

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ КЛЮЧЕВЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ (НА ПРИМЕРЕ ПРОЕКТОВ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПРОДУКТОВ «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ»)

Н. В. Дятко

*Белорусский государственный экономический университет
Минск, Беларусь
Email: Natabell19@gmail.com*

В работе рассматриваются проблемы совершенствования бизнес-процессов обучения сотрудников при внедрении информационных систем. На основе опытных исследований выделены критерии, необходимые для проведения успешного обучения и получения эффективного результата. На примере системы программ «1С: Предприятие 8» выделены принципы формирования учебных групп и программ курсов. Существует необходимость использовать специальные инструменты при проведении курсов для взрослой аудитории. Практическое применение методических рекомендаций позволит повысить результативность обучения в сфере информационных технологий.

Ключевые слова: обучение, информационная система, «1С», сертифицированные курсы, учебный план, методические материалы, корпоративное обучение.

*Задача обучения не дать «рыбу»,
а показать, как сделать «удочку»
и научить «ловить рыбу»*

Целью научной работы является изучение возможностей совершенствования бизнес-процессов обучения на примерах внедрения информационных систем «1С: Предприятия» и обоснование необходимости использования такого обучения при подготовке студентов учреждений образования.

Обучение – это вид учебной деятельности, в которой количество и качество элементов знаний и умений ученика доводятся до должного уровня, составляющего цель обучения.

Что является самым важным в проекте внедрения информационной системы? Процесс обследования? Стоимость программного обеспечения? Методология проектирования? Срок разработки? Все является важным. Но есть один фактор, без которого не будет сделано ни одного шага навстречу успеху. Этот фактор - люди.

Основой развития информационной системы является развитие всех ее составляющих, в том числе повышение квалификации и обучение персонала.

На процесс обучения нужно обратить особое внимание. В большинстве случаев после поставки, установки и (или) адаптации программного обеспечения под требования заказчика необходимо провести обучение его сотрудников, которые будут непосредственно работать с автоматизированной системой. Этот этап является одним из ключевых компонентов в проекте внедрения, так как он завершает все предыдущие работы и от его эффективности зависит будущая работа персонала заказчика.

Большинство белорусских предприятий совершенно не готовы заплатить существенную сумму за обучение своих сотрудников, этот этап всеми силами стараются сократить или вообще проигнорировать. Но дело в том, что последующие этапы предполагают обязательное наличие у заказчика обученного квалифицированного персонала. Если его нет, то эффективность последующей работы существенно падает, что в лучшем случае приводит к затягиванию проекта. В худшем – к многократному росту его стоимости и даже провалу.

Несмотря на кажущуюся простоту и очевидность, данный этап является источником огромного количества проблем. Реально можно выделить две проблемы. Первая проблема – квалификация преподавателей. Также важно решить вторую проблему – состав и подготовка группы слушателей непредсказуема. Слушатели плохо обучены работе с компьютером, а преподаватели плохо владеют предметной областью. В большинстве случаев это приводит к крайне низкому коэффициенту полезного действия процесса обучения, если не принимать специальные меры.

Решение проблемы квалификации преподавателей лежит в области грамотного построения методики обучения. Для успешной реализации методики обучения необходимо рассмотреть следующие аспекты:

- 1) определить цель проведения обучающих курсов;
- 2) решить, что включать, а что пропускать в изложении курсов;
- 3) выбрать «активное» название обучающих курсов;
- 4) подготовить эффективное введение;
- 5) выделить главные содержательные пункты;
- 6) решить, как и чем закончить (подытожить) изложение курсов;
- 7) оформить текст курсов. Написать лекцию, подготовить раздаточные материалы, слайды, презентацию в электронном виде и т. п.

Учебная цель проведения курсов описывает конечный результат, которого должен достичь слушатель по окончании процесса обучения.

Учебная цель состоит из двух аспектов. Она определяет конечный результат, с одной стороны, по содержанию («что»), с другой стороны, по образу действий («как»). Обобщенно учебная цель определяет: что слушатель должен сделать в результате, в какой сфере он должен это сделать и на каком уровне владения материалом. Например, цель сертифицированного курса «1С: Предприятие 8. Управление торговлей. Практическое применение типовой конфигурации» – дать пользователям практические навыки работы с системой «1С: Предприятие 8. Управление торговлей» и научить применять основные объекты системы путем практического изучения типовой конфигурации.

При практической реализации каждого из обучающих курсов должна быть целевая установка на успех в обучении, который зависит от слушателей. Таким образом, для решения второй проблемы проведения этапа обучения от подстройки учебного плана под обучаемую группу.

Для правильной формулировки цели обучающих курсов необходимо узнать:

- сколько слушателей будет присутствовать на курсах,
- уровень знания и опыта слушателей,
- наличие у слушателей материалов по теме курсов,
- что слушатели ожидают от курсов.

Проведение курсов для каждой из категорий обучаемых имеет свои особенности. Обучающие курсы по прикладному программному обеспечению проводятся, как правило, со «взрослой» категорией слушателей, обучение которых имеет свои особенности.

Основные принципы обучения взрослых:

- 1) обучающимися осознанное понимание постановки целей и задач, а также восстанавливать и соответственно дополнять общие и специальные теоретические знания;
- 2) сокращение темпа занятий и инструктажа в пользу увеличения числа повторений, которые обучающиеся должны формулировать самостоятельно своими собственными словами;
- 3) сокращение объема материала в пользу его тщательного отбора и обработки наиболее существенного;
- 4) более частое прерывание больших по объему тем и инструктажей в пользу упражнений для повторения и закрепления изученного;
- 5) обращаться в начале любого учебного процесса к личному опыту слушателей и давать возможность изучаемое постоянно применять на практике;
- 6) заставлять постоянно обобщать и систематизировать изученный материал, а также обнаруживать и открывать взаимосвязи.

При обучении взрослых особое внимание следует уделять наглядным средствам обучения. Исследования отечественных и зарубежных ученых показывают, что наиболее высокий эффект в обучении достигается при органическом сочетании вербальной (словесной) презентации с наглядным представлением учебного материала. Зависимость запоминания учебного материала от метода презентации представлена в таблице.

Зависимость запоминания учебного материала от метода презентации

Метод представления материала	Время после обучающих курсов	
	3 часа	3 дня
Вербальная (словесная) презентация	25 %	10 %
Демонстрация материала	72 %	20 %
Сочетание словесной презентации с демонстрацией материала	85 %	65 %

Методические материалы (справочники, практикумы, конспекты лекций, учебники) призваны облегчить восприятие содержания на обучающих курсах, они также в некоторой степени освобождают слушателей от подробных записей теоретического

и практического материала, а также позволяют организовать самостоятельную работу слушателей.

Следовательно, при изучении прикладных программных продуктов предпочтительно сочетание вербальной презентации с демонстрацией функционирования программ на компьютере, а также органическое вплетение в презентацию других демонстрационных методических материалов.

С расширением сферы применения решений на платформе «1С: Предприятие 8» растет востребованность специалистов, способных грамотно и эффективно использовать систему программ «1С: Предприятие 8». Создание Центров Сертифицированного Обучения 1С (ЦСО) позволяет пользователям пройти разработанные специалистами фирмы «1С» курсы, обеспеченные полными комплектами методических материалов, без необходимости тратить время и деньги на поездку в Москву. Сертифицированные преподаватели по каждому курсу

Сертифицированные курсы во всех ЦСО проводятся по единой методике и программе с гарантированным качеством.

Преподаватели ЦСО, читающие сертифицированные курсы, проходят обязательное обучение в фирме «1С» по каждому курсу и сдают экзамен на право его преподавания. Каждый преподаватель ЦСО имеет именной сертификат преподавателя ЦСО на каждый курс, который имеет право проводить.

Но в зависимости от объема изменений в типовой конфигурации, внесенных при адаптации под требования заказчика, принимается решение об учебном плане курса, по которому будет проводиться обучение.

1. Если конфигурация не изменялась или изменялась незначительно, проводится обучение типовой конфигурации. В этом случае можно использовать сертифицированный учебный план по типовым конфигурациям.

2. Если в конфигурацию были внесены значительные изменения, необходимо провести обучение адаптированной конфигурации. В этом случае предварительно разрабатывается учебный план для адаптированной конфигурации и проводится корпоративное обучение. На корпоративных курсах сотрудники предприятия-клиента обеспечиваются всем необходимым для эффективного обучения: методической литературой, программными продуктами, электронными пособиями.

Корпоративные курсы – это учебные мероприятия, на которых обучаются сотрудники только одного предприятия и центральное место занимают вопросы, актуальные для данного предприятия, при этом относительно легко могут быть соблюдены требования по начальному уровню подготовки и однородности групп слушателей.

1. Корпоративное обучение по сертифицированным курсам ЦСО (помимо проведения самого курса включает в себя анализ целей и задач заказчика, тестирование персонала, разбор отдельных задач, консультации по вопросам участников тренинга).

2. Корпоративное обучение по сертифицированному курсу ЦСО, адаптированному к задачам заказчика (в дополнение к обучению по стандартной программе включает в себя изменение состава и продолжительности занятий, разработку дополнительных занятий по материалам заказчика).

Группы составляются из руководителей различных звеньев структуры предприятия, или сотрудников одного отдела, или только представителей управленческого звена (менеджеров).

Разработанные общие рекомендации помогут успешно подготавливать и проводить обучающие курсы не только по системе программ «1С: Предприятие», но и по другим программным продуктам.

На рынке программных продуктов, автоматизирующих деятельность предприятий, наблюдается жесткая конкуренция. На данный момент система программ «1С» является наиболее популярным программным продуктом, решающим задачи бухгалтерского и оперативного учетов.

Одно из направлений деятельности фирмы «1С» – сертификация учащихся высших и средних учебных заведений по программе «1С: Профессионал». Фирма «1С» предлагает специальные условия сотрудничества с образовательными учреждениями в рамках специального договора. Более 4000 образовательных учреждений в разных регионах СНГ и странах ближнего зарубежья уже заключили такие договоры. Для изучения и освоения студентами предлагаются программные продукты, разработчиками которых является фирма «1С».

Для работодателя одним из распространенных способов оценки уровня знаний сотрудника являются документы, подтверждающие его квалификацию. Сеть учебных центров, которую образуют ЦСО, выдает документы единого образца с момента основания и на протяжении последних 6 лет. Поэтому работодатели давно привыкли к форме свидетельства и положительно его оценивают. Соответственно человек, имеющий такого вида сертификат, будет более конкурентоспособен на рынке труда и с большим успехом сможет найти рабочее место и адаптироваться к информационной системе.

Результатом научной работы является обоснование необходимости проведения обучения при внедрении информационных технологий. Описаны механизмы совершенствования бизнес-процессов обучения и особенностей обучения программным продуктам фирмы «1С». Разработаны рекомендации по проведению обучающих курсов фирмы «1С» в учреждениях образования для студентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Барышников, А. В. Элементы технологии стандартного внедрения / А. В. Барышников [и др.]. М.: ЗАО «1С», 2007. 257 с.
2. ЮКОЛА-ИНФО: Специальная программа сотрудничества с высшими и средними образовательными учреждениями [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.jukola.com.by/other/4ou.php>. Дата доступа: 12.06.2011.
3. Типовая система качества франчайзи / Руководство по системе качества. Кн. 1 / Редакция 8. М.: ЗАО «1С», 2004. 314 с.