

психологічної культури поведінки особистості майбутнього вчителя, умінням і готовністю особистості виявляти особисте ставлення до педагогічної реальності. Вона допомагає адекватно реагувати на ситуацію, що відбувається, зіставити зовнішні ознаки ситуації зі своїми уявленнями про неї і можливостями її вирішення.

Сформованість управлінсько-регулятивного компонента дозволить педагогові побачити “новий образ” учня, заснований на розумінні його як суб’єкта розвитку, визнання за особою права на вільний саморозвиток.

Відзначимо, що сукупність названих компонентів і опис їх функцій не претендує на повну характеристику процесу вивчення основ етикету. Кожен з них зумовлюється відповідною структурою педагогічної свідомості вчителя, а також його особистісними орієнтаціями.

Висновки. На підставі логічного розмірковування з приводу складових засвоєння основ етикету в процесі особистісного розвитку освітянина, розкривається модель вивчення основ етикету як цілісна система алгоритму педагогічної діяльності у взаємозв’язку її чинників, умов і критеріїв ефективності.

Використана література:

1. Зязюн І. А. Філософські засади освіти: освітні і виховні парадигми, освітні технології, діалектика педагогічної дії / І. А. Зязюн // Педагогічна майстерність у закладах професійної освіти : монографія. – К., 2003. – 246 с.
2. Ковалева Г. А. Психология воздействия. (Проблема теории и практики) : [сб. научных трудов] / АПН СССР, НИИ общей и педагогической психологии / [ред. Бодалев А. А.] – М., 1989. – 153 с.
3. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание / С. Л. Рубинштейн. – М. : Наука, 1957. – 328 с.
4. Сериков В. В. Образование и личность. Теория и практика проектирования педагогических систем / В. В. Сериков. – М. : Логос, 1999. – 272 с.
5. Философский энциклопедический словарь / [гл. ред. : Л. Ф. Ильичев, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалев, В. Г. Панов]. – М. : Сов. энциклопедия, 1983. – 840 с.
6. Шевнюк О. Л. Культурологічна освіта майбутнього вчителя: теорія і практика : монографія / О. Л. Шевнюк. – К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. – 232 с. – Бібліогр. : С. 215-230.

Агалец И. А. Теоретические базовые компоненты изучения основ этикета и их функциональное назначение в личностном развитии педагога.

Статья раскрывает базовые компоненты изучения основ этикета и их функции. В модели системы определены подсистемы изучения основ этикета.

Ключевые слова: модель, изучение основ этикета, компоненты, культурологическая деятельность, подсистемы.

Ahalets I. A. Theoretical basic components study of etiquette principles and their functional purpose in the personal teacher's development.

The article reveals the principals of etiquette basic components study and their functions. In the model system defined the basics of etiquette subsystems study.

Keywords: model, the basics of etiquette study, components, cultural activities, subsystems.

**Александров А.
(Вест Лондон Колледж, Великобритания)**

РОЛЬ РУКОВОДСТВА В УСПЕХЕ ОБУЧЕНИЯ ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ В МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Стаття присвячена аналізу проблем навчання впровадженню систем електронної комерції, орієнтованих на малі і середні підприємства. Розглядаються аспекти концепції досягнення успіху

в розробці принципів аналізу показників організації, що впроваджує системи електронної комерції.

Ключові слова: навчання впровадженню систем електронної комерції; малі і середні підприємства; інформаційні технології; використання Інтернет, on-line технологій і дистанційних методів навчання.

Малые и средние предприятия (МиСП) все более активно используют Интернет и on-line технологии (дистанционные методы) в своей деятельности. Рост их активности уже привел к разработке и созданию ориентированных на МиСП систем электронной коммерции (СЭК), повышенному интересу к СЭК как потенциальных потребителей, так и учебных заведений, готовящих специалистов и пользователей в этой области.

Для обучения специалистов и потенциальных потребителей необходимо глубокое и всестороннее изучение феномена электронной коммерции. Важно понять роль и место СЭК в современном обществе, их достоинства и недостатки.

Поскольку электронная коммерция завоевывает все больше и больше доверия, привлекает к себе постоянно растущий интерес огромных масс населения и занимает одно из ведущих мест в системе финансовых расчетов, учебные курсы по обучению СЭК становятся все более популярными в высших и специальных коммерческих (ориентированных на бизнес) учебных заведениях.

Несомненно, в процессе обучения персонала к внедрению и эффективному использованию СЭК в МиСП значительную роль играют руководители всех уровней. **Данная работа** посвящена анализу проблем обучения персонала внедрению СЭК, ориентированных на МиСП, рассмотрению аспектов концепции достижения конечного успеха в разработке принципов анализа показателей организации, внедряющей системы электронной коммерции. На примерах из практики (так называемых “случаях из деловой практики” или, в переводе с устоявшегося английского значения, “case study”) рассмотрим **актуальные**, на наш взгляд, проблемы дальнейшего успешного обучения, внедрения и использования СЭК в мировой практике. Результаты данного исследования могут быть полезны для использования в процессе профессионального обучения будущих бизнесменов, экономистов, менеджеров, маркетологов, финансистов, специалистов в области информационных технологий (ИТ).

В процессе подготовки данной статьи использовались общенаучные методы исследований – исторический и логический, математические и, в частности, аксиоматический, статистический, а также системно-структурные, теоретико-информационные, эмпирические и пр.

Теоретическое и практическое изучение проблемы свидетельствует, что пока еще трудно определить, насколько успешно руководители и владельцы МиСП утилизируют СЭК, как они оценивают успех и каковы их действительные достижения. Необходимо учитывать, что СЭК, по сути своей – это информационная система (ИС), основная функция которой – электронная коммерция. Система эта, как правило, используется большим (зачастую – неопределенным) количеством пользователей (клиентов/покупателей и пр.), которые никак не связаны с организацией-производителем товара или услуг. Они, соответственно, не следуют её правилам, не вписаны в организационную структуру, но использование “всемирной паутины” – Интернет является для них сознательным выбором.

Концепция “успеха” признана одним из проблемных аспектов в разработке принципов анализа показателей организации, внедряющей СЭК, так как само понятие “успех” может интерпретироваться по-разному, в зависимости от систем измерения и используемых единичных или множественных переменных и критериев. Многие исследователи предпринимали попытки измерить “успех” того или иного предприятия,

однако немногие предприятия пытались формально, используя метрические данные, определить уровень или степень их “успешности” в деле внедрения СЭК. В научной литературе концепция “успеха” в использовании СЭК, применительно к МиСП, до сих пор выглядит неопределенно.

Рассмотрим один из положительных и успешных примеров. DeLone и McLean [4] опубликовали развернутый обзор публикаций, связанных с внедрением ИС, где они предложили свою концепцию и модель оценки их успешности.

За прошедшие годы их модель подверглась критике, но и была неоднократно проверена на практике. Авторы также продолжили её усовершенствование.

Тем не менее, вопрос применения их модели на практике для оценки деятельности МиСП остается мало изученным. В литературе, как правило, рассматриваются организационные факторы, влияющие на степень успешности внедрения СЭК, но вопрос роли руководства компании, ее лидеров в процессе внедрения поднимается редко.

Очевидно, что сами руководители только выиграют, если будут владеть методами оценки связанных с электронной коммерцией инициатив. Это поможет им определить их место и их роль в развивающихся процессах. Это также может помочь многим из них осознать необходимость определенных перемен в их подходе к руководству и к управлению переменами. Вопрос переподготовки руководителей МиСП стоит достаточно остро в странах, где электронная коммерция достаточно развита. Остроту этого же вопроса в странах бывшего СССР и Восточной Европы также, на наш взгляд, нельзя преувеличить.

В попытке структурировать множественные переменные, связанные с многообразием информационных систем, DeLone и McLean предложили концепцию “успешности” ИС [4] Их работа была продолжена в исследованиях других специалистов, например, у Ballantine et al [1], Rai et al [14] и Seddon [15].

Pitt et al [13] предложил модификацию их модели, включив в нее компонент “качество обслуживания”.

Myers et al [12] предложили дополнительные меры измерения влияния ИС, а Seddon [15] предложил исключить “использование” из модели и внес “чистую прибыль” в его характеристику результата работы ИС.

Эти изменения были подтверждены DeLone и McLean в [5], предложившими обновленный вариант модели. Они также применили модель в оценке и измерении успешности СЭК [6].

Рамки модели DeLone и McLean достаточно гибкие, однако применить её составляющие к динамичной системе относительно сложно.

Авторы, впрочем, предполагают, что выбор составляющих, позволяющих оценить успешность системы, “зависит от целей эмпирического исследования” [6, с. 35]. Таким образом, модель может быть применена к различным системам и позволяет рассматривать их с разных точек зрения.

В данном случае нас интересует точка зрения руководителей МиСП, их оценка прибыльности/полезности внедрения ИС (конкретно – СЭК). Именно им принадлежит последнее слово в принятии решений об инвестициях, развитии или свертывании систем.

Применение СЭК в организации означает множественные перемены, и, соответственно, требует разработки стратегического видения руководства, его способности справляться с изменениями. Именно от руководителей зависит скорость и эффективность работ по внедрению и созданию благоприятных условий. Среди необходимых характеристик руководителей, вовлеченных в процесс внедрения СЭК, можно назвать: способность предвидеть варианты развития, скрупулезность в анализе ситуации, готовность к принятию рискованных, но взвешенных решений, открытость в общении и открытость для новых идей, целеустремленность [3, с. 23].

Erstein в [7] предполагает, что основой успеха является приверженность руководства компании новой идее; тщательный анализ позиции компании в отношении СЭК; существенные финансовые инвестиции; культурная трансформация компании, приступившей к реализации планов по внедрению СЭК.

В МиСП именно владелец/менеджер инициирует и сам участвует в реализации проекта, устанавливает цели и сроки реализации. Такой лидер компании должен быть энтузиастом, твердо верить в необходимость полезность перемен, необходимость внедрения СЭК. Успех проекта полностью зависит от поддержки руководством сотрудников, непосредственно его реализующих (Umble [17]). Chatterji et al [2] непосредственно связывает успешное руководство компанией с поддержкой и непосредственным участием самих руководителей в реализации СЭК и иных Интернет-проектов. Владельцы/менеджеры – через поддержку или личное участие – формируют общее видение и стратегию использования веб-технологий их применения для улучшения существующих процессов и процедур или их замены [2. с. 70].

Таким образом, мы можем предположить, что успех внедрения систем СЭК и меры его измерения могут быть позитивно ассоциированы с состоянием/уровнем лидерства в организации.

Помимо всего прочего, владельцы/менеджеры МиСП должны совмещать элементы инициатора и управляющего в течение всего срока внедрения СЭК проекта в их организациях. Как правило, от них зависит разработка и поддержка веб-серверных систем, а также обеспечение качества, целостности и своевременности. В то же время от них зависит разработка и поддержка систем, отвечающих за работу с клиентами, контролирующими их профайлы.

Совмещение позиций инициатора и управляющего требует от лидера умения принимать решения, владения разнообразными методами управления и уверенной ориентации в информационных технологиях. Только динамичное и уверенное руководство может использовать преимущества СЭК [10, с. 169].

При этом менеджеры должны четко представлять различные аспекты управления, с которыми им придется столкнуться в их повседневной работе. Mintzberg [11] определил три основных роли управляющего:

- Межличностная: развитие и поддержка позитивных отношений с сотрудниками.
- Информационная: получение и распространение информации.
- Принятие решений (имеются в виду решения, имеющие существенное значение для бизнеса: управление кризисами, подбор партнеров, поставщиков, ведение переговоров)

Роль управления также обсуждалась в ряде работ, рассматривающих факторы “успеха” в СЭК (например, в публикациях Jinghua и других в 2005 году); “успеха” в электронном бизнесе (Jingting и Huang 2004 [10]). В этих работах авторы подчеркивают значение поддержки руководством в процессе утилизации ресурсов и обеспечения эффективности внедрения СЭК. В концепции Jarvenpaa и Ives [9] поддержка высшего руководства компании означает на практике непосредственное его участие во внедрении новых ИС [9, с. 220]. Приверженность руководства прогрессивным методам, понимание возможностей и потенциальных проблем, связанных с внедрением веб-технологий, играют главную роль в успехе инициатив по внедрению СЭК [18]. Igarria et al [8] подчеркивают, что поддержка руководства позитивно влияет на восприятие сотрудниками доступности и полезности новых ИС в МиСП [8, с. 280].

Все это позволяет предположить, что успех внедрения СЭК и меры его измерения могут также быть позитивно ассоциированы практически со всеми аспектами управления и поддержки производства.

В связи с тем, что обычно возможности МиСП в части развития ИС ограничены,

стандартной практикой является осуществления СЭК проектов с помощью партнёров-провайдеров (outsourcing). Но во многих случаях провайдеры не вполне понимают особенности рынка МиСП, где роли, распределение ответственности, даже план всех действий должны быть определены, сформированы и переданы ИТ специалистам, которые, в свою очередь, должны четко понимать цели и задачи данного МиСП. Чтобы это случилось, лидеры МиСП должны понимать основы технологий, используемых в СЭК, они должны быть способны объяснить провайдеру особенности их бизнеса и определить уровень инвестиций, направляемых на развитие СЭК проекта [7, с. 22]. Тщательный выбор провайдера жизненно важен для успеха внедрения СЭК.

Можно предположить, таким образом, что успех внедрения СЭК и меры его измерения могут также быть позитивно ассоциированы с управлением процессами работы с внешними партнерами-провайдерами (outsourcing).

Основные показатели оценки качества ИС в рамках вышеупомянутой модели DeLone и McLean сводятся к следующему:

1. Качество информации (точность, своевременность и т.п.).
2. Качество системы (в т.ч. надежность, интерфейс, документация, программный код – качество и восстанавливаемость, гибкость и др.).
3. Качество сервиса (уровень обучения пользователей, системная поддержка и пр.).
4. Фактическое использование (полнота, легкость, время ответа, необходимый уровень практической и профессиональной подготовки, требуемый уровень образования, соответствие стратегическим планам организации).
5. Удовлетворенность пользователя (надежность, преимущества от использования, индивидуальное, организационное и социальное значение и др.).
6. Индивидуальное воздействие (скорость идентификации проблемы, время подготовки решения, помощь в подготовке решения, эффективность подготовки решений, продолжительность и частота использования, масштаб анализа и др.).
7. Организационное воздействие (оценка с позиции организации). Количественные оценки – ROI, рыночная позиция, цена, анализ и парадокс продуктивности, прибыльность и др.
8. Качественные оценки – изменения в структуре и культуре организации, эффективность, гибкость, координация, реактивность, качество подготавливаемых решений, качество сервиса (оценка потребителей), преимущества перед конкурентами, качество партнерских отношений)

Обобщающим критерием успешности ИС (в данном случае мы имеем дело с системой критериев) является “выгода” – извлечение прибыли разработчиками ИС и ее пользователями. В зависимости от целей исследования, выгоды могут оцениваться на уровне отдельного пользователя, организации, отрасли, национальном уровне (см. рисунок 1).

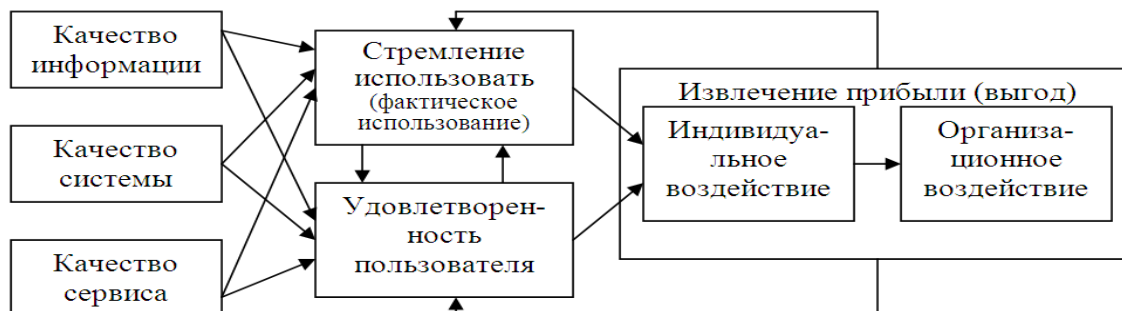


Рис. 1. Модель успеха информационной системы (DeLone и McLean [4-6])

Данная работа не ставит своей целью “усовершенствовать” предложенную DeLone и McLean концепцию, но дополнить ее – в применении к МиСП – новыми независимыми переменными, характеризующими роль лидерства МиСП в реализации СЭК проектов.

Схематически предлагаемая модель может выглядеть так (см. рисунок 2):

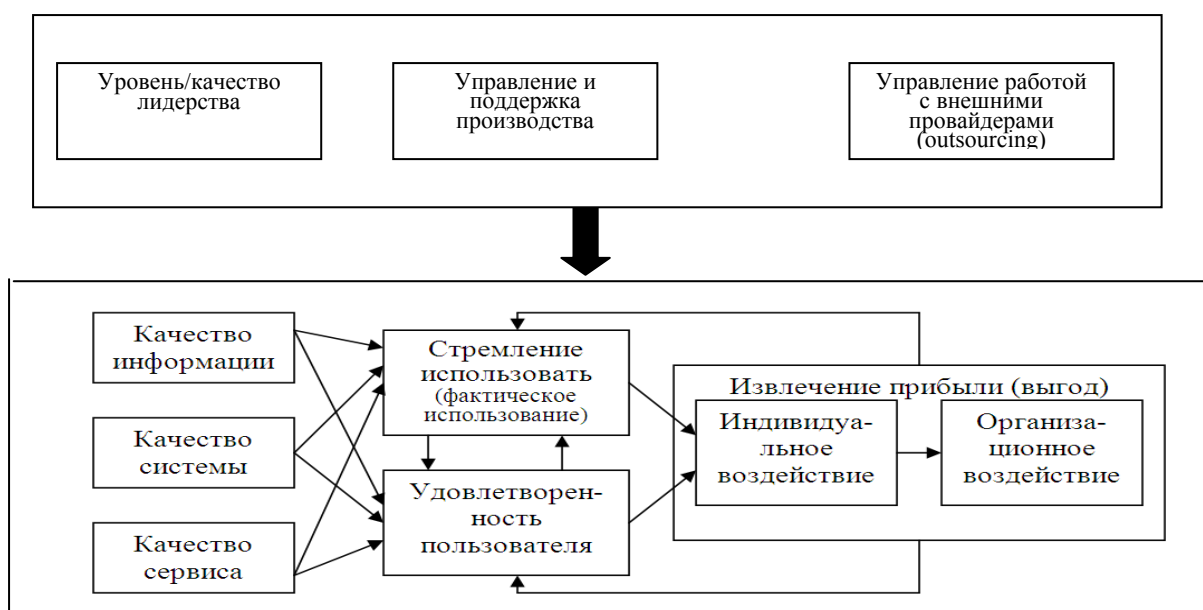


Рис. 2. Роль лидерства МиСП в реализации СЭК проектов

Таким образом, на “успех” СЭК проекта влияют:

- уровень/качество лидерства МиСП;
- качество управления и поддержки производства (в данном случае – поддержки руководством СЭК проекта);
- качество взаимоотношений/управления работы с обслуживающими компаниями (в данном случае – провайдерами).

Для подтверждения данных тезисов, несомненно, требуются эмпирические исследования, однако представляется, что предложенная схема открывает дополнительные возможности не только в определении уровня “успешности” СЭК проекта, но и позволяет судить о причинах его успеха или неудачи.

Для лучшей реализации выгод, связанных с воплощением СЭК проектов владельцы/менеджеры МиСП должны принимать важные решения, определяя “успешность” новых систем. Их решения должны быть основаны на оценке уровня удовлетворенности их клиентов, качества информационного обеспечения системы и т.п. Но при этом именно от качества решений руководства, уровня вовлеченности лидеров компании в реализацию проекта, их образованности и способности мыслить стратегически зависит, в конечном итоге, успех предприятия.

Особое значение в данном контексте приобретает соответствие современных лидеров требованиям времени, возможность повышения их квалификации, их вовлеченность в динамику непрерывного развития информационных технологий. В мире накоплен немалый опыт стимулирования государством процессов, повышающих качество бизнес-руководителей. В этих процессах участвуют ведущие учебные заведения. Для них затронутые здесь вопросы, безусловно, имеют определенное методическое значение, однако данный аспект, несомненно, должен стать предметом отдельного исследования.

Выводы. Системы электронной коммерции (или электронного бизнеса) уже могут

рассматриваться как состоявшийся этап дальнейшего использования информационных технологий в банковско-финансовых расчетах. Подготовка специалистов в этой области является крайне необходимой.

Также выполненное исследование позволяют предположить, что успех внедрения СЭЖ и меры его измерения могут быть позитивно ассоциированы:

- С состоянием/уровнем лидерства в организации.
- Практически со всеми аспектами управления и поддержки производства.
- С управлением процессами работы с внешними партнерами-провайдерами (outsourcing).
- С качественной подготовкой специалистов разных категорий – как в области IT и электронного бизнеса (разработчиков СЭЖ, инженерно-технического и обслуживающего персонала), так и квалифицированных пользователей из числа потребителей коммерческих электронных услуг.

Використана література:

1. Ballantine J., Bonner M., Levy M., Martin A. et al. "The 3-D model of information systems success: The search for the dependent variable continues", *Information Resources Management Journal*, 1996, № 9 (4), P. 5.
2. Chatterjee Debabroto, Grewal Rajdeep, and Sambamurthy V. "Shaping up for ecommerce: Institutional enablers of the organizational assimilation of web technologies", *MIS Quarterly*, 2002, No. 26 (2), pp. 65-89.
3. Cope O. and Waddell D. "Leadership in E-Business", in *E-Business Innovation and Change Management*. IRM Press, 2004, pp. 19-33.
4. DeLone W. H. and McLean E. R. "Information systems success: the quest for the dependent variable", *Information Systems Research*, 1992, № 3, pp. 60-95.
5. DeLone William H. and McLean Ephraim R. "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update", *Journal of Management Information Systems*, 2002, No. 19 (4), pp. 9-30.
6. DeLone William H. and McLean Ephraim R. "Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model", *International Journal of Electronic Commerce*, 2004, № 9 (1), pp. 31-47.
7. Epstein Marc J. "Implementing Successful E-Commerce Initiatives", *Strategic Finance*, 2005, № 86 (9), P. 22.
8. Igbaria Magid, Zinatelli Nancy, Cragg Paul and Cavaye Angele L. "Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model", *MIS Quarterly*, 1997, No. 21 (3), pp. 279-305.
9. Jarvenpaa Sirkka L. and Blake Ives. "Executive Involvement and Participation in the Management of Information Technology", *MIS Quarterly*, 1991, No. 15 (2), pp. 205-230.
10. Jingting Li and Jinghua Huang. "An Exploratory Study of E-Business Success Factors", *Journal of electronic science and technology of China*, 2004, No. 2 (3), PP. 167-172.
11. Mintzberg Henry. *The nature of managerial work*: Prentice-Hall, 1980.
12. Myers B. L., Kappelman L. A. and Prybutok V. R. "A comprehensive model for assessing the quality and productivity of the information systems function: Toward a theory for information systems assessment", In E. J Garritty and G. L Sanders (eds.), *Information systems success measurement*, PA : Idea Group, 1998, pp. 94-121.
13. Pitt Leyland F., Watson Richard T. and Kavan C. Bruce. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, 1995, № 19 (2), pp. 173-187.
14. Rai A., Lang S. S. and Welker R. B. "Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis.", *Information Systems Research*, 2002, No. 13 (1), pp. 50-69.
15. Seddon P. B. "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean model of IS Success", *Information Systems Research*, 1997, No. 8(3), pp. 240-253.
16. Segars Albert H. and Grover Varun. "Strategic information systems planning success: An investigation of the construct and its measurement", *MIS Quarterly*, 1998, No. 22 (2), p. 139.
17. Umble Haft. "Enterprise resource planning: implementation procedure and critical success factors", *European Journal of Operational research*, 2003, No. 146 (2), pp. 241-257.
18. Venkatraman N. "Five Steps to a Dot-Com Strategy: How To Find Your Footing on the Web", *MIT Sloan Management Review*, 2000, No. 41 (3), pp. 15-28.
19. Режим доступу : <http://sloanreview.mit.edu/the-magazine/articles/2000/spring/4131/five-steps-to-a-dotcom-strategy-how-to-find-your-footing-on-the-web/>
20. Yap C. S. and Thong J. Y. L. "Programme evaluation of a government information technology programme

- for small businesses”, Journal of Information Technology, 1997, No. 12, pp. 107-120.
21. Zinatelli N., Cragg Paul and Cavaye Angele L. “End user computing sophistication and success in small firms”, Journal of Information Systems, 1996, № 5 (3), PP. 172-181.

Александров А. Роль руководства в обучении внедрению систем электронной коммерции в малых и средних предприятиях.

Статья посвящена анализу проблем обучения внедрения систем электронной коммерции, ориентированных на малые и средние предприятия. Рассматриваются аспекты концепции достижения успеха в разработке принципов анализа показателей организации, внедряющей системы электронной коммерции.

Ключевые слова: обучение внедрению систем электронной коммерции; малые и средние предприятия; информационные технологии; использование Интернет, on-line технологий и дистанционных методов обучения.

Aleksandrov A. Role of leadership in teaching of electronic commerce systems providing for small and middle enterprises.

The article is devoted to the analysis of teaching problems of providing the oriented to the small and middle enterprises systems of electronic commerce. The aspects of success achievement conception of indexes analysis principles development of providing the systems of electronic commerce organization are examined.

Keywords: teaching of electronic commerce systems providing; small and middle enterprises; information technologies; the use of the Internet, on-line technologies and distance methods of teaching (distance learning).

**Атаманчук П. С., Білик Р. М., Дінділевич Є. М., Панчук О. П.
Кам'янець-Подільський національний університет
імені Івана Огієнка**

КОМПЕТЕНТНІСТНИЙ ПІДХІД ДО ТЕХНОЛОГІЧНОГО НАВЧАННЯ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ТЕХНОЛОГІЙ

У статті розглядається компетентністний підхід до навчання і підготовки учнів технологічного профілю. Розкриваються професійні компетенції майбутнього педагога на прикладах компетентісно-світоглядних пізнавальних завдань.

Ключові слова: технології, компетенції, еталони, пізнавальні завдання

В умовах розвитку сучасного суспільства важливо, щоб перехід на європейські стандарти спонукав вітчизняну освіту нарощувати свій потенціал відносно забезпечення якісної професійної підготовки фахівців (за рахунок ефективного управління цим процесом) і збагачував вже наявні пріоритети. За таких умов головним результатом досліджень стало теоретичне обґрунтування і технологічна інтерпретація концепції цілеспрямованого управління якістю підготовки майбутніх фахівців з акцентом на особистісно-орієнтоване навчання і ступеневу освіту [2]. Результати наших досліджень пройшли широку апробацію в ході міжнародних, всеукраїнських, регіональних і міжвузівських конференціях, вони впроваджені в навчальний процес середніх і вищих навчальних закладів.

Та все ж необхідно визнати, що сьогодні ще мало уваги приділяється аналізу можливого впливу ультра – нових наукових досягнень і технологічних винаходів на течію світових соціальних процесів, освіту і науку, врешті-решт на основи побудови антропосфери і щоденне буття людини. За таких умов майбутні педагоги будуть приречені на “відставання” від потреб часу за рівнями смислової і професійної