

**Яковлева В. А. Modern directions of preparation of competent teacher of trade education.**

*The article deals with the psychological and pedagogical conditions for the preparation of a competent teacher training.*

*Keywords: teacher training, competence, professional competence.*

**Александров Александр**  
**Вест Лондон Колледж, Великобритания**

## **ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ**

*Досліджуються напрями і підходи професійного навчання зацікавлених користувачів/споживачів, спеціалістів-професіоналів і потенційних інвесторів електронної комерції з використанням сучасних технологій навчання та інформаційних засобів.*

*Ключові слова: електронна комерція, користувачі, споживачі, інвестори, технологія навчання.*

Идея использования электронных средств для совершения коммерческих транзакций возникла почти одновременно с возникновением компьютерных сетей. Были разработаны специальное программное обеспечение и протоколы, позволяющие обмениваться данными (формальный заказ, счёт-фактура, подтверждение отправки и т.п.) и производить расчеты. Electronic Data Interchange – EDI и Electronic Funds Transfer – EFT (Электронный обмен данными и Электронный перевод денежных средств) были распространены в 70-80 годы; эти технологии позволяли группам предприятий существенно упростить и удешевить процедуры поиска товаров, ведения переговоров и непосредственно закупок и платежей. Технологии используются до сих пор, однако с 1994 года (с разработкой протоколов, обеспечивающих безопасность, и скоростных интернет-технологий) началось реальное развитие электронной коммерции (в дальнейшем – ЭК): большинство значимых американских компаний создали собственные веб-сайты, их примеру последовали европейские партнёры. К 2001 году объём *бизнес/бизнес* транзакций превысил 700 миллиардов долларов США. К 2003 году пионер *бизнес/покупатель* разновидности ЭК, ныне всем известная компания Amazon, получила первую прибыль, пройдя через годы борьбы за выживание, сохранив престиж во время раздувания т.н. “точка-ком мыльного пузыря” (dot-com bubble), обогатившего немногих и разорившего тысячи инвесторов. Одним из ключевых элементов, позволивших Amazon выжить и стать самой популярной компанией, работающей исключительно в сфере ЭК, стало доверие покупателей. Теперь очевидно, что элемент доверия и был решающим во всей стратегии компании.

С самого начала развития ЭК, как явления в технологии и бизнесе, выявились группы лиц, непосредственно участвующих в её процессах или материально заинтересованных в их стабильности и развитии.

1. Самая обширная группа, охватывающая максимальное (и увеличивающееся) количество людей – **пользователи**, иначе говоря, мы с вами, те, кто покупает товары или услуги.

2. Далее следуют те, кто осуществляют техническую и технологическую поддержку – **дизайнеры и разработчики**. Среди них – те, кто работает с аппаратурой и сетями, и те, кто обеспечивает программное обеспечение.

3. **Менеджеры информационных технологий**, управляющие процессами создания

и существования систем. Среди них также существует определённая градация (исполнители, среднее, высшее звено)

4. Наконец, **менеджеры, администраторы предприятия или компании**, предоставляющей услуги с использованием ЭК – также с градацией, где на самом вершине шкалы – **высшие руководители и владельцы**.

Все эти группы объединены общим интересом к ЭК, а также тем, что все они – **пользователи**, т.е. в определённый момент все они покупают – лично пользуются системами ЭК.

Это означает, что:

- Всем членам пользовательской группы одинаково необходим определённый минимум знаний и навыков для успешного/результативного использования ЭК технологий. Среди них – основные навыки пользователя персональным компьютером (или другим, аналогичным устройством), умение найти информацию во Всемирной паутине (WWW), знание основ безопасности и навыки использования коммерческих сайтов.

- Членам второй группы помимо пользовательских знаний и навыков необходимо профессиональное знание информационной технологии (подходы у дизайнеров и разработчиков отличаются) – возможностей аппаратуры и программного обеспечения (ПО), понимание задач и проблем участников процессов ЭК, проще говоря: продавцов и покупателей, знание основ потребительской психологии и методов маркетинга и продаж (список можно продолжить). Затем – умение создать, используя современное оборудование и ПО, технологичный продукт, обеспечивающий потребности обеих сторон ЭК.

- Третья группа, основываясь на пользовательских знаниях и навыках, владея базовыми знаниями в области информационной технологии, коммерции, потребительской психологии и теории и практики управления, должна обеспечить контроль, планирование и управление работой второй группы, добиваясь максимальной практической отдачи для компании и максимального удовлетворения практических потребностей пользователей. Подходы и навыки разнятся в зависимости от уровня управления.

- Управленческий персонал компании, работающей в сфере ЭК, владеющий пользовательскими знаниями и навыками, базовыми знаниями в области информационной технологии, коммерции, существенными знаниями потребительской психологии и теории и практики управления (с балансом в сторону последнего) и владеющий навыками управления на соответствующих уровнях, обеспечивает общее руководство, разрабатывает стратегию и тактику, осуществляет вертикальный контроль (список обязанностей также можно продолжить). Естественно, все элементы ЭК, включая членов второй-третьей групп и их деятельность, находятся под контролем данной группы – в зависимости от уровня конкретного работника. Задача группы – достижение стратегических целей, решение стратегических вопросов работы с клиентами/покупателями.

С возникновением этих групп и рафинированием их интересов и потребностей возникла и необходимость обучения пользователей/потребителей и специалистов-профессионалов. Возник спрос, предложение не замедлило последовать. Всевозможные консультационные фирмы, онлайн курсы предлагали и предлагают широкий спектр услуг по обучению основам ЭК, включая обучение базовым принципам дизайна и организации и управления коммерческим сайтом.

**Цель работы.** Исследовать направления и подходы профессионального обучения заинтересованных пользователей (из приведенных выше групп) электронной коммерции

с использованием современных технологий обучения и информационных средств.

Такие “гуру” интернет-маркетинга, как Боб Ледюк [1-3], Боб Мартел [4-5], Ванда Лоскот [6-7], Ральф Вильсон [8] и др., сотрудничают с интернет-порталами или открывают собственные сайты, где публикуют многочисленные статьи-советы, как открыть, развить, продвинуть коммерческий интернет-проект. Начинающим бизнесменам предлагаются публикации с характерным (во многих случаях) названием: “10 советов, как...” или “5 основных ошибок ...” или же “7 основных шагов...”. Многоточия могут быть заменены, в зависимости от личного опыта авторов, скажем, на: “... шагов... построения успешного рынка “или “... шагов... к успеху в бизнесе” и т.п. Авторы действительно делятся опытом, при этом активно пропагандируя свои достижения и, по сути дела, демонстрируя приёмы маркетинга и “продавая” самих себя, как специалистов, свои услуги, книги и т.п. Автор не утверждает, что подобная деятельность вредна или бесполезна. Напротив, советы реальных специалистов могут оказаться действительно полезными, причём не только для новичков. Тем не менее, влияние их на подготовку специалистов в ЭК ограничено, так как речь здесь идет не о систематическом обучении.

Правительства, заинтересованные в экономическом развитии и видящие во внедрении и развитии ЭК будущее экономики, поручают министерствам и специальным агентствам разработать справочники по ЭК [9], финансируют исследования и поощряют амбиции компаний, ищущих ниши на электронном рынке [10].

Проверенные временем профессиональные ассоциации (в Британии – Британское компьютерное общество [11], Ассоциация компьютерных профессионалов [12]) активно исследуют различные аспекты внедрения ЭК, создают учебные программы, фактически готовящие компьютерных специалистов к работе в этом секторе; экзаменационные центры (такие, как британские Edexcel [13] и ICM [14]) предлагают квалификации, учитывающие современные тенденции.

Естественно, что традиционная система образования также реагирует на новую ситуацию. За последнее десятилетие большинство вузов США и Великобритании внедрили основные концепции ЭК в их традиционные программы, используя разнообразные стратегические подходы:

“ЭК”, как отдельный предмет. Содержание курса, читаемого для компьютерных специалистов, отличается от курса с таким же титулом – для менеджеров информационных технологий. Так же будет отличаться курс “Электронная коммерция” для будущих управленцев. В каждом случае будут учтены интересы названных выше групп. Как правило, для обоих подходов создаются специальные учебники [15].

“ЭК”, как элемент коммерции и шире – бизнеса. Или: “ЭК”, как элемент в управлении информационными технологиями. В этом случае принципы ЭК становятся одним из топиков, изучаемых студентами в рамках того или иного курса. Соответственно – “ЭК” обсуждается в одной или нескольких главах учебника по управлению или по информационным системам/технологиям [16].

“ЭК”, как специализация. Подобный подход предполагает построение целой многолетней программы, направленной на подготовку бакалавров и магистров по данной специальности. Предполагается, что ВСЕ предметы программы подобраны с целью – дать студентам следующие знания и навыки:

- ✓ **В бизнесе**
- ✓ Информационная экономика
- ✓ Бизнес-модели ЭК
- ✓ Маркетинг
- ✓ Управление цепью поставок (Supply Chain)
- ✓ **Поведенческие и социологические аспекты**

- ✓ Добыча данных (Data Mining)
- ✓ Статистический анализ данных
- ✓ Человеческий фактор
- ✓ Агенты/Рекомендующие системы
- ✓ **Информационная технология**
- ✓ Безопасность
- ✓ Управление базами данных
- ✓ Сети
- ✓ Взаимодействие пользователя и компьютера (Human-Computer Interaction – HCI)
- ✓ Аппаратура и операционные системы
- ✓ Тестирование и анализ качества

Отметим, что ЭК, как таковая, упоминается лишь один раз – предполагается, что она как бы завешает программу, когда студентам будут предложены курсы “Безопасность в ЭК”, “Инфраструктура ЭК”, “Юридические аспекты ЭК” и “Продвинутое моделирование баз данных для ЭК”. [17] Комбинации предметов могут варьироваться, но подход остаётся: “ЭК – венец информационных технологий, стать специалистом можно, лишь изучив также различные аспекты управления бизнесом и работы с клиентами”.

**Выводы.** Разнообразие подходов и направлений налагает особую ответственность на учебные заведения, разработчиков курсов, авторов учебников. В каждом случае они должны учитывать конкретный тип специалистов, заинтересованных в изучении данного предмета, а также темпы развития информационных технологий и ЭК, которые настолько высоки, что коллеги автора в шутку называют подобную ситуацию “стрельбой по движущейся мишени”. Зачастую мы учим сегодня тому, что потеряло свою актуальность позавчера. Огромное значение для полноценного обучения имеет готовность институтов и преподавателей непрерывно отслеживать новые тенденции и использовать их в своих программах, что, в свою очередь, требует большей гибкости от разработчиков и контролирующих организаций. Это, в значительной степени, осложняет их работу, но окупается успехом студентов, научившихся различать тенденции в развитии избранного ими предмета, что может только увеличить потребность в обучении ЭК, популярность курсов, программ, специализаций, привести к росту инвестиций со стороны правительства и индустрии.

#### *Используемая литература:*

1. *Leduc Bob*. Articles. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.articleslash.com/author/Bob\\_Leduc/15044.html](http://www.articleslash.com/author/Bob_Leduc/15044.html) (дата обращения: 15/11/2011)
2. *Leduc Bob*. 7 Small Business Marketing Tips. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.businessknowhow.com/marketing/small-business-marketing.htm> (дата обращения: 10/12/2011)
3. *Leduc Bob*. Five Successful Marketing Techniques. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.businessknowhow.com/marketing/5marktech.htm> (дата обращения: 10/12/2011)
4. *Martel Bob*. The Zen of Lead Generation Strategies. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.sideroad.com/Lead\\_Generation/lead-generation-strategies.html](http://www.sideroad.com/Lead_Generation/lead-generation-strategies.html) (дата обращения: 11/11/2011)
5. *Martel Bob*. How to Own Your Local Consumer Market With Saturation Mailings. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.salesvantage.com/article/1501/How-To-Own-Your-Local-Consumer-Market-With-Saturation-Mailings> (дата обращения: 13/11/2011)
6. *Loskot Wanda*. Tell Them Who You Really Are. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.insiderreports.com/storypage.asp?storyID=20000993&ChanID=SO> (дата обращения: 18/11/2011)
7. *Loskot Wanda*. Five Steps to Lasting Business Success. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.insiderreports.com/storypage.asp?storyID=20000712&ChanID=SO> (дата обращения: 18/11/2011)
8. *Wilson Ralph*. Successful Start-ups. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа :

- <http://www.wilsonweb.com/ecommerce/wilson-startups-research.htm> (дата обращения: 20/11/2011)
9. *Clapperton Guy*. E-Commerce Handbook. UK, London: GEE Publishing, 2000-2003. – 650 pp.
  10. E-commerce Business Link. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?topicId=1073866263> (дата обращения: 20/12/2011)
  11. Syllabus and Exemptions. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.bcs.org/category/9326> (дата обращения: 22/12/2011)
  12. Information Technology Professional Syllabuses. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.acrexamboard.com/downloads/SYLLABUS.pdf> (дата обращения: 22/12/2011)
  13. VTEC Specialist Qualifications. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.edexcel.com/migrationdocuments/VTEC%20Specialist%20Qualifications/VTEC-L2-IT-Specialist-spec.pdf> (дата обращения: 14/11/2011)
  14. Course Structure. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.icm.ac.uk/icm-qualifications/professional-courses/marketing-management-certificate-diploma-and-advanced-diploma/> (дата обращения: 14/11/2011)
  15. *Chaffey Dave*. E-Business and E-Commerce Management. – UK, Harlow : Pearson Education. – 663 p.
  16. *Valacich, Joe, Schneider, Christoph*. Information Systems Today. Managing in the Digital World. – UK, Harlow : Pearson Education. – 575 p.
  17. *Preston, Jon. Taylor, Scott*. E-Commerce as a Capstone in Information Technology. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://cims.clayton.edu/jpreston/Research/ISECON2001.pdf> (дата обращения: 16/12/2011)

***Александров А. Проблемы профессионального обучения электронной коммерции.***

*Исследуются направления и подходы профессионального обучения заинтересованных пользователей/потребителей, специалистов-профессионалов и потенциальных инвесторов электронной коммерции с использованием современных технологий обучения и информационных средств.*

**Ключевые слова:** электронная коммерция, пользователи, потребители, инвесторы, технология обучения.

***Alexandrov A. Problems of the vocational training of electronic commerce.***

*Author studies the directions and approaches of professional training of end-users/consumers, specialists-professionals, and potential investors in e-commerce, using modern learning technologies and media.*

**Keywords:** electronic commerce, users, consumers, investors, technology of educating.