

*Андреева О. Н.**

Владивостокский филиал Российской таможенной академии, Владивосток, Российская Федерация

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ КИС ПРИ УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ В ВУЗЕ

К л ю ч е в ы е с л о в а: корпоративная информационная среда (КИС), технологии КИС, сервисы КИС, управление вузом, образовательный процесс, субъекты управления, высшее учебное заведение.

Данная исследовательская статья посвящена вопросам применения информационных технологий и сервисов корпоративной информационной среды (КИС) при управлении образовательным процессом в вузе. На примере регионального университета предпринята попытка анализа возникающих при этом проблем, связанных с социальными аспектами. Представлены отдельные результаты исследования, причинами осуществления которого явилось увеличение числа жалоб на работу информационных технологий и сервисов КИС при управлении образовательным процессом в вузе и участвовавшие отказы преподавателей и студентов от использования возможностей КИС в образовательном процессе. Цель исследования: выявление основных проблемных ситуаций, связанных с применением информационных технологий и сервисов КИС при управлении образовательным процессом в вузе. В качестве основного метода исследования был использован метод анкетного опроса, в котором приняли участие преподаватели и студенты. Было установлено, что технологии и сервисы КИС в большей степени используются в качестве имиджевых и досугово-утилитарных ресурсов, а не как ресурсы образовательные, и управление образовательным процессом на базе информационных технологий и сервисов КИС для определенной части субъектов управления носит имитационный характер. Суть рекомендаций по разрешению выявленных в ходе исследования проблем сводится к повышению качества информации, доступ к которой обеспечивается посредством информационных технологий и сервисов КИС. Реализация данной рекомендации на практике возможна при соблюдении ряда условий: обеспечение высокого качества предлагаемых вузом образовательных услуг; увеличение доли преподавателей, имеющих ученую степень; повышение требований к квалификации преподавателей; рост среднего заработка преподавателей в вузе; обеспечение высокого среднего балла студентов, принятых на обучение по результатам ЕГЭ. В большинстве публикаций, посвященных исследованию проблем внедрения информационных технологий и сервисов КИС в вузах, основное внимание уделено техническим и технологическим аспектам. Социальные и социально-технологические аспекты внедрения КИС остаются малоизученными, несмотря на то что в качестве определяющих успех внедрения КИС условий разработчики, как правило, называют «человеческий фактор». На основе данных, полученных в ходе исследования, возможна дальнейшая детальная выработка рекомендаций по разрешению проблем, связанных с управлением образовательным процессом в вузе на базе технологий и сервисов КИС. Данная статья представляет интерес прежде всего для администрации вузов. Полученные результаты могут быть полезны разработчикам КИС, а также научно-педагогическим работникам.

Основной задачей системы высшего профессионального образования, а значит, и каждого вуза является воспроизводство высококвалифицированных трудовых ресурсов. Российская высшая школа в процессе модернизации столкнулась со значительным числом противоречий и ограничений, сопутствующих реализации этой основной функции.

Как свидетельствуют результаты Мониторинга эффективности образовательных организаций высшего образования, не все отечественные вузы в 2013 г. смогли преодолеть стоящие перед ними трудности, противоречия и ограничения. Поэтому анализ проблемных ситуаций, сложившихся в конкретных учебных заведениях, становится особенно актуальным.

**Андреева Ольга Николаевна* – кандидат социологических наук, главный научный сотрудник – начальник научно-исследовательского отдела; Владивостокский филиал Российской таможенной академии; Российская Федерация, 690034, Владивосток, ул. Стрелковая 16в, +7 (423) 263 72 04, +7 (924) 237 86 94; Agloolga@rambler.ru

Одно из направлений работы по обеспечению конкурентных преимуществ образовательных организаций – информатизация деятельности вуза и трансформация информационной среды вуза в корпоративную информационную среду (КИС).

Приоритетной стратегической целью вуза является повышение качества предоставляемых образовательных услуг. Непременным условием реализации указанной цели становится повышение эффективности методов управления учебным, учебно-исследовательским и научно-исследовательскими процессами в вузе. Повышение качества управления, в том числе учебным, учебно-исследовательским и научно-исследовательскими процессами, зачастую связывают с их информатизацией и внедрением методов управления вузом на базе информационных технологий и сервисов в КИС [2; 14; 16; 17].

Информатизация в той или иной степени затронула все отечественные вузы. Анализу данного процесса, а также исследованию технических вопросов повышения эффективности КИС посвящено значительное число научных публикаций. Тем не менее следует отметить, что условием эффективного функционирования КИС является не только решение технических проблем, но и формирование социально-технологической культуры у субъектов управления (применительно к вузу речь идет прежде всего об администрации, профессорско-преподавательском составе и контингенте студентов), повышение ценности научного знания и ослабление тенденций прагматизации и утилитаризации в студенческой среде [7; 8].

Недостаточное внимание к социальным и социально-технологическим аспектам при внедрении КИС и в процессе ее функционирования может существенно ограничивать возможности субъектов управления и препятствовать правильному и обоснованному использованию современных информационных технологий. В условиях ограниченных ресурсов это обстоятельство в значительной степени сужает возможности субъектов управления для выбора оптимального решения даже при наличии необходимых знаний и умений.

Информационные технологии и сервисы КИС при управлении образовательным процессом в вузе могут быть эффективны только в том случае, если субъекты управления имеют свою зону управления образовательной организацией, реализуют делегированные им управленческие полномочия, несут связанные с ними риски, развивают свои профессиональные навыки в соответствии со своей зоной полномочий [19].

Но, как отмечает ряд авторов [1; 11, с. 145; 12; 13, с. 102; 14, с. 5, 6; 15, с. 167], в процессе внедрения в вузе и последующего применения информационных технологий и сервисов КИС вероятно возникновение и/или обострение ряда проблем, которые в отдельных случаях могут «полностью свести на нет все усилия по созданию КИС вуза» [6, с. 69]: 1) отсутствие или дефицит необходимых знаний о наличии и возможностях применения технологий и сервисов КИС и навыков применения таковых у определенной части субъектов управления; 2) низкий уровень мотивации у определенной части субъектов управления к приобретению новых навыков работы с информационными технологиями и сервисами КИС; 3) противодействие субъектов управления (сопротивление требованию применять информационные технологии и сервисы КИС в образовательной деятельности); 4) трудности в освоении новых социальных ролей субъектами управления (сложность перехода преподавательского состава от роли ретранслятора знаний к роли «учебно-менеджера и наставника» и преподавателя, оказывающего педагогические услуги, а также характерное для части студентов стремление оставаться пассивным «получателем» знаний и информации); 5) дефицит полной, актуальной и корректной информации и качественных цифровых учебно-методических материалов, доступ к которым обеспечивает КИС; 6) низкий или недостаточно высокий уровень профессиональной квалификации субъектов управления и недостаточная степень реализации их личностного и интеллектуального потенциала.

Суть исследуемой в рамках данной статьи проблемы сводится к следующему: отсутствует информация о проблемных ситуациях, сложившихся в конкретных вузах, связанная с социальными аспектами применения субъектами управления информационных технологий и сервисов КИС при управлении образовательным процессом.

С целью выявления основных проблемных ситуаций, связанных с применением информационных технологий и сервисов КИС при управлении образовательным процессом в региональном вузе, в январе-феврале 2013 г. был проведен анкетный опрос преподавателей и студентов. Эмпирическую базу исследования составили в том числе информационно-аналитические материалы по результатам анализа показателей эффективности образовательных организаций высшего образования за 2013 г., материалы, размещенные на официальном сайте вуза, а также внутренние документы, регламентирующие порядок использования технологий

Генеральная и выборочные совокупности, 2013 г.

№ п/п	Субъекты управления образовательным процессом в вузе	Объем совокупностей, чел.		
		Генеральная	Выборочная	
			Идеальная	Реальная
1	Преподаватели	392	218	84*
2	Студенты	10456	250	206**

* Всего в ходе опроса преподавателями было возвращено 104 анкеты. Из их числа 20 анкет оказались незаполненными. Респонденты вернули анкеты, сопроводив отказ от заполнения устным или письменным пояснением следующего характера: «не пользуюсь интернетом», «я совместитель и мне КИС не нужен», «я ничего не могу сказать о корпоративной информационной среде», «никогда не проявлял интереса к ресурсам КИС вообще», «за меня все делают девочки на кафедре», «за меня оценки проставляют в деканате» и т. п. Таким образом, здесь и далее будут проанализированы ответы 84 преподавателей: в том числе 4 профессоров, 32 доцентов, 28 старших преподавателей, 11 ассистентов и 9 преподавателей, не указавших в анкете свою должность.

** В том числе: 17 студентов первого курса, 55 – второго, 25 – третьего, 71 – четвертого и 23 – пятого (15 человек в ходе опроса не указали курс обучения).

и сервисов КИС преподавателями, студентами и иными субъектами управления [3–5; 9; 10; 18; 20; 21].

Вуз, на базе которого было проведено эмпирическое исследование, по итогам мониторинга эффективности образовательных организаций высшего образования за 2013 г., занимает вторую рейтинговую позицию и замыкает тройку региональных вузов-лидеров. Он является наиболее информатизированным вузом региона¹. КИС вуза позволяет использовать автоматизированные средства организации и осуществления не только учебного, учебно-исследовательского и научно-исследовательского процессов, но также и средства управления вузом, финансами и информационными ресурсами.

Анкеты, предложенные как студентам, так и преподавателям, представляли собой перечни утверждений, характеризующих уровень информированности субъектов управления о наличии ресурсов КИС, о процессах доступа к ним и о качестве ее работы. Респонденты имели возможность достаточно подробно изложить суть возникающих в ходе использования технологий и сервисов КИС проблем, а также дать собственные рекомендации и решения разработчикам КИС. В ходе анкетирования освещены вопросы применения технологий и сервисов преподавателями и студентами, имеющими обычный доступ (то есть не имеющими расширенного набора прав пользователя).

Анкета разработана автором данной статьи по заявке, при консультации и поддержке сотрудников управления информационно-технического обеспечения вуза, на базе которого проводилось исследование.

¹Отчасти об этом свидетельствует количество персональных компьютеров – 0,93 ед. в расчете на одного студента, что вдвое превышает значение аналогичного показателя для вуза, занявшего первую рейтинговую позицию в мониторинге за 2013 г.

Опросник, адресованный преподавателям, содержал 56 закрытых и полужакрытых и 27 открытых вопросов. В структуре анкеты были представлены пять разделов: 1) знания о сетевых сервисах и владение сетевыми сервисами; 2) оснащенность подразделений и доступность услуг и информации; 3) ВГУЭС в интернете и внешней среде; 4) знания о порядке использования ИКТ и сервисов КИС и знания о технической поддержке; 5) удовлетворенность технической поддержкой.

Анкета, адресованная студентам, содержала 16 закрытых и полужакрытых и 6 открытых вопросов. Содержание вопросов было аналогично соответствующим вопросам преподавательской анкеты. Меньший объем студенческой анкеты по сравнению с преподавательской был обусловлен более ограниченным набором доступных студентам технологий и сервисов КИС.

Как следует из данных, представленных в табл. 1, в исследовании приняла участие 21,4% преподавателей и 2,0% студентов данного вуза. При определении объема генеральной совокупности использованы данные мониторинга деятельности образовательных организаций высшего образования в 2013 г. [9]. Идеальная выборочная совокупность формировалась по типу сплошной выборки из числа преподавателей, принявших участие в экзаменационной сессии, и простой случайной выборки студентов (элементами отбора являлись студенческие группы). Экзаменационные испытания в данном вузе на момент проведения анкетирования проводились в подавляющем числе случаев в форме компьютерного тестирования. Преподаватель во время проведения экзаменационного тестирования не имел права находиться в аудитории со студентами. Поэтому период проведения экзаменационной сессии оказался самым удобным временем для проведения анкетного опроса преподавателей, так как в распоряжении

Таблица 2

Осведомленность о технологиях и сервисах КИС и их использование среди преподавателей и студентов, 2013 г.

№ п/п	Технологии и сервисы КИС	Осведомленные о сервисе		Использующие сервис	
		Преподаватели, %	Студенты, %	Преподаватели, %	Студенты, %
1	Расписание занятий	100,0	90,3	88,1	72,3
2	Успеваемость студентов	97,6	84	86,9	71,8
3	Хранилище цифровых полнотекстовых материалов (учебно-методические материалы)	92,9	70,4	67,9	42,7
4	Посещаемость студентов	78,6	72,8	36,9	38,8
5	Библиотека	нет данных	68,9	нет данных	24,8
6	Хранилище цифровых полнотекстовых материалов (научные материалы)	84,5	49,5	54,8	18,4
7	Смена пароля	73,8	60,7	28,6	12,6
8	Справочно-нормативные документы	82,1	30,6	57,1	9,2
9	Телефоны (телефонный справочник)	90,5	41,3	69,0	8,7
10	Видеолекции	57,1	22,8	15,5	4,4
11	Сервис вебинаров	53,6	17,0	9,5	3,4

преподавателя были свободные 30–40 минут, которые он мог уделить для ответа на вопросы анкеты. Студентам предлагалось заполнить анкету в период, пока они ждали результатов экзамена.

В рамках данной статьи представлены результаты анализа только тех проблем управления вузом, которые связаны с применением информационных технологий и сервисов КИС, доступных и преподавателю и студенту и имеющих непосредственное отношение к учебному, учебно-исследовательскому и научно-исследовательскому процессам². Такими сервисами в данном вузе являются:

- 1) хранилище цифровых полнотекстовых материалов (учебно-методические материалы);
- 2) хранилище цифровых полнотекстовых материалов (научные материалы);
- 3) видеолекции;
- 4) сервис вебинаров;
- 5) библиотека;
- 6) расписание занятий;
- 7) успеваемость студентов;
- 8) посещаемость студентов;
- 9) справочно-нормативные документы;
- 10) телефоны (телефонный справочник);
- 11) смена пароля.

Указанные технологии и сервисы функциональны для любого образовательного учреждения:

- хранилища цифровых полнотекстовых материалов обеспечивают неограниченный доступ

²На практике на момент проведения исследования преподавателям с различными ролями пользователей были доступны порядка 50 различных технологий и сервисов КИС, студентам – около 30.

всех групп пользователей к учебно-методическим и учебно-научным изданиям;

- видеолекции и вебинары создают благоприятные условия для самообучения и самоподготовки, а также для осуществления дистанционного обучения;

- предоставление электронного доступа к библиотечным каталогам и электронным полнотекстовым изданиям и базам данных создает оптимальные условия для осуществления учебно-исследовательской и научно-исследовательской деятельности;

- электронное расписание занятий и электронный доступ к базам данных, отражающих успеваемость и посещаемость студентов, создает необходимые условия для осуществления планирования и контроля деятельности участников образовательного процесса в режиме онлайн как со стороны администрации вуза, так и самими преподавателями и студентами;

- электронный доступ к справочно-нормативной документации обеспечивает оптимальные условия для осуществления нормативно-правового регулирования деятельности участников образовательного процесса, соблюдения их прав и обязанностей и обеспечивает реализацию требований системы менеджмента качества в практической деятельности участников образовательного процесса;

- пароль и возможность смены пароля обеспечивают защиту баз данных, персональных данных участников образовательного процесса и пр.

Итак, рассмотрим основные проблемы и ограничения, связанные с применением методов управления вузом на базе информационных технологий и сервисов КИС на примере выделенных 11 сервисов и технологий.

Наиболее значимой проблемой, связанной с применением методов управления вузом на базе информационных технологий и сервисов КИС, оказался сознательный отказ пользователей от работы с предоставленными технологиями и сервисами. Как следует из представленных в табл. 2 данных, использование технологий и сервисов КИС не сопряжено с осведомленностью о их наличии.

Так, например, отказ от использования известных преподавателям технологий и сервисов КИС составляет от 10,7 до 45,2 % для различных технологий и сервисов; у студентов данный показатель представлен диапазоном от 12,2 до 48,1 %³.

Наличие указанной проблемы значительно затрудняет процесс управления вузом. Основным направлением выхода из указанной ситуации является формирование социально-технологической корпоративной профессиональной культуры.

Еще одной проблемой, связанной с применением методов управления вузом на базе информационных технологий и сервисов КИС, оказались значительно более широкая осведомленность и более широкое использование вспомогательных технологий и сервисов по сравнению с осведомленностью об основных технологиях и сервисах учебного процесса и их использованием (см. рис. 1 и 2).

Средний уровень осведомленности о технологиях и сервисах, имеющих непосредственное отношение к учебному, учебно-исследовательскому и научно-исследовательскому процессам, составляет для преподавателей – 72,0 %, для студентов – 45,7 %, при этом используют данные технологии и сервисы лишь 36,9 % преподавателей и 18,7 % студентов.

Аналогичные показатели по осведомленности о технологиях и сервисах, имеющих вспомогательное значение для учебного процесса, и показатели, характеризующие их использование, существенно выше: осведомлены 87,1 % преподавателей и 61,1 % студентов, используют 63,3 % преподавателей и 35,6 % студентов.

Образовательная деятельность является для вуза приоритетной, а значит, выявленная проблема становится для него существенным ограничением

в плане управления качеством предоставляемых образовательных услуг. Условием эффективности вуза является обеспечение высокого качества образовательных услуг и предоставляемых сервисов как в техническом, так и в содержательном плане и их интенсивное использование.

Существенное ограничение управления вузом с использованием технологий и сервисов КИС представляет отсутствие сформированной потребности и высокого уровня мотивации к применению технологий и сервисов учебного процесса, характерное для всех групп пользователей. В ходе анкетного опроса все группы пользователей предъявляли разработчикам КИС идентичные претензии и жалобы: «трудности в поиске информации», «многократность ввода пароля», «запутанность», «проблемы со скачиванием». Среди основных причин отказа от использования сервисов учебного процесса преподаватели называли: «неготовность студентов использовать материалы, размещенные в хранилище цифровых полнотекстовых материалов», «они мне не нужны, так как минимально влияют на качество моей работы», «у меня в них нет нужды», «студенты не готовы к видеолекциям и вебинарам», «корректировки материалов слишком хлопотны», «если бы размещение материалов влияло на рейтинг ППС, то я не против зарабатывать баллы таким образом».

Технологии и сервисы учебного процесса становятся востребованными только в том случае, когда их использование – обязательное условие осуществления профессиональной деятельности преподавателя и образовательной деятельности студента.

Еще одним ограничением управления вузом с использованием технологий и сервисов КИС является низкое качество учебно-методических и научно-исследовательских материалов, доступ к которым осуществляется посредством применения технологий и сервисов КИС. Причинами данной ситуации могут быть: 1) недостаточный уровень квалификации научно-педагогических работников (в том числе некомпетентность в вопросах использования ресурсов КИС); 2) отсутствие заинтересованности в подготовке качественных материалов, характерное для преподавателей, не планирующих использовать в дальнейшем размещенные в КИС материалы; 3) текучесть кадров; 4) значительное увеличение аудиторной нагрузки преподавателя и «поточность» учебного процесса.

Так, например, в процессе анкетирования студенты предъявляли следующие претензии и жалобы в отношении качества предоставляемых технологиями и сервисами КИС материалов: «содержание читаемых лекций и презентаций

³Здесь и далее за 100 % будет приниматься значение выборочной совокупности преподавателей, равное 84 чел., соответствующее числу заполненных преподавателями анкет, для студентов это значение составляет 206 чел.

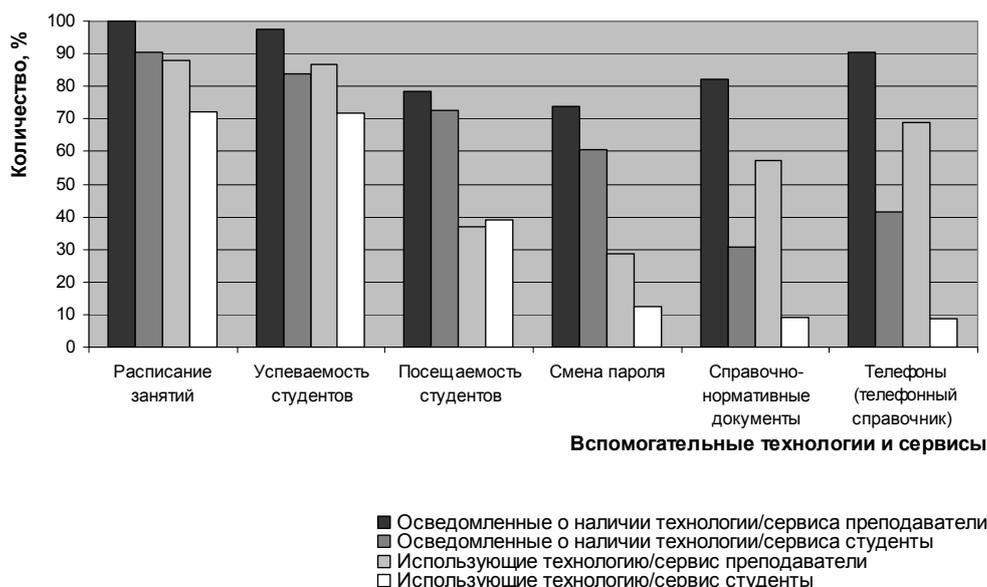


Рис. 1. Осведомленность о вспомогательных технологиях и сервисах и их использование среди преподавателей и студентов, 2013 г.

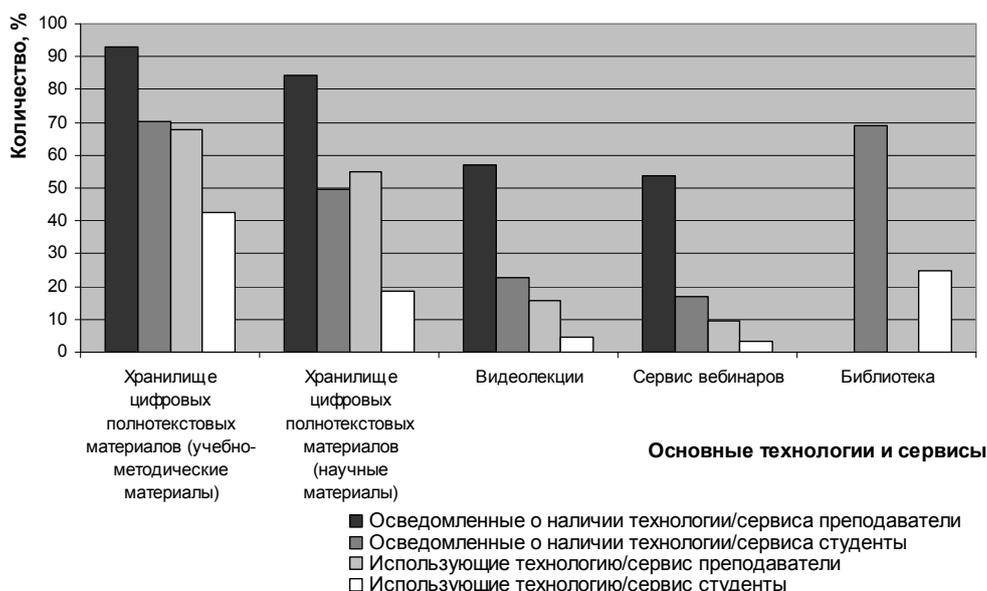


Рис. 2. Осведомленность об основных технологиях и сервисах и их использование среди преподавателей и студентов, 2013 г.

в хранилище не соответствует друг другу», «презентации малоинформативны», «в хранилище размещены старые материалы»; «необходимые материалы отсутствуют», «в хранилище мало полезных материалов».

Следует отметить, что еще одним существенным ограничением в использовании студентами технологий и сервисов КИС в учебном процессе является сложившаяся модель отношения к ее возможностям как к технологиям и сервисам, выполняющим скорее досугово-утилитарные, а не научно-образовательные функции.

Об этом свидетельствуют результаты анкетного опроса студентов, которые в качестве недостающих им сервисов КИС с максимальной частотой указывают сервисы досугового характера: 1) бесплатная беспроводная связь; 2) форум; 3) файлообменник (музыка, фильмы и т. д.); 4) развлекательные ресурсы (развлечения, игры, фильмы, музыка); 5) познавательные ресурсы (фильмы); 6) фотоотчеты; 7) поиск человека (номера студентов для знакомства); 8) информационный внеучебный ресурс («расписание работы кафе на территории вуза»; «расписание работы солярия»).

На втором месте по частоте упоминания среди сервисов, которых не хватает, оказались вспомогательные сервисы: 1) информация о потерях и находках («бюро находок»), 2) информация о запланированных мероприятиях и акциях; 3) текущая успеваемость в режиме онлайн; 4) дополнительная информация о преподавателях.

И лишь в последнюю очередь студенты запрашивают сервисы, имеющие отношение к учебной и научной деятельности (зафиксировано всего два запроса): «доскональное описание программ обучения» и «конкурсы и гранты».

Таким образом, следует констатировать, что в ходе исследования были выявлены следующие основные проблемные ситуации, связанные с социальными аспектами применения субъектами управления информационных технологий и сервисов КИС при управлении образовательным процессом в вузе: 1) сознательный и массовый отказ от применения технологий и сервисов КИС в учебном процессе, сопровождающийся выраженным отказом от использования основных (по сравнению со вспомогательными) технологий и сервисов учебного процесса; 2) недостаточная потребность и мотивация к использованию основных технологий и сервисов учебного процесса; 3) низкое качество учебно-методических и научно-исследовательских материалов, доступ к которым осуществляется посредством применения технологий и сервисов КИС; 4) распространение досугово-утилитарной (а не научно-образовательной) модели использования возможностей КИС.

Суть проблем, связанных с применением информационных технологий и сервисов КИС при управлении образовательным процессом в вузе, сводится к использованию технологий и сервисов КИС скорее в качестве имиджевых (для вуза), прагматических и досугово-утилитарных (для субъектов управления) ресурсов, чем ресурсов образовательных, а управление образовательным процессом на базе информационных технологий и сервисов КИС для определенной части субъектов управления носит скорее имитационный, чем функциональный характер.

В описанной ситуации справедливой оказывается следующая точка зрения: «Наивно ожидать чуда, которое приведет к повышению качества обучения только от декларации “мы используем передовые информационные технологии”». Информационные технологии обеспечивают сбор, обработку, предоставление и публикацию данных, относящихся к обучению, и помогают преподавателям лучше обеспечить учебный процесс материалами, выявить пробелы, адаптировать содержание и педагогические подходы. . . . Только

в том случае, когда внедрение информационных технологий направлено на развитие способностей и компетенций... можно ожидать повышения качества обучения... Успех или неудача нового подхода зависит от человеческого фактора и готовности преподавателей войти в виртуальные классы и среды» [13, с. 102–103].

К основным условиям, способствующим разрешению проблем, связанных с управлением образовательным процессом в вузе на базе технологий и сервисов КИС, и выходу из выявленных проблемных ситуаций, следует отнести: 1) повышение уровня квалификации и компетентности субъектов управления (то есть административных работников, преподавателей и студентов); 2) повышение ценности и самооценности научного знания и ослабление тенденций прагматизации и утилитаризации в студенческой среде; 3) формирование и массовое распространение социально-технологической корпоративной профессиональной культуры; 4) обеспечение простоты использования предлагаемых технологий и сервисов КИС.

На основе полученных в ходе исследования данных и сформированных выводов можно составить и адресовать администрации вузов следующие рекомендации по разрешению и предупреждению выявленных проблем управления образовательным процессом на базе технологий и сервисов КИС:

- обеспечение высокого качества предлагаемых образовательных услуг за счет привлечения в штат наиболее квалифицированных научно-педагогических работников и повышения требований к квалификации преподавателей, в том числе в области их информационно-технологической подготовки;
- обеспечение высокой доли научно-педагогических работников (в первую очередь в составе штатных сотрудников), имеющих ученую степень кандидата и доктора наук;
- повышение уровня среднего заработка научно-педагогических работников в вузе (из всех источников) по отношению к средней заработной плате по экономике региона;
- обеспечение высокого среднего балла ЕГЭ студентов, принятых по результатам ЕГЭ на обучение (как за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, так и с оплатой стоимости затрат на обучение физическими и юридическими лицами).

Список литературы

1. Актаева А. У. Анализ проблем проектирования и внедрения информационных систем в вузах // Программ-

ные продукты и системы. 2009. № 3. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.swsys.ru/index.php?id=2323&page=article> (дата обращения: 24.03.2015).

2. Барановский А. И., Вольвач В. Г. Инновационный вуз на рынке образовательных услуг. Омск: Изд-во Омского экономического института, 2005. 171 с.

3. Владивостокский государственный университет экономики и сервиса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.vvsu.ru/> (дата обращения: 01.05.2014).

4. Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. Обучающимся [Электронный ресурс]. URL: <http://vvsu.ru/student/> (дата обращения: 23.05.2013).

5. Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. Персоналу [Электронный ресурс]. URL: <http://vvsu.ru/employee/> (дата обращения: 23.05.2013).

6. Глухих И. Н. Корпоративная информационная система университета на базе интернет/интранет-портала // Университетское управление: практика и анализ. 2005. № 5. С. 68–76.

7. Дятченко Л. Я., Бабинцев В. П. Формирование социально-технологической культуры как теоретическая и праксеологическая проблема // Социологические исследования. 2011. № 7. С. 65–70.

8. Зубок Ю. А., Чуров В. И. Социокультурный механизм формирования отношения молодежи к образованию // Социологические исследования. 2013. № 1. С. 78–90.

9. Информационно-аналитические материалы к заседанию рабочей группы Межведомственной комиссии по мониторингу деятельности образовательных организаций высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» [Электронный ресурс]. URL: http://miccedu.ru/monitoring/materials/inst_28.htm (дата обращения: 01.10.2014).

10. Информационно-аналитические материалы по результатам анализа показателей эффективности образовательных организаций высшего образования за 2013 год [Электронный ресурс]. URL: <http://www.miccedu.ru/monitoring/> (дата обращения: 01.10.2014).

11. Киверник Н. Ю. Формирование информационно-образовательной среды при профессионально-ориентированной подготовке инженеров // Материалы XIX Международной

конференции «Применение новых технологий в образовании» 26–27 июня 2008 г. Троицк: Тривант, 2008. С. 143–145.

12. Колесников В. И., Верескун В. Д., Сухорукова Н. Н. Разработка и внедрение единой информационной системы управления отраслевым учебным заведением // Телекоммуникационные технологии на транспорте России: сб. док. 1-й межвед. науч.-практ. конф. ТелеКомТранс-2003 г. Сочи. Ростов н/Д: РГУПС, 2003. [Электронный ресурс]. URL: <http://vrv.rgups.ru/3.doc> (дата обращения: 24.03.2015).

13. Крюков В. В., Шахгельдян К. И. Информационные технологии в университете: стратегия, тенденции, опыт // Университетское управление: практика и анализ. 2012. № 4. С. 101–112.

14. Крюков В. В., Шахгельдян К. И. Корпоративная информационная среда вуза: методология, модели, решения. Владивосток: Дальнаука, 2007. 308 с.

15. Ляшенко Т. В. Проблемы внедрения мультимедийных технологий в образовательный процесс вуза // Ярославский педагогический вестник. 2010. № 2. С. 167–170.

16. Матасов А. В., Сиротина М. А., Егорова О. Ю., Царева О. В. Интеграция автоматизированной информационной системы «Научные разработки» в корпоративную информационную среду вуза [Электронный ресурс]. URL: http://www.aselibrary.ru/datadocs/doc_948jo.pdf (дата обращения: 23.05.2013).

17. Палей Д. Э., Курчинский Д. Н., Смирной В. Н. Электронная библиотека как основа КИС [Электронный ресурс]. URL: <http://rcdl.ru/doc/2000/051.pdf> (дата обращения: 23.05.2013).

18. Положение о Корпоративной информационной среде ВГУЭС (КИС ВГУЭС). Владивосток: ВГУЭС, 2010. 9 с.

19. Рубцова М. В. Управляемость во взаимодействии субъектов: традиционные и новые практики // Социологические исследования. 2011. № 2. С. 46–53.

20. Требования к сайтам институтов и кафедр ВГУЭС (утв. 20.11.2012). Владивосток: ВГУЭС, 2012. 8 с.

21. Электронный кампус Владивостокский государственный университет экономики и сервиса [Электронный ресурс]. URL: <http://e-campus.vvsu.ru/files/4AC98825-4531-4535-A536-C0493E9DCBB7.pdf> (дата обращения: 16.05.2014).

Andreeva O. N.*

Russian Customs Academy Vladivostok Branch, Vladivostok, Russian Federation

THE MAIN PROBLEMS OF CORPORATE INFORMATION ENVIRONMENT USAGE IN THE MANAGEMENT OF THE UNIVERSITY EDUCATIONAL PROCESS

Key words: corporate information environment, information technologies, information services, university management, educational process, subjects of management, higher educational institution.

The paper relates to the category “Research Article” and devoted to matters of application of information technologies and services of the corporate information environment at management of educational process in higher educational institution. The author analyzes problems connected with social aspects of information technologies and services’ use in the educational process management on the example of regional university. The reasons of the research implementation was due to the increase in complaints of university managers to work of information technologies and services of the corporate information environment and professors and students refusals to use their opportunities in the educational process. The objective of the study is to reveal the main problems caused by information technologies and services’ use at

*Andreeva Olga, Candidate of Sociological Sciences, Chief Researcher – Head of Research Unit Russian Customs Academy Vladivostok Branch; Strelkovaya Str. 16v, Vladivostok, 690034, Russian Federation; +7 (423) 263 72 04, +7 (924) 237 86 94; Agloolga@rambler.ru.

management of educational process in higher educational institution. The basic research method is the method of questionnaire in which professors and students took a part. The author determines that information technologies and services are more often used as image and leisure and utilitarian than for educational resources, and educational process management on the basis of information technologies and services has imitating character for a certain part of subjects of management. The keynote of recommendations of the research is to improve the quality of data which is provided by the information technologies and services of the corporate information environment. It can be done at observance of conditions: ensuring the quality of educational services offered by higher educational institution; increasing the professors' share with academic degree; raising the requirements to professors' qualification; supporting the growth of the average earnings of professors; providing the high average level of pre-training of first-year students. The main attention in most papers related to researches of the problem is paid to their technical and technological aspects. Social and socio-technological aspects of application of the corporate information environment are low-studied in spite of an opinion that usually "a human factor" is the main reason of the success. On the basis of the obtained data is suggested to develop recommendations about solution of problems connected with information technologies and services' use at educational process management in higher educational institution.

This article is of interest first of all to managers, to developers of the corporate information environment, and also to researchers and professors of higher educational institutions.

References

1. Aktaeva, A. U. Analiz problem proektirovaniya i vnedreniya informatsionnykh sistem v vuzakh [Analysis of problems in design and implementation of information systems in high schools], *Programmnye produkty i sistemy* [Software & Systems], 2009, no. 3, available at: <http://www.swsys.ru/index.php?id=2323&page=article> (accessed: 24.03.2015)
2. Baranovskii, A. I., Vol'vach, V. G. *Innovatsionnyi vuz na rynke obrazovatel'nykh uslug* [Innovative higher education institution in the market of educational services.], Omsk, Izdatel'stvo Omskogo ekonomicheskogo instituta, 2005, 171 p.
3. *Vladivostokskii gosudarstvennyi universitet ekonomiki i servisa* [Vladivostok State University Economics and Service], available at: <http://www.vvsu.ru/> (accessed: 01.05.2014)
4. *Vladivostokskii gosudarstvennyi universitet ekonomiki i servisa. Obuchayushchimsya* [Vladivostok State University Economics and Service. For students], available at: <http://vvsu.ru/student/> (accessed: 23.05.2013)
5. *Vladivostokskii gosudarstvennyi universitet ekonomiki i servisa. Personalu* [Vladivostok State University Economics and Service. For personnel], available at: <http://vvsu.ru/employee/> (accessed: 23.05.2013).
6. Glukhikh, I. N. Korporativnaya informatsionnaya sistema universiteta na baze internet/intranet-portala [Corporate information system of University-based Internet/intranet portal], *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz* [University management: practice and analysis], 2005, no. 5, pp. 68–76.
7. Dyatchenko, L. Ya., Babintsev, V. P. Formirovanie sotsial'no-tekhnologicheskoi kul'tury kak teoreticheskaya i prakseologicheskaya problema [Making of social technology culture as theoretical and praxeological issue], *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological Studies], 2011, no. 7, pp. 65–70.
8. Zubok, Yu. A., Chuprov, V. I. Sotsiokul'turnyi mekhanizm formirovaniya otnosheniya molodezhi k obrazovaniyu [Socio-cultural mechanism for the formation of attitudes of young people to education], *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological Studies], 2013, no. 1, pp. 78–90.
9. *Informatsionno-analiticheskie materialy k zasedaniyu rabochei gruppy Mezhhvedomstvennoi komissii po monitoringu deyatel'nosti obrazovatel'nykh organizatsii vysshego obrazovaniya "Vladivostokskii gosudarstvennyi universitet ekonomiki i servisa"* [Information and analytical materials for the meeting of the working group of the Interagency Commission for monitoring the activities of educational institutions of higher education "Vladivostok State University Economics and Service"], available at: http://miccedu.ru/monitoring/materials/inst_28.htm (accessed: 01.10.2014).
10. *Informatsionno-analiticheskie materialy po rezul'tatam analiza pokazatelei effektivnosti obrazovatel'nykh organizatsii vysshego obrazovaniya za 2013 god* [Information-analytical materials on the results of the analysis of indicators of efficiency of educational institutions of higher education for the year 2013], available at: <http://www.miccedu.ru/monitoring/> (accessed: 01.10.2014).
11. Kivernik, N. Yu. Formirovanie informatsionno-obuchayushchei sredy pri professional'no-orientirovannoi podgotovke inzhenerov [The formation of information and learning environment with professionally-oriented training of engineers] *Materialy XIX Mezhdunarodnoi konferentsii «Primenenie novykh tekhnologii v obrazovanii» 26–27 iyunya 2008 g.* [The materials of the XIX International conference "Application of new technologies in education" June 26–27, 2008], Troitsk, Trovant, 2008, pp. 143–145.
12. Kolesnikov, V. I., Vereskun, V. D., Sukhorukova, N. N. Razrabotka i vnedrenie edinoi informatsionnoi sistemy upravleniya otraslevym uchebnym zavedeniem [Development and implementation of a unified information system management branch school] *Telekommunikatsionnye tekhnologii na transporte Rossii* [Telecommunication technologies in transport of Russia], Rostov n/D, RGUPS, 2003, available at: <http://vrw.rgups.ru/3.doc> (accessed: 24.03.2015).
13. Kryukov, V. V., Shakhgel'dyan, K. I. Informatsionnye tekhnologii v universitete: strategiya, tendentsii, opyt [Information technology at the university: strategy, trends and experience] // *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz* [University management: practice and analysis], 2012, no. 4, pp. 101–112.
14. Kryukov, V. V., Shakhgel'dyan, K. I. *Korporativnaya informatsionnaya sreda vuza: metodologiya, modeli, resheniya* [Corporate information environment of the University: methodology, models, solutions], Vladivostok, Dal'nauka, 2007, 308 p.
15. Lyashenko, T. V. Problemy vnedreniya multimediiynykh tekhnologii v obrazovatel'nyi protsess vuza [Problems of Multimedia Technologies Implementation into Educational Process of a Higher Education Institute], *Yaroslavskii pedagogicheskii vestnik* [Yaroslavl Pedagogical Bulletin], 2010, no. 2, pp. 167–170.
16. Matasov, A. V., Sirotina, M. A., Egorova, O. Yu., Tsareva, O. V. *Integratsiya avtomatizirovannoi informatsionnoi sistemy «Nauchnye razrabotki» v korporativnuyu informatsionnuyu sredu vuza* [Integration of automated information system "Research and development" in the corporate information envi-

ronment of the University], available at: http://www.aselibrary.ru/datadocs/doc_948jo.pdf (accessed: 23.05.2013).

17. Palei, D. E., Kurchinskii, D. N., Smirnoi, V. N. *Elektronnaya biblioteka kak osnova KIS* [Electronic library as a basis corporate information environment], available at: <http://rcdl.ru/doc/2000/051.pdf> (accessed: 23.05.2013).

18. *Polozhenie o Korporativnoi informatsionnoi srede VGUES (KIS VGUES)* [The provision on the Corporate information environment of Vladivostok State University Economics and Service], Vladivostok, VGUES, 2010, 9 p.

19. Rubtsova, M. V. *Upravlyaemost' vo vzaimodeistvii sub"ektov: traditsionnye i novye praktiki* [Controllability in

the interaction of subjects: traditional and new practices], *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological Studies], 2011, no. 2, pp. 46–53.

20. *Trebovaniya k saitam institutov i kafedr VGUES (utv. 20.11.2012)* [Requirements for the websites of the institutes and departments of Vladivostok State University Economics and Service], Vladivostok, VGUES, 2012, 8 p.

21. *Elektronnyi kampus Vladivostokskii gosudarstvennyi universitet ekonomiki i servisa* [E-campus of Vladivostok State University Economics and Service], available at: <http://e-campus.vvsu.ru/files/4AC98825-4531-4535-A536-C0493E9D-CBB7.pdf> (accessed: 16.05.2014).

