

Хмиров І.М.

Національний університет цивільного захисту України

МЕХАНІЗМИ ЗАСТОСУВАННЯ АУТСОРСИНГУ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ ЕЛЕКТРОННИМ НАВЧАННЯМ У СИСТЕМІ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ

У статті досліджено механізми застосування аутсорсингу в державному управлінні електронним навчанням у системі вищої освіти України. Зокрема, здійснено класифікацію аутсорсингових моделей електронного навчання в системі вищої освіти України. Виділено моделі аутсорсингу. Аутсорсинг завдань – підхід, при якому організація покладається на зовнішній ресурс для вирішення приватного завдання. Вибірковий аутсорсинг – підхід, за якого організація покладається на зовнішній ресурс для реалізації елемента процесу. Комплексний аутсорсинг – передача традиційних неключових функцій організації зовнішнім виконавцям – субпідрядникам, висококваліфікованим фахівцям сторонньої фірми. Розглянуто елементи навчального процесу, які можуть бути реалізовані в організації або освітній установі в моделі аутсорсингу: аналіз й оцінка потреби в навчанні; розробка стратегії навчання персоналу в організації; управління проектом навчання в організації; оцінка ефективності навчання в організації; консультування стосовно управління продуктивністю персоналу в організації; консультування стосовно організаційного розвитку й управління змінами в організації. Виокремлено процеси аутсорсингу електронного навчання в системі вищої освіти України: послуга проектування навчальних, навчально-тематичних планів, програм навчання; послуга розробки електронних освітніх ресурсів; послуга залучення та реєстрації осіб, які навчаються; послуга підтримки освітнього процесу; безпосередньо освітня послуга (послуги викладача); послуги контрольних заходів й аналізу зворотного зв'язку від учнів.

Ключові слова: аутсорсинг, механізми державного управління, електронне навчання, система вищої освіти.

Постановка проблеми. Попит на послуги електронного навчання формує ринок уніфікованих дидактичних та інформаційно-технологічних сервісів, що надаються за певних умов (фізична доступність, висока якість, прийнятна вартість тощо).

Існування такого ринку змінює завдання управління послугами електронного навчання в організації або освітньому закладі. Основним завданням при цьому є гнучке проектування параметрів послуги з огляду на поточні потреби замовників. Вищезазначене підкреслює необхідність проведення цього дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У нинішніх умовах багато вітчизняних і закордонних авторів присвятили наукові праці проблематиці державного управління електронним навчанням у системі вищої освіти, зокрема Р. Аалдерс [1], В. Ільїн [2], Е. Спарроу [3].

Однак застосування у процесах державного управління електронним навчанням у системі вищої освіти інтерактивних моделей організації навчального процесу все ще залишається не досить дослідженим.

Постановка завдання. Метою роботи є дослідження механізмів застосування аутсорсингу в державному управлінні електронним навчанням у системі вищої освіти України.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких завдань:

а) здійснити класифікацію аутсорсингових моделей електронного навчання в системі вищої освіти України;

б) розглянути елементи навчального процесу, які можуть бути реалізовані в організації або освітній установі в моделі аутсорсингу;

в) виокремити процеси аутсорсингу електронного навчання в системі вищої освіти України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Організація взаємодії між внутрішніми і зовнішніми постачальниками дидактичних й ІТ-сервісів та побудова на основі цієї взаємодії цілісної системи надання послуг електронного навчання є важливою частиною організаційно-економічного механізму підвищення ефективності послуг електронного навчання, адже сутністю цієї взаємодії є оптимальне використання ресурсів.

Управління зовнішніми ресурсами здійснюється в рамках аутсорсингу. Аутсорсинг (від англ. Outsourcing – зовнішнє джерело) – це передача організацією певних бізнес-процесів або виробничих функцій на обслуговування іншій компанії, що спеціалізується у відповідній сфері.

Аутсорсинг – це бізнес-модель, в якій можливості розвитку організації створюються шляхом залучення зовнішніх ресурсів замість створення обмежених або дорогих внутрішніх. Аутсорсинг є ключовим елементом гнучкого й ефективного управління послугами, насамперед вартістю і якістю. На відміну від послуг сервісу і підтримки, що мають разовий, епізодичний, випадковий характер і обмежені початком і кінцем надання послуги, на аутсорсинг передаються зазвичай функції з професійної підтримки безперервної працездатності окремих систем й інфраструктури на основі тривалої взаємодії (не менш 1 року). Наявність бізнес-процесу є відмінною рисою аутсорсингу від різних інших форм надання послуг і абонентського обслуговування. Приватний випадок аутсорсингу – це повна передача виконання певної функції зовнішній організації. Однак здебільшого використовуються різні комбіновані і проміжні варіанти [2; 3].

Різноманіття аутсорсингових моделей можна класифікувати за трьома типами:

1) аутсорсинг завдань – підхід, за якого організація покладається на зовнішній ресурс для вирішення приватного завдання. Як правило, рішення цього завдання всередині організації пов'язане з необхідністю придбання якого-небудь обладнання або інших активів. Як приклад можна навести завдання тиражування (копіювання) друкованих матеріалів, яке багато організацій воліють вирішувати залученням спеціалізованих сервісних компаній;

2) вибіркового аутсорсинг – підхід, за якого організація покладається на зовнішній ресурс задля реалізації елемента процесу. Наприклад, для проведення конференції освітній заклад приваблює компанію, яка здійснює розсилку запрошень та реєстрацію відвідувачів;

3) комплексний аутсорсинг – передача традиційних неключових функцій організації (таких, наприклад, як бухгалтерський облік або рекламна діяльність для машинобудівної компанії) зовнішнім виконавцям – субпідрядникам, висококваліфікованим фахівцям сторонньої фірми. Відмова від власного бізнес-процесу, наприклад, виготовлення відливання або складання балансу, і придбання послуг із реалізації цього бізнес-процесу в іншій спеціалізованій організації [1; 3].

Відповідно, необхідно уточнити поняття та види аутсорсингу стосовно електронного

навчання. Для вирішення приватних завдань у рамках надання послуги електронного навчання освітня установа або організація може використовувати зовнішні ресурси у таких випадках:

– організація зберігання електронних освітніх ресурсів у спеціалізованому програмному середовищі;

– організація доступу до електронних освітніх ресурсів через мережеві засоби, підтримка процесу навчання в спеціалізованому програмному середовищі;

– організація віртуальної класної кімнати в спеціалізованому програмному середовищі, яка підтримує передачу аудіо– і відеоінформації, засоби комунікації між викладачем і тими, хто навчається;

– організація доступу до лабораторного середовища за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення (симуляції реального середовища) або віддаленого доступу до лабораторного обладнання;

– організація облікових процесів, пов'язаних із проходженням навчання, контроль успішності, вибудовування освітніх траєкторій;

– технічна підтримка безперервного доступу до інформаційно-технологічного середовища електронного навчання;

– підписка на спеціалізовані електронні інформаційні й освітні ресурси;

– залучення позаштатних викладачів [1; 2].

Аутсорсинг конкретних завдань, таким чином, приймає форму споживання, головним чином, уніфікованих ІТ-послуг. При цьому варто розглянути елементи навчального процесу, які можуть бути реалізовані в організації або освітній установі в моделі аутсорсингу:

– послуга проектування навчальних, навчально-тематичних планів, програм навчання;

– послуга розробки електронних освітніх ресурсів;

– послуга залучення та реєстрації осіб, які навчаються;

– послуга підтримки освітнього процесу;

– безпосередньо освітня послуга (послуги викладача);

– послуги контрольних заходів й аналізу зворотного зв'язку від учнів.

Аутсорсинг елементів навчального процесу, таким чином, приймає форму уніфікованих дидактичних сервісів. Комбінування ІТ-послуг і дидактичних послуг дають змогу конструювати процеси електронного навчання. Якщо організація розглядає можливість використання комплексного аутсорсингу, то виконавець у перспективі може реалізовувати такі процеси:

- аналіз й оцінку потреби в навчанні;
- розробка стратегії навчання персоналу в організації;
- управління проектом навчання в організації;
- оцінка ефективності навчання в організації;
- консультування стосовно управління продуктивністю персоналу в організації;
- консультування стосовно організаційного розвитку й управління змінами в організації [1; 3].

При цьому необхідно підкреслити, що нині багато великих організацій використовують комплексний аутсорсинг у сфері освітніх послуг, оскільки навчання не є для організацій основним видом діяльності.

Варто зазначити, що освітні установи є постачальниками таких послуг, тобто беруть участь у процесі аутсорсингу як зовнішні підрядники. Однак аутсорсинг завдань й елементів процесу електронного навчання, тобто фактично використання дидактичних та ІТ-сервісів, актуально як для організацій, так і для освітніх установ, оскільки суб'єкти ринку послуг виступають одночасно і в ролі постачальників, і в ролі споживачів, формуючи складні мережі взаємодій.

Висновки. Проведене дослідження уможливило загалом такі висновки.

1. Здійснено класифікацію аутсорсингових моделей електронного навчання в системі вищої освіти України. Виділено моделі аутсорсингу.

Аутсорсинг завдань – підхід, за якого організація покладається на зовнішній ресурс для вирішення приватного завдання. Вибірковий аутсорсинг – підхід, за якого організація покладається на зовнішній ресурс для реалізації елемента процесу. Комплексний аутсорсинг – передача традиційних неключових функцій організації зовнішнім виконавцям – субпідрядникам, висококваліфікованим фахівцям сторонньої фірми.

2. Розглянуто елементи навчального процесу, які можуть бути реалізовані в організації або освітній установі в моделі аутсорсингу: аналіз й оцінку потреби в навчанні; розробка стратегії навчання персоналу в організації; управління проектом навчання в організації; оцінка ефективності навчання в організації; консультування стосовно управління продуктивністю персоналу в організації; консультування стосовно організаційного розвитку й управління змінами в організації.

3. Виокремлено процеси аутсорсингу електронного навчання в системі вищої освіти України: послуга проектування навчальних, навчально-тематичних планів, програм навчання; послуга розробки електронних освітніх ресурсів; послуга залучення та реєстрації осіб, які навчаються; послуга підтримки освітнього процесу; безпосередньо освітня послуга (послуги викладача); послуги контрольних заходів й аналізу зворотного зв'язку від учнів.

Список літератури:

1. Аалдерс Р. ІТ аутсорсинг : практическое руководство. Москва, 2003. 300 с.
2. Ильин В.В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика. Москва, 2006. 176 с.
3. Спарроу Э. Успешный IT-аутсорсинг. Москва, 2004. 288 с.

Khmyrov I.M. THE MECHANISMS OF APPLICATION OF OUTSOURCING IN PUBLIC ADMINISTRATION BY ELECTRONIC TRAINING IN THE HIGHER EDUCATION SYSTEM OF UKRAINE

The mechanisms of application of outsourcing in public administration by electronic training in the higher education system of Ukraine are investigated in the article. In particular, the classification of outsourcing models of electronic training in the higher education system of Ukraine is carried out. The following models of outsourcing are allocated. Outsourcing of tasks – approach at which the organization is assigned to an external resource for the solution of private tasks. Selective outsourcing – approach at which the organization is assigned to an external resource for realization of an element of process. Complex outsourcing – transfer of traditional non-key functions of the organization to external performers – to subcontractors and highly qualified specialists of foreign firm. The following elements of educational process which can be realized in the organization or educational institution at outsourcing model are considered: analysis and assessment of need for training; development of strategy training of personnel in organization; project managements training in organization; learning efficiency assessment in organization; consultation concerning management of personnel productivity in organization; consultation concerning organizational development and management of changes in organization. The following processes of outsourcing of electronic training in the higher education system of Ukraine are allocated: service design of training, educational and thematic plans, programs of training; service of development of electronic educational resources; service of attraction and registration of persons and students; service of support of educational process; directly educational service (service of the teacher); services of control actions and analysis of feedback from pupils.

Key words: outsourcing, mechanisms of public administration, electronic training, higher education system.