Интернет в целях приема заказа на услугу, решения проблем потребителя услуг и т.д.

По окончании изучения программ студенты могут создавать различные проекты, где имеется возможность показать навыки решения различных профессиональных задач студентами с использованием средств ИКТ.

Для проведения практических занятий необходимо определенное программное и аппаратное обеспечение.

К аппаратному обеспечению относятся средства отображения, получения, преобразования и передачи информации, компьютерная техника, компьютерные сети и организационная техника (копировально-множительные аппараты, проекционное оборудование, машины для уничтожения документов и др.).

Программное обеспечение можно разделить на системное и прикладное. Системное программное обеспечение – компьютерные программы, предназначенные для обслуживания компьютера, осуществления взаимодействия компьютерных программ с аппаратным обеспечением и повышения удобства работы бакалавра сервиса (операционная система, программы обслуживания магнитных дисков, архивация файлов, антивирусные программы, систем программирования). Прикладное программное обеспечение является проблемно-

ориентированным и реализуется в виде комплексов программ решения конкретных задач.

При подготовке студентов, обучающихся по направлению «Сервис», к использованию средств ИКТ в будущей профессиональной деятельности, необходимо также строить образовательный процесс с учетом непрерывности подготовки бакалавров сервиса, модульности построения образовательных программ, практической направленности и доступности информационных ресурсов.

Доступность информационных ресурсов обеспечивается как организацией образовательного процесса на базе информационной образовательной среды, так и применением дистанционного обучения. Очевидны такие преимущества внедрения дистанционного обучения в вуз, как учет информационных потребностей и интересов студентов, снижение затрат на обучение за счет сокращения расходов, связанных с организацией очного обучения, развитие у студентов навыков самостоятельной работы, обеспечение гибкого графика обучения, возможность выбора и использования широкого спектра курсов и дисциплин, реализация принципа индивидуализации и дифференциации обучения. Таким образом, информационная образовательная среда, на основе которой реализуется базовая подготовка бакалавров сервиса в области информационных и коммуникационных технологий, основана на следующих принципах (Захарова И.Г., Лавина Т.А.): открытость для определенной категории пользователей (по логину и паролю); информационная избыточность (возможность использовать как базовую информацию, так и дополняющую ее); наличие возможности дистанционного обучения (возможность обучаться дистанционно по согласованию с преподавателем, полностью или частично используя потенциал ДО); практикоориентированность (наличие специализированного аппаратного и программного обеспечения сервисной деятельности).

Таким образом, базовая подготовка бакалавров сервиса в области информационных и коммуникационных технологий служит определенным фундаментом для дальнейшего освоения профессиональных дисциплин. В случае продолжения обучения как в системе повышения квалификации, так и при поступлении в магистратуру по соответствующему направлению знания, умения и навыки в области использования ИКТ в сервисной деятельности будут совершенствоваться. Опыт практической деятельности по обучению студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис» свидетельствует о возрастании мотивации к образованию и самообразованию в области ИКТ по мере продолжения образования. Данная тенденция еще больше проявляется после прохождения студентами производственной практики, поскольку реальная профессиональная деятельность в сфере услуг в настоящее время все больше автоматизируется на основе возможностей ИКТ.

Список литературы

1. Лавина Т.А. К вопросу формирования компетентности учителя в области информационных и коммуникационных технологий в условиях непрерывного педагогического образования // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2011. – № 4-2. – С. 72–75.
2. Лавина Т.А. Совершенствование системы непрерывной подготовки учителей в области использования средств информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности : автореф. дис. ... докт. пед. наук. – М., 2006. – 16 с.
3. Фадеева К.Н. Формирование готовности студентов сервисных специальностей к использованию информационных и коммуникационных технологий // Казанский педагогический журнал. – 2011. – № 2 (86). – С. 119–124.
4. Фадеева К.Н. Подготовка студентов сервисных специальностей к использованию информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности : автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Чебоксары, 2011. – 24 с.
5. Фадеева К.Н. Квалификационная характеристика менеджера сферы сервиса в аспекте применения средств информационных и коммуникационных технологий // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2008. – № 4 (60). – С. 101–106.
6. Фадеева К.Н. Содержание подготовки менеджера сферы сервиса к использованию средств ИКТ в профессиональной деятельности // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2009. – № 2 (62). – С. 72–78.
7. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень высшего образования бакалавриат) от 20.10.2015 г. – М., 2015. – 17 с.