

УДК 372.864

DOI: 10.26795/2307-1281-2019-7-1-5

ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Ж. В. Смирнова^{1}, К. А. Кочнова^{2*}*

*¹Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина
(Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация*

**e-mail: z.v.smirnova@mininuniver.ru*

*²Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия,
Нижний Новгород, Российская Федерация*

**e-mail: kochnova08@list.ru*

АННОТАЦИЯ

Введение: статья посвящена роли процесса обучения сотрудников сервисных предприятий. Все больше организаций, учреждений, фирм ориентируются на создание и предоставление населению разного рода услуг. И поскольку сервисная сфера в последние годы является одной из наиболее активно развивающихся областей деятельности, появляется необходимость в совершенствовании подготовки сотрудников, работающих в данной сфере. Как показывают авторы статьи, структура содержания внутрифирменной подготовки и переподготовки сотрудников, отражает принципы, на которых базируется обучение, и функции, которые выполняет внутрифирменная профессиональная подготовка. Во всем мире и в России в частности предметом повышенного внимания является внедрение информационных технологий. Поэтому авторы рассматривают внутрифирменное обучение сотрудников сервисного предприятия с использованием обозначенных технологий.

Материалы и методы: в статье определены основы функционирования системы внутрифирменного обучения персонала в рыночных условиях и комплексное использование оптимизационных процедур, которые позволили разработать изложенную в работе целевую программу совершенствования системы обучения персонала, которая принята и выполняется в ООО «Агентство регистрации».

Результаты: в статье проведен анализ процесса обучения сотрудников сервисной деятельности на предприятии. В статье описывается план взаимодействия Нижегородского государственного педагогического университета имени Козьмы Минина с организацией ООО «Агентство регистрации».

Обсуждение и заключения: в статье обсуждается вопрос организации внутрифирменного обучения сотрудников посредством разработки и внедрения электронных образовательных программ, нацеленных на повышение квалификации работников сферы сервиса и конкурентоспособности организации. Результатом выполнения является достижение выгоды для обеих сторон, то есть повышение интенсификации деятельности организации и улучшение результативности подготовки будущих выпускников направления обучения «Сервис».

Professional education

Ключевые слова: сервисная деятельность, образовательная деятельность, информационные технологии, сотрудники сервисных предприятий.

Для цитирования: Смирнова Ж.В., Кочнова К.А. Обучение сотрудников сервисных предприятий с использованием информационных технологий // Вестник Мининского университета. 2019. Т. 7, №1. С 5.

TRAINING OF EMPLOYEES OF SERVICE ENTERPRISES USING INFORMATION TECHNOLOGY

Zh. V. Smirnova^{1*}, K. A. Kochnova^{2*}

¹*Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University),
Nizhny Novgorod, Russian Federation*

**e-mail: z.v.smirnova@mininuniver.ru*

²*Nizhny Novgorod state agricultural Academy, Nizhny Novgorod, Russian Federation*

**e-mail: kochnova08@list.ru*

ABSTRACT

Introduction: the article is devoted to the role of the training process for employees of service enterprises. More and more organizations, institutions, firms are focused on the creation and provision of various kinds of services to the population. And since the service sector in recent years is one of the most actively developing areas of activity, there is a need to improve the training of employees working in this field. As the authors of the article show, the structure of the content of in-house training and retraining of employees reflects the principles on which the training and functions that are performed by the in-house professional training are based. Throughout the world and in Russia in particular, the subject of increased attention is the introduction of information technology. Therefore, the authors consider in-house training of employees of a service company using the designated technologies.

Materials and methods: the article identifies the basis for the functioning of the in-house personnel training system in market conditions and the integrated use of optimization procedures that allowed developing the target program for improving the personnel training system described in the work, which was adopted and implemented by Registration Agency LLC.

Results: the article analyzes the process of training employees of service activities at the enterprise. The article describes the plan of interaction of Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin with the organization LLC Registration Agency

Discussion and Conclusions: the article discusses the organization of in-house employee training through the development and implementation of electronic educational programs aimed at improving the skills of service workers and the competitiveness of the organization.

The result of implementation is to achieve benefits for both parties, that is, to increase the intensification of the organization's activities "and improve.

Keywords: assessment system, educational activities, coordination group, e-courses, technology, learning outcomes.

For citation: Smirnova Zh.V., Kochnova K.A. Training of employees of service enterprises using information technology // Vestnik of Minin University. 2019. Vol. 7, no. 1. P 5.

Введение

Последние несколько лет сфера сервиса в России активно развивается. Она стала одной из самых востребованных в стране. Потребность общества в сервисных услугах обуславливает увеличение рынка сервисного обслуживания. В этой связи качество сервисного обслуживания должно оставаться на высоком уровне и становиться лучше для сохранения потребительского спроса.

Возрастающее значение профессионального обучения для предприятий привело к тому, что постановка системы внутрифирменного обучения стала одной из основных задач управления персоналом. Сегодня проблема формирования системы внутрифирменного обучения персонала достаточно актуальна для большинства руководителей различных предприятий, прежде всего, из-за частых изменений окружающей среды, которые требуют от персонала постоянного роста набора компетенций.

Основная функция сервиса – это доведение до граждан материальных и нематериальных благ, а также обслуживание процесса потребления и создание условий для быта, отдыха и досуга, то есть сфера сервиса охватывает достаточно обширную часть жизни населения. Поэтому развитие внутрифирменного обучения так важно [29]. От его уровня зависит успех продвижения услуг организации, востребованность у потребителя и, как следствие, конкурентоспособность. Вопросы организации обучения в сервисной сфере занимались многие ученые. К ним мы можем отнести А.Я. Кибанова, В.К. Романовича, Г.А. Аванесову, А.П. Ершова.

С каждым годом различные учреждения и организации стараются создать и предоставить населению услуги самого разного рода [13]. На сегодняшний день сфера сервиса – это сложноорганизованная система, в которую входят предприятия разных форм собственности, организационно-правовых форм, которые отличаются по назначению, объему деятельности и составу осуществляемых услуг [31]. Поэтому нам представляется особенно важным и необходимым научное осмысление данной сферы в ее культурном и экономическом содержании [8]. Особенно актуальной эта задача стала для высших школ, осуществляющих подготовку будущих выпускников сферы сервиса [23].

Благодаря исследователям, методистам высших учебных заведений разработка проблематики сервисной деятельности, в том числе ее правовая, содержательная и управленческая сторона, достигла определенных успехов [11].

Тем не менее в практике организации работы предприятий сферы сервиса остается немало нерешенных проблем [12]. Учитывая стремительно растущие показатели роли сферы сервиса в ВВП страны, становится ясно наличие огромного потенциала данной сферы и неотвратимость ее развития. Эти тенденции приводят к нарастанию конкуренции среди сервисных предприятий в данной сфере и необходимости использовать современные технологии по оптимизации деятельности организаций сферы обслуживания [3]. Одним из необходимых условий является обращение субъектов сервисной деятельности к информационным технологиям.

Обзор литературы

Вопросы планирования кадрового обучения широко освещаются во многих трудах отечественных авторов – С.Я. Батышева, Г.Н. Серикова, В.А. Антропова, которые подтверждают преимущества подготовки персонала непосредственно на предприятии.

В исследованиях выделяются некоторые аспекты и показатели эффективности обучения персонала на предприятии.

Вместе с тем для решения данной задачи необходимо разработать систему показателей, отражающих потенциал персонала и уровень его использования в тесной связи с инвестиционными процессами. В современной литературе по управлению персоналом крайне редко рассматриваются вопросы управления подготовкой внутрифирменного обучения персонала.

Вместе с тем в экономической литературе в основном рассматриваются вопросы организации обучения персонала на крупных предприятиях, имеющих финансовые и кадровые возможности для создания отдельных подразделений, занимающихся обучением персонала. Проблема же организации внутрифирменного обучения на средних и мелких предприятиях, которые находятся в условиях жесткой конкуренции и недостатка финансовых средств, остается мало изученной.

По нашему мнению, дальнейшая проработка вопросов подготовки персонала на предприятии должна быть обусловлена проведением инноваций, обновлением технического базиса предприятия, определением граничных значений затрат на подготовку персонала на базе современных компьютерных технологий и телекоммуникаций.

Кафедра технологий сервиса и технологического образования Нижегородского государственного педагогического университета имеет достаточный опыт по подготовке обучающихся по направлению «Сервис». И на протяжении длительного времени университет активно использует образовательные информационные технологии. Поэтому целесообразно использовать сервисное предприятие ООО «Агентство регистрации» для интенсификации деятельности организации путем интеграции информационных технологий. В свою очередь предприятие предоставляет возможность студентам университета проходить практику в своих стенах. Таким образом, выгоду получают обе стороны. В статье представлен план поэтапной реализации экспериментальной деятельности.

Методология исследования

Процесс обучения сотрудников на предприятиях – крайне важный вопрос, касающийся практически каждого работающего человека в стране. Естественно, что обучение персонала базируется на особых принципах [9]. Таковых достаточно много, и зачастую у исследователей возникают разногласия. Однако выделение основных принципов является посильной задачей [14]. Любые организации, в том числе и сервисные предприятия, пользуются ими [10]. Мы выявили несколько:

- надежность. Данный принцип говорит о том, что обучение будет проходить независимо от каких-либо ситуативных факторов [2];
- объективность. Обучение проходит независимо от мнения работников и организации;

– доступность. Принцип позволяет обеспечить понятность процесса обучения для всех участников, как преподавателей, так и обучающихся [1].

Также отметим, что современное обучение внутри организации должно иметь элементы, благодаря которым сотрудники будут осознавать свои личные цели и жизненные ценности, а также смогут сформировать более творческое мышление и навыки управления различными по размеру и характеру коллективами.

В структуре содержания обучения обычно выделяют:

- вводное обучение новых сотрудников (общее знакомство с компанией);
- повышение квалификации всех категорий работников (с разной степенью продолжительности обучения);
- переобучение персонала.

Из всего объема задач, которые должно выполнять внутрифирменное обучение, выделяют развитие тех категорий компетентности сотрудников, которые соответствуют настоящим потребностям организации [7]. С данной точки зрения профессиональное развитие персонала на предприятии можно рассматривать как совокупность мероприятий, направленных на повышение квалификации работников [4].

В структуре предприятия система обучения разрабатывается в соответствии с задачами и потребностями предприятия и проводится с целью адаптации работника в новом для него отделе или в новой должности. Внутрифирменное обучение сохраняет и передает ценности организации, общие стандарты, подходы и регламенты, поддерживает корпоративную стратегию предприятия.

Стратегия развития обучения на предприятии определяется через функции, которые выполняет внутрифирменная профессиональная подготовка:

- определение и анализ компетенций, необходимых для сотрудников сферы сервиса [21];
- выделение наиболее подходящих форм и методов обучения [30];
- мотивация работников на применение полученных в ходе обучения знаний;
- оценка результатов [5].

Все выделенные нами элементы должны осуществляться с применением информационных технологий – неотъемлемой частью современного образования и жизни в целом [28].

Одной из значимых функций, предоставляемых информационными технологиями, является возможность организации внутрифирменного обучения сотрудников посредством разработки и внедрения электронных образовательных программ, нацеленных на повышение квалификации работников сферы сервиса и конкурентоспособности организации [32].

Поэтому одной из важнейших задач организаций сервисного профиля является использование современных информационных технологий в широком спектре возможностей их применения [17].

Кафедрой технологий сервиса и технологического образования Нижегородского государственного педагогического университета накоплен большой опыт по подготовке обучающихся по направлению «Сервис» [6]. И на протяжении длительного времени университет активно использует образовательные информационные технологии [15]. Поэтому считаем целесообразным в качестве экспериментальной площадки выбрать сервисное предприятие ООО «Агентство регистрации» для интенсификации деятельности организации путем интеграции информационных технологий [27]. Экспериментальная

Professional education

площадка в свою очередь становится базой клинической практики для обучающихся Нижегородского государственного педагогического университета по направлению «Сервис».

Кафедра технологий сервиса и технологического образования заинтересована в трансляции опыта внедрения информационных технологий в деятельность сервисной организации и в практику подготовки будущих работников сферы сервиса [16]. Такое практико-ориентированное включение студента в деятельность экспериментальной площадки на базе сервисного предприятия открывает новые возможности для формирования профессиональных компетенций будущих специалистов сферы сервиса [22]. Этапы экспериментальной деятельности отражены в таблице 1.

Таблица 1 – План поэтапной реализации экспериментальной деятельности / Table 1 – Plan for the phased implementation of experimental activities

1 этап Подготовительно- организационный Stage 1 Preparatory and organizational	2 этап Экспериментальный Stage 2 Experimental	3 этап Обобщающе аналитический Stage 3 Generally Analytical
1. Теоретическое обоснование актуальности выбранной темы, определение ряда проблем, постановка цели, задач и определение направлений совместной деятельности общества с ограниченной ответственностью «Агентство регистрации» и Нижегородского государственного педагогического университета имени К. Минина. 3. Создание условий для работы по выбранной теме «Интеграция информационных технологий в практику деятельности сервисных организаций». 4. Решение вопросов ресурсного обеспечения проекта: кадрового, материально-технического, финансового, научно-методического, информационного	1. Разработка пакета предложений по внедрению информационно-коммуникационных технологий в деятельность организации. 2. Осуществление проектной деятельности по применению информационных технологий в деятельности сервисной организации. 3. Проведение научно-образовательных семинаров, мастер-классов и консультаций преподавателями кафедры для сотрудников организации по актуальным проблемам образования. 4. Написание совместных статей, участие в научно-практических конференциях	1. Осуществляется внедрение информационных технологий в процесс деятельности предприятий сервиса. 2. Обеспечивается процесс формирования информационно-коммуникативной компетентности участников процесса. 3. Осуществляется коррекционная деятельность по результатам применения информационных технологий в сервисной деятельности. 4. Обобщение и систематизация результатов работы

1. Theoretical substantiation of the relevance of the chosen topic, identifying a number of problems, setting goals, tasks and identifying areas for joint activities of the Registration Agency Limited Liability Company and K. Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University. 3. Creation of conditions for work on the chosen topic “Integration of information technologies into the practice of service organizations”. 4. Resolving the issues of resource supply of the project: personnel, material, technical, financial, scientific and methodological, information	1. Development of a package of proposals for the introduction of information and communication technologies in the organization. 2. Implementation of project activities on the application of information technology in the activities of the service organization. 3. Conduct of scientific and educational seminars, workshops and consultations with teachers of the department for employees of the organization on topical issues of education. 4. Writing joint articles, participating in scientific conferences	1. The introduction of information technology in the process of service enterprises. 2. The process of formation of information and communication competence of the process participants is provided. 3. Corrective activities are carried out based on the results of the application of information technologies in service activities. 4. Synthesis and systematization of the work
--	--	--

Результатом проводимой экспериментальной деятельности по интеграции информационных технологий в сервисную деятельность является повышение интенсификации деятельности организации общество с ограниченной ответственностью «Агентство регистрации» и повышение результативности подготовки будущих выпускников направления обучения «Сервис» Нижегородского государственного педагогического университета имени Козьмы Минина.

Результаты исследования

Авторы выделили сервисное предприятие общество с ограниченной ответственностью «Агентство регистрации» базовой площадкой для внедрения образовательных информационных технологий. В свою очередь организация предоставляет возможность студентам проходить практику в ее стенах. Такое практико-ориентированное включение студента в деятельность экспериментальной площадки на базе сервисного предприятия открывает новые возможности для формирования профессиональных компетенций будущих специалистов сферы сервиса.

Обсуждение и заключения

Инновационные процессы образовательного уровня подготовки персонала на предприятии ООО «Агентство регистрации» используется при формировании технологий компьютерного обучения. Важным является рациональный выбор целей обучения для разных квалификационных групп и способов оценки качества подготовки по результатам деятельности работника.

Проведенный анализ основ функционирования системы внутрифирменного обучения персонала в рыночных условиях и комплексное использование оптимизационных процедур позволило авторам разработать изложенную в работе целевую программу совершенствования системы обучения персонала, которая принята и выполняется в ООО «Агентство регистрации».

Выполнение данной программы позволит обеспечить комплексное развитие системы внутрифирменного обучения с учетом требований к уровню квалификации работников и современных исследований в области профессионального обучения, что позволит выйти на более высокий уровень профессиональной подготовки персонала предприятия.

Список использованных источников

1. Абдулин И.А., Туюшева А.И. Матухин Е.Л. Внутрифирменное обучение персонала бережливому производству как ресурс развития промышленного предприятия // Вестник Казанского Технологического Университета. 2013. №5. С. 269-273.
2. Алешугина Е.А. О совершенствовании содержания языковой подготовки на основании мнения выпускников // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2007. Т. 13, №4. С. 11-14.
3. Ваганова О.И., Ермакова О.Е. Системно-деятельностный подход в развитии профессионально-педагогического образования // Вестник Мининского университета. 2014. №4(6).
4. Ваганова О.И., Колдина М.И., Трутанова А.В. Разработка содержания профессионально-педагогического образования в условиях реализации компетентностного подхода // Балтийский гуманитарный журнал. 2017. Т. 6, №2(19). С. 97-99.
5. Илалтдинова Е.Ю., Фильченкова И.Ф., Фролова С.В. Особенности организации постдипломного сопровождения выпускников программы целевого обучения в контексте сопровождения жизненного цикла профессии педагога // Вестник Мининского университета. 2017. №3(20). С. 2.
6. Коновалова М.П. Разработка и реализация комплекса мероприятий по вовлечению студентов в систему ГТО (на примере Саратовского социально-экономического института) // «...И помнит мир спасенный...»: сборник научных трудов по итогам Международной научно-практической конференции: в 2-х томах. Т. 1. Саратов, 2015. С. 74-75.
7. Костылев Д.С., Саляева Е.Ю., Ваганова О.И., Кутепова Л.И. Реализация требований федерального государственного образовательного стандарта к функционированию электронной информационно-образовательной среды института // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016. Т. 5, №2(15). С. 80-82.
8. Куликова Е.А., Ковалёв А.А. Внутрифирменное обучение: теория и практика // Транспорт XXI века: исследования, инновации, инфраструктура: материалы научно-технической конференции, посвященной 55-летию УрГУПС: в 2 т. Екатеринбург, 2011. Вып. 97(180), т. 2. С. 248-258.
9. Мухина М.Г. Моделирование внутрифирменного обучения персонала сервисных организаций // Современные проблемы науки и образования. 2014. №2. URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=12870> (дата обращения: 15.12.2018).

10. Смирнова Ж.В., Груздева М.Л., Красикова О.Г. Открытые электронные курсы в образовательной деятельности вуза // Вестник Мининского университета. 2017. №4(21). С. 3.
11. Старовойт В.А., Футин В.Н., Шунатов О.И. Развитие профессиональных компетенций руководителя: учебное пособие. М.: РАПС, 2009. 145 с.
12. Трубицын К.В., Гагаринская Г.П., Митрофанова Е.А.. Внутрифирменная система непрерывного профессионального образования персонала // Вестник Самарского государственного технического университета. Серия: Экономические науки. 2012. №3. С. 67-73.
13. Яковлева Е.И., Шобонов Н.А. Индивидуализация образовательного процесса в рамках модульной модели программы повышения квалификации при применении дистанционных образовательных технологий // Современные проблемы науки и образования. 2016. №6.
14. Bekkulov A.M., Normatova G. Formation of information culture of pupils // European Conference on Education and Applied Psychology: 5th International scientific conference 23th December, 2014. Vienna, 2014. Pp. 182-186.
15. Gendina N.I. Information Culture, Media and Information Literacies in Russia: Theory and Practice, Problems and Prospect // Kurbanoglu S., Grassian E., Mizrachi D., Catts R., Špiranec S. (eds) Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice: ECIL 2013: Communications in Computer and Information Science. 2013. Vol. 397. Pp. 258-267.
16. Lopatina N.V. The modern information culture and information warfare // Scientific and Technical Information Processing. July 2014. Vol. 41, no. 3. Pp. 155-158.
17. Smirnova Zh.V., Gruzdeva M.L., Chaykina Zh.V., Terekhina O.S., Tolsteneva A.A., Frolova N.H. The role of students' classroom independent work in higher educational institutions // Indian Journal of Science and Technology. June 2016. Vol. 9, no. 22. Pp. 95568. Available at: <http://www.indjst.org/index.php/indjst/article/view/95568/0> (accessed: 19.02.2018).
18. Vinokur A.I. Information technologies in culture and education: image processing issues // Modern Applied Science. 2015. Vol. 9, no. 5. Pp. 314-322. DOI: <http://dx.doi.org/10.5539/mas.v9n5p314>
19. Emigh W.G., Herring S.C. Collaborative Authoring on the Web: A Genre Analysis of Online Encyclopedias // HICSS 2005 – 38-th Hawaii International Conference on System Sciences. 2005. DOI: <http://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/HICSS.2005.149>
20. Fischer G. Designing Socio-Technical Environments in Support of Meta-Design and Social Creativity. Available at: <http://l3d.cs.colorado.edu/~gerhard/papers/CSCL-2007.pdf> (accessed: 19.02.2018).
21. Richardson W. Blogs, Wikis, Podcasts, and Other Powerful Web Tools for Classrooms. Thousand Oaks, California: Corwin Press, 2010. 184 p.
22. UNESCO ICT Competency Framework for Teachers. Available at: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002134/213475e.pdf> (accessed: 19.02.2018).
23. Fedorov A.A., Paputkova G.A., Ilaltdinova E.Y., Filchenkova I.F., Solovev M.Y. Model for Employer-sponsored Education of Teachers: Opportunities and Challenges // Man in India. 2017. Vol. 97. Is. 11. Pp. 101-114. Available at: http://serialsjournals.com/articles.php?volumesno_id=1265&journals_id=40&volumes_id=1060 (accessed: 19.02.2018).

24. Tchoshanov M. Engineering of Learning: Conceptualizing e-Didactics. Moscow, 2013. 194 p. Available at: <https://iite.unesco.org/pics/publications/en/files/3214730.pdf> (accessed: 19.02.2018).
25. Siemens G. Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age // International Journal of Instructional Design and Distance Learning. 2005. Vol. 2, no. 1. Available at: http://www.itdl.org/journal/jan_05/article01.htm (accessed 30.10.2018).
26. Markova S.M., Sedhyh E.P., Tsyplakova S.A. Upcoming trends of educational systems development in present-day conditions // Life Science Journal. 2014. Vol. 11(11s). Pp. 489-493. Available at: http://www.lifesciencesite.com/lj/life1111s/111_26041life1111s14_489_493.pdf (accessed 30.10.2018).
27. Dunnette M.D. Handbook of organisational and industrial psychology. Chicago Rand: McNally, 1976.
28. Egorova A., Yaschkova E., Sineva N., Schkunova A., Semenov S., Klyueva Y. Mapping of Losses within Organization of Service Activity for Effective Use of Equipment // International Journal of Environmental and Science Education. 2016. Vol. 11(18). Pp. 11819-11830.
29. Smirnova Z., Vaganova O., Shevchenko S., Khizhnaya A., Ogorodova M., Gladkova M. Estimation of Educational Results of the Bachelor's Programme Students // IEJME-Mathematics Education. 2016. Vol. 11(10). Pp. 3469-3475.
30. Vaganova O.I., Medvedeva T.Y., Kirdyanova E.R., Kazantseva G.A., Karpukova A.A. Innovative Approaches to Assessment of Results of Higher School Students Training // International Journal of Environmental and Science Education. 2016. Vol. 11(13). Pp. 6246-6254.
31. Yashkova E.V., Sineva N.L., Shkunova A.A., Bystrova N.V., Smirnova Z.V., Kolosova T.V. Development of Innovative Business Model of Modern Manager's Qualities // International Journal of Environmental and Science Education. 2016. Vol. 11(1). Pp. 4650-4659.
32. Zulkharnaeva A., Vinokurova N., Krivdina I., Martilova N., Badin M. Training of a geography teacher in the process of getting master's degree to form the experience of making decisions on environmental problems by students of 10 grades: Theory and methodological experience // Man in India. 2017. Vol. 97(15). Pp. 559-571.

References

1. Abdulin I.A., Tuyusheva A.I. Matuhin E.L. Intrafirm training of staff in lean production as a resource for the development of an industrial enterprise. *Vestnik Kazanskogo Tekhnologicheskogo Universiteta*, 2013, no. 5, pp. 269-273. (in Russ.)
2. Aleshugina E.A. On improving the content of language training based on the opinions of graduates. *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta im. N.A. Nekrasova*, 2007, vol. 13, no. 4, pp. 11-14. (in Russ.)
3. Vaganova O.I., Ermakova O.E. System-activity approach in the development of vocational and pedagogical education. *Vestnik Mininskogo universiteta*, 2014, no. 4(6). (in Russ.)
4. Vaganova O.I., Koldina M.I., Trutanova A.V. Development of the content of professional and pedagogical education in the context of the implementation of the competence-based approach. *Baltiiskij humanitarnyj zhurnal*, 2017, vol. 6, no. 2(19), pp. 97-99. (in Russ.)
5. Ilaltdinova E.YU., Fil'chenkova I.F., Frolova S.V. Features of the organization of postgraduate support of graduates of the program of target education in the context of the support of the life

- cycle of the teacher's profession. *Vestnik Mininskogo universiteta*, 2017, no. 3(20), P. 2. (in Russ.)
6. Konovalova M.P. Development and implementation of a set of measures to involve students in the TRP system (on the example of the Saratov Social and Economic Institute). «...*I pomnit mir spasennyj...*»: *sbornik nauchnyh trudov po itogam Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii: v 2-h tomah. T. 1*, Saratov, 2015, pp. 74-75. (in Russ.)
7. Kostylev D.S., Salyaeva E.YU., Vaganova O.I., Kuteпова L.I. Implementation of the requirements of the federal state educational standard for the functioning of the electronic information and educational environment of the institute. *Azimut nauchnyh issledovanij: pedagogika i psihologiya*, 2016, vol. 5, no. 2(15), pp. 80-82. (in Russ.)
8. Kulikova E.A., Kovalyov A.A. Intrafirm education: theory and practice. *Transport XXI veka: issledovaniya, innovacii, infrastruktura: materialy nauchno-tekhnicheskoy konferencii, posvyashchennoj 55-letiyu UrGUPS: v 2 t.*, Yekaterinburg, 2011, issue 97 (180), vol. 2, pp. 248-258. (in Russ.)
9. Muhina M.G. Modeling of internal training of personnel of service organizations. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*, 2014, no. 2. Available at: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=12870> (accessed: 15.12.2018). (in Russ.)
10. Smirnova ZH.V., Gruzdeva M.L., Krasikova O.G. Open electronic courses in the educational activities of the university. *Vestnik Mininskogo universiteta*, 2017, no. 4(21). P. 3. (in Russ.)
11. Starovojt V.A., Futin V.N., SHunatov O.I. The development of professional competence of the head: a textbook. Moscow, RAPS Publ., 2009, 145 p. (in Russ.)
12. Trubicyn K.V., Gagarinskaya G.P., Mitrofanova E.A. Intrafirm system of continuous professional education of personnel. *Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. Seriya: Ehkonomicheskie nauki*, 2012, no. 3, pp. 67-73. (in Russ.)
13. Yakovleva E.I., Shobonov N.A. Individualization of the educational process in the framework of the modular model of the advanced training program in the application of distance learning technologies. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*, 2016, no. 6. (in Russ.)
14. Bekkulov A.M., Normatova G. Formation of information culture of pupils. *European Conference on Education and Applied Psychology: 5th International scientific conference 23th December*, 2014, Vienna, 2014, pp. 182-186.
15. Gendina N.I. Information Culture, Media and Information Literacies in Russia: Theory and Practice, Problems and Prospect // Kurbanoglu S., Grassian E., Mizrahi D., Catts R., Špiranec S. (eds) *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice: ECIL 2013: Communications in Computer and Information Science*, 2013, vol. 397, pp. 258-267.
16. Lopatina N.V. The modern information culture and information warfare. *Scientific and Technical Information Processing*, July 2014, vol. 41, no. 3, pp. 155-158.
17. Smirnova Zh.V., Gruzdeva M.L., Chaykina Zh.V., Terekhina O.S., Tolsteneva A.A., Frolova N.H. The role of students' classroom independent work in higher educational institutions. *Indian Journal of Science and Technology*, June 2016, vol. 9, no. 22, pp. 95568. Available at: <http://www.indjst.org/index.php/indjst/article/view/95568/0> (accessed: 19.02.2018).
18. Vinokur A.I. Information technologies in culture and education: image processing issues. *Modern Applied Science*, 2015, vol. 9, no. 5, pp. 314-322. DOI: <http://dx.doi.org/10.5539/mas.v9n5p314>

Professional education

19. Emigh W.G., Herring S.C. Collaborative Authoring on the Web: A Genre Analysis of Online Encyclopedias. *HICSS 2005 – 38-th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2005. DOI: <http://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/HICSS.2005.149>
20. Fischer G. Designing Socio-Technical Environments in Support of Meta-Design and Social Creativity. Available at: <http://l3d.cs.colorado.edu/~gerhard/papers/CSCL-2007.pdf> (accessed: 19.02.2018).
21. Richardson W. Blogs, Wikis, Podcasts, and Other Powerful Web Tools for Classrooms. Thousand Oaks, California: Corwin Press, 2010. 184 p.
22. UNESCO ICT Competency Framework for Teachers. Available at: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002134/213475e.pdf> (accessed: 19.02.2018).
23. Fedorov A.A., Paputkova G.A., Ilaltdinova E.Y., Filchenkova I.F., Solovev M.Y. Model for Employer-sponsored Education of Teachers: Opportunities and Challenges. *Man in India*, 2017, vol. 97, is. 11, pp. 101-114. Available at: http://serialsjournals.com/articles.php?volumesno_id=1265&journals_id=40&volumes_id=1060 (accessed: 19.02.2018).
24. Tchoshanov M. Engineering of Learning: Conceptualizing e-Didactics. Moscow, 2013. 194 p. Available at: <https://iite.unesco.org/pics/publications/en/files/3214730.pdf> (accessed: 19.02.2018).
25. Siemens G. Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age // *International Journal of Instructional Design and Distance Learning*. 2005. Vol. 2, no. 1. Available at: http://www.itdl.org/journal/jan_05/article01.htm (accessed 30.10.2018).
26. Markova S.M., Sedhyh E.P., Tsyplakova S.A. Upcoming trends of educational systems development in present-day conditions. *Life Science Journal*, 2014, vol. 11(11s), pp. 489-493. Available at: http://www.lifesciencesite.com/ljsj/life1111s/111_26041life1111s14_489_493.pdf (accessed 30.10.2018).
27. Dunnette M.D. Handbook of organisational and industrial psychology. Chicago Rand: McNally, 1976.
28. Egorova A., Yaschkova E., Sineva N., Schkunova A., Semenov S., Klyueva Y. Mapping of Losses within Organization of Service Activity for Effective Use of Equipment. *International Journal of Environmental and Science Education*, 2016, vol. 11(18), pp. 11819-11830.
29. Smirnova Z., Vaganova O., Shevchenko S., Khizhnaya A., Ogorodova M., Gladkova M. Estimation of Educational Results of the Bachelor's Programme Students. *IEJME-Mathematics Education*, 2016, vol. 11(10), pp. 3469-3475.
30. Vaganova O.I., Medvedeva T.Y., Kirdyanova E.R., Kazantseva G.A., Karpukova A.A. Innovative Approaches to Assessment of Results of Higher School Students Training. *International Journal of Environmental and Science Education*, 2016, vol. 11(13), pp. 6246-6254.
31. Yashkova E.V., Sineva N.L., Shkunova A.A., Bystrova N.V., Smirnova Z.V., Kolosova T.V. Development of Innovative Business Model of Modern Manager's Qualities. *International Journal of Environmental and Science Education*, 2016, vol. 11(1), pp. 4650-4659.
32. Zulkharnaeva A., Vinokurova N., Krivdina I., Martilova N., Badin M. Training of a geography teacher in the process of getting master's degree to form the experience of making decisions on environmental problems by students of 10 grades: Theory and methodological experience. *Man in India*, 2017, vol. 97(15), pp. 559-571.

Информация об авторах

Смирнова Жанна Венедиктовна – кандидат педагогических наук, доцент, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: z.v.smirnova@mininuniver.ru

Кочнова Ксения Александровна – кандидат филологических наук, доцент, Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия, Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: kochnova08@list.ru

Information about the authors

Smirnova Zhanna Venediktovna – Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: z.v.smirnova@mininuniver.ru

Kochnova Kseniya Aleksandrovna – Candidate of Philological Sciences, Associate Professor, Nizhny Novgorod state agricultural Academy, Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: kochnova08@list.ru

Поступила в редакцию: 15.12.2018

Принята к публикации: 11.01.2019

Опубликована: 25.03.2019