

будет расти. Во время процесса просмотра и поиска с привлечением тех инструментов, которые являются привычными для современных слушателей, повышается процент информации, которая останется в памяти слушателя.

Обучение этим видам коммуникации и компетенции правильной передачи и анализа информации также является одной из главных задач ЦПМС ТГТУ. Выпускная работа студента заключается в создании интерактивного курса лекций, по профилирующему предмету специальности, как в текстовой, так и в наглядной форме, в виде презентаций. На защите выпускной работы требуется проявить все полученные знания специальности, как владения английским языком, так и подходу к передаче информации слушателям. Вот уже пять выпусков специалистов Центра доказывают продуктивность образовательного процесса, при этом показательно то, что более 70% выпускников ЦПМС ТГТУ успешно трудоустраиваются в крупные российские и международные фирмы, применяя те компетенции, которые были освоены за годы обучения. Выпускники университета являются востребованными специалистами, и удовлетворенность более 85% работодателей компетенциями выпускников - подтверждение качества инновационных образовательных технологий, реализуемых преподавателями и руководством ЦПМС ТГТУ.

Таким образом, первостепенные задачи образовательных учреждений высшего профессионального образования: совершенствование разработки надежных, доступных инновационных технологий для создания увлекательной образовательной среды, в которой учащиеся могут использовать 100% их потенциала, в рамках модернизации системы образования и техники, которые также дают возможность слушателям успешно осваивать компетенции своей профессиональной деятельности; внедрение инновационных образовательных технологий в процесс профессионального образования иностранному языку, в частности в процесс передачи, менеджмента качества усвоения информации, освоения компетенций и дополнительной мотивации студентов.

#### Список литературы

1. Mischenko E. Shelenkova I. Innovative language curricula at technical university: experience and results. Proceeding of the 42 International IGIP Symposium "Global challenges in engineering education". Kazan, 2013. P. 474-478.
2. Зяблова А.М. Инновационный подход к управлению качеством образовательного процесса - Проблемы техногенной безопасности и устойчивого развития: сборник научных статей молодых ученых, аспирантов и студентов. - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - С. 278-281.
3. Мищенко Е.С., Шеленкова И.В. "Innovative Language Curricula at Tambov State Technical University", International Congress on Information Technologies: Information and Communication Technologies in Education, Manufacturing and Research. 2012 (ICIT-2012), 6-9 июня 2012. Саратов.

УДК [377.354]:371.315:004.738.5

*Нарваткина Н.С., Шевчук С.Ю.*  
ФГАОУ ВПО РГППУ,  
г. Екатеринбург

#### АСПЕКТЫ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ERP-СИСТЕМЫ НА ПОРТАЛЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

*Аннотация.* Рассматриваются аспекты разработки раздела обучения пользователей ERP-системы на корпоративном портале: структура функционального раздела, инструментальной разработки, особенности реализации обучения.

*Ключевые слова:* корпоративное обучение пользователей, портал предприятия, раздел поддержки пользователей, электронные курсы.

Актуальность разработки раздела поддержки пользователей внутреннего корпоративного портала предприятия ОАО «Уралэлектромедь» (УЭМ) обусловлена тем, что в процессе эксплуатации корпоративной информационной системы на базе продуктов SAP R/3 компании SAP AG у сотрудников (пользователей этой системы) возникают затруднения, вопросы, с которыми они обращаются в отдел сопровождения. Поток запрашиваемой информации постоянно возрастает, в результате воз-

растает нагрузка на сотрудников данного отдела, увеличивается время, требуемое для разрешения проблем.

Важнейшим условием успешного внедрения SAP R/3 и ее дальнейшей эксплуатации является передача знаний и проектного опыта специалистам, обучение пользователей.

Обучение проводится индивидуально на рабочем месте и группами: в учебном центре или по конференц-связи.

По результатам исследования компании Nuance Communications, 2 из 3 клиентов предпочитают разобраться с проблемой самостоятельно, чем общаться с живым представителем [2].

На предприятии ОАО «Уралэлектромедь» осуществляется несколько видов поддержки [1,4]. Основным видом является горячая линия в бюро поддержки SAP систем: сотрудник, выполняющий функции диспетчера, принимает звонок, заводит заявку в программе HP OpenView ServiceDesk для сотрудника, компетентного по данному вопросу либо решает его сам. При заведении заявки и присвоении ей статуса (назначена, в работе, выполнена) к обратившемуся пользователю приходит письмо по электронной почте с подробным описанием: номер заявки, ее статус, кому назначена, срок решения задачи, тем самым можно проконтролировать жизненный цикл заявки и процесс решения проблемы.

Специалисты бюро поддержки SAP систем проводят консультации по программе обмена мгновенными сообщениями Microsoft Lync Server 2007 (2010).

Если появляется необходимость решить проблему удаленно, для этого используется программа DameWare Mini Remote Control (DMRC).

Внутренний корпоративного портала имеет разделы, которые ориентированы на поддержку пользователей:

- «Поддержка и обучение пользователей ИС», который содержит базу знаний, электронные курсы, учебные планы и программы, руководства пользователей по отделам;
- «Поддержка и обучение пользователей ПК»: руководства пользователей, практические рекомендации, программы по обучению, сведения о курсах службы поддержки;
- «Коллективное обсуждение» представляет собой форум для сотрудников ОАО «Уралэлектромедь».

Подсистема информационного поиска обеспечивает возможность пользователям предприятия осуществлять поиск интересующих документов и других информационных объектов с помощью механизмов атрибутивного, полнотекстового, навигационного и других видов поиска документов в базе данных. Поиск производится по всем разделам корпоративного портала.

Главным навигационным элементом является основное меню портала. Вспомогательными элементами навигации являются меню типа «хлебные крошки», развернутая и подробная карта сайта, а также перекрестные ссылки в разделах и сквозные баннеры.

Основная информация, представленная в разделе поддержки пользователей внутреннего портала предприятия - это теоретический и практический материал, способствующий обучению, самообучению и контролю имеющихся и полученных знаний пользователей в системе Systems Analysis and Program Development (SAPR/3).

На главной странице раздела расположен блок новостей, происшедших в отделе сопровождения SAP систем. Ниже располагается форма для открытой связи пользователя с сотрудниками ОСИС и контактные данные диспетчера бюро поддержки SAP систем.

В вертикальном навигационном блоке перечислены все подразделы: база знаний, бланки заявок, руководство пользователей, учебные планы и программы, электронные курсы и подраздел с информацией по настройке систем.

Содержание блока «База знаний» включает в себя большое количество описательной информации, инструкции по решению часто встречающихся проблем в работе с системой SAPR/3, структурированные по модулям системы SAPR/3.

В блоке «Бланки заявок» содержатся шаблоны документов, готовых к печати, таких как заявки на создание услуг, заявки на доступ и т.д.

Блок «Руководства пользователей» содержит полный перечень созданных и утвержденных руководств по работе с приложениями.

Все руководства пользователей подразделяются на группы. Например, в группе «Общие вопросы по работе в системе SAPR/3» пользователь найдет информацию, касающуюся настройки своего рабочего места, научится пользоваться почтой в системе SAPR/3, а так же может найти определения общих терминов. При выборе руководства, происходит его загрузка прямо в окне браузера. Пользователь может просмотреть его в электронном варианте или распечатать копию.

В подразделе «Учебные планы» отображены все учебные планы и программы отдела ОСИС с

наименованием, номером и датой распоряжения, и датой введения. Учебные планы и программы включают в себя название курса, его цель, знания, умения, навыки, а так же учебный план.

Подраздел «Учебные курсы» содержит шесть блоков с электронными учебными курсами. Каждый блок подразделяется на темы, которая в свою очередь состоит из трех практических заданий, созданных в программе RWDInfoPak.

Пользователь выбирает модуль, тему из модуля, изучает теоретический материал. Завершает электронный учебный курс проверка полученных теоретических знаний в тестовой форме.

Подраздел «Настройки системы» доступен только для сотрудников отдела ОСИС. В этом разделе происходит обмен знаниями между специалистами по настройке и работе с системами. Вся информация, как и в подразделе «База знаний», структурирована.

С января 2013 года на предприятии ОАО «Уралэлектромедь» внедряется система SAPR/3 на дочернем предприятии УГМК ООО «Медногорский медно-серный комбинат» (ММСК) и внедрение электронного документооборота на предприятии ОАО «Уралэлектромедь» [3]. И в первом и во втором случаях было необходимо произвести огромную работу по обучению персонала новым для них системам. Если в первом случае - предприятие находится далеко и доступа к внутреннему корпоративному порталу не имеет, то во втором случае, разработанный раздел по поддержке и обучению пользователей ИС использован большей частью сотрудников. В связи с этим внедрением количество обращений в бюро поддержки SAP-систем уменьшилось, освободив сотрудников отдела для решения более других задач.

На предприятии ОАО «Уралэлектромедь» ежегодно каждым подразделением составляется «План достижения целей в области качества». В 2013 году цели отдела ОСИС тесно связаны с разработанным разделом: будет разработана программа вводного курса с полным пакетом средств для проведения обучения новых сотрудников ОАО «Уралэлектромедь».

#### Список литературы

1. ДИ 2780-03-2010 «Должностная инструкция инженера-программиста II категории бюро сопровождения SAP систем ОСИС», распоряжение № 628 от 06.10.2010.
2. Как организовать на сайте самообслуживание для пользователей клиентской поддержки [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://lovim.net/2012/07/customer-self-service/> (02.09.2013).
3. Распоряжение № 788 от 11.10.12 г. «О введении в опытно-промышленную эксплуатацию внутреннего корпоративного портала ОАО «Уралэлектромедь» на платформе Microsoft Sharepoint.
4. Руководство начинающего консультанта по SAP [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fatheryan.narod.ru/SAPconsultantguide.html> (01.01.2013).

УДК 378.147.15: 004

*Новгородова Н.Г., Чубаркова Е.В.*  
ФГАОУ ВПО РГППУ,  
г. Екатеринбург

#### **НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ МОТИВАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ВЫПУСКНИКОВ ВУЗОВ ВЫСОКОЙ КВАЛИФИКАЦИИ**

*Аннотация* Сегодня рынку труда необходимы специалисты, в полной мере владеющие современными компьютерными технологиями. Роль современного преподавателя вуза должна в корне измениться. Создание Web-ресурсов в форме Web-страниц кафедр, преподавателей и студентов, Web-лабораторий, электронных учебных пособий и комплексов, электронных библиотек, мультимедийное сопровождение лекций;

*Ключевые слова:* информационные и коммуникационные технологии, мультимедийные технологии, качество образования, мотивация к самообразованию.

В современном мире все непрерывно меняется: меняются условия и ритм жизни, окружающая среда, условия и оснащение промышленного производства, транспортные средства, стиль и качество одежды, и многое другое.

И высшая школа просто обязана быть в авангарде всех этих динамично меняющихся процессов, поскольку основная задача высшей школы — создание молодых специалистов, компетентных, креа-