

МЕНЕДЖМЕНТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ОБ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ ВАКАНСИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ Г. МОСКВЫ

В.А. Дикарев¹, Ю.М. Гришаева², В.С. Ливете³,
А.Н. Шинков, Е.С. Булкин

¹ Управление информационных технологий и систем

² Кафедра безопасности и жизнедеятельности

³ Отдел развития и поддержки мультимедийной инфраструктуры
Московский городской педагогический университет
2-й Сельскохозяйственный проезд, 4, Москва, Россия, 129226

В статье рассматриваются некоторые механизмы эффективной коммуникации участников рынка педагогического труда с помощью сервисов информационной системы вакансий образовательных организаций г. Москвы.

Ключевые слова: информационная система, коммуникация, резюме, работодатель, соискатель.

Анализ взаимодействия рынка педагогического труда и образовательных организаций в современной России выявил злободневность процессов, происходящих в рамках данной деятельности, и показал ряд негативных последствий, вызванных недостаточным уровнем институционализации данного механизма. Ключевым является противоречие между необходимостью согласования спроса и предложений на специалистов на рынке педагогического труда, учета меняющихся требований работодателей к качеству их профессиональной подготовки [1; 4], с одной стороны, и отсутствием сформированного и нормативно закрепленного на региональном уровне механизма такого взаимодействия — с другой. Сказанное выше выступило в качестве актуальной предпосылки к созданию интерактивной информационной системы «Вакансии образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования г. Москвы» (далее — информационная система), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://pedvak.mos.ru>).

Выделим основополагающие, на наш взгляд, принципы функционирования банка данных о педагогических вакансиях в образовательных организациях г. Москвы:

- доступность и открытость информационной системы банка данных для его пользователей;
- сетевое взаимодействие всех субъектов банка данных;
- комплексность услуг, предоставляемых банком данных всем субъектам информационной системы;
- принцип конфиденциальности;
- непрерывность процесса содействия трудоустройству соискателям на всех уровнях образования.

Следует отметить, что в функционировании информационной системы банка данных особое значение находят, на наш взгляд, скоординированные действия следующих его субъектов:

- Департамента образования г. Москвы;
- Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования г. Москвы «Московский городской педагогический университет»;
- окружных управлений образования г. Москвы;
- образовательных организаций окружных управлений образования г. Москвы;

На каждый из субъектов информационной системы базы данных возлагаются определенные функции, а именно:

- осуществление информационного обеспечения банка данных;
- содействие оптимизации процесса трудоустройства.

Следует отметить, что доступ к банку данных из числа соискателей могут иметь следующие группы:

- студенты педагогических вузов и колледжей (для подбора баз практик и стажировок);
- выпускники педагогических вузов, колледжей;
- выпускники непедагогических вузов, желающие работать в системе столичного образования по педагогической специальности;
- молодые специалисты (со стажем работы до трех лет);
- педагогические работники со стажем работы более трех лет.

С помощью информационного банка данных соискатель создает свое резюме на сайте и отправляет его работодателю, а также имеет возможность получать рассылки с информацией о предложениях работодателей по подписке на вакансии по заданным параметрам.

Апробация и последующий ввод в эксплуатацию указанной выше информационной системы подразумевает научно-методическое сопровождение содержания деятельности субъектов, участвующих в работе портала вакансий. Соответствующие рекомендации были разработаны коллективом авторов Московского городского педагогического университета (ГБОУ ВО МГПУ) и внедрены в ходе обучающих семинаров для сотрудников образовательных организаций, задействованных в реализации данного проекта. На наш взгляд, вызывает особый практический интерес представление и изучение тех трудностей, которые возникли у

пользователей информационной системы. Изучение конструктивных предложений, поступивших к разработчикам портала, как со стороны «работодатель», так и со стороны «соискатель», направленных на эффективную коммуникацию в информационной системе вакансий образовательных организаций города Москвы, несомненно, позволяют отладить взаимодействие, значительно совершенствовать процессы получения обратной связи, выделить «слабые» стороны и т.п.

Отметим, что под *коммуникацией* (лат. *communicatio* сообщение, передача) понимается «смысловой и идеально-содержательный аспект социального взаимодействия» [6]. «Действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие, называют коммуникативными. Основная функция коммуникации — достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента. Структура простейшей коммуникации включает как минимум: 1) двух участников-коммуникантов, наделенных сознанием и владеющих нормами некоторой семиотической системы, например языка; 2) ситуацию (или ситуации), которую они стремятся осмыслить и понять; 3) тексты, выражающие смысл ситуации в языке или элементах данной семиотической системы; 4) мотивы и цели, делающие тексты направленными, т.е. то, что побуждает субъектов обращаться друг к другу; 5) процесс материальной передачи текстов. Таким образом, тексты, действия по их построению и, наоборот, действия по реконструкции их содержания и смысла, а также связанные с этим мышление и понимание, составляют содержание коммуникации» [6]. В связи со сказанным выше считаем важным отметить, что процесс коммуникации предполагает обязательное получение *обратной связи*, которая необходима для продолжения эффективной коммуникации, для достижения искомых результатов.

Приведем некоторые примеры типичных затруднений участников описанного взаимодействия, связанных с составлением и размещением резюме, что существенно снижает качество коммуникации участников рынка педагогического труда. Под резюме (от фр. *resume* излагать вкратце) понимается «краткая профессиональная самооценка претендента на ту или иную должность, содержащая сведения об образовании, специальности, квалификации, профессиональном опыте, должности, на которую претендует» [5].

Наиболее частые затруднения в реализации роли пользователя-соискателя были вызваны в процессе знакомства со структурой резюме. Коллектив ученых ГБОУ ВО МГПУ разработал четкие рекомендации для составления эффективного резюме. Например, важно учитывать, что резюме состоит из ряда разделов, направленных на описание имеющегося опыта работы соискателя, его профессиональных достижений и преимуществ, а также характеристике личных достоинств. При составлении резюме необходимо обращать внимание и на то, что на его чтение работодатель обычно затрачивает не более трех минут. Поэтому задача соискателей заключается в том, чтобы сделать свое резюме максимально содержательным и одновременно лаконичным. Важно отбирать информацию, исходя из должности, на которую претендует соискатель.

Следует отметить, на наш взгляд, важную особенность, связанную с оформлением резюме. Перед размещением резюме на портале педагогических вакансий и кадров «Педвак» следует внимательно проверить его на предмет наличия грам-

матических и пунктуационных ошибок или опечаток. Следует критично оценить полученный документ в отношении соблюдения в нем логики, удобства чтения, перегрузки лишней информацией, или, напротив, выявления нехватки информации в какой-либо области, связанной с поиском нужной вакансии.

При работе с контингентом соискателей из числа студентов и выпускников педагогических средних специальных учебных заведений и вузов, подведомственных Департаменту образования г. Москвы по вопросам использования информационной системы, в качестве основного инструмента в области поиска места трудоустройства по педагогической специальности необходимо акцентировать их внимание на избегание основных ошибок, которые обычно допускаются при составлении резюме, а именно:

- допущение грамматических ошибок и опечаток;
- указание в графе «Желаемый уровень доходов» завышенных зарплатных ожиданий;
- нечеткая хронология или ее полное отсутствие;
- неточная или неполная контактная информация о соискателе, которая может способствовать тому, что работодатель перейдет к рассмотрению других кандидатур;
- указание в описании опыта следующих формулировок: «без опыта работы»; «опыт работы по специальности отсутствует», «не имею» и т.п., даже если это соответствует действительности.

Грамматические ошибки и опечатки в содержании резюме свидетельствуют о невысоком уровне общей подготовки специалиста, его неумении излагать свои мысли. Следует обратить внимание, что молодому специалисту, недавно окончившему вуз, необходимо помнить о важном значении опыта работы по специальности. Именно данное обстоятельство должно стать приоритетом при выборе первого места работы, а не ожидание большого материального вознаграждения за свой труд. Можно оценить «стоимость себя» на рынке труда с помощью сервисов на «работных» сайтах. На рынке труда всегда есть разброс зарплат, поэтому ориентироваться нужно на средние значения. Завышенная сумма может оттолкнуть работодателя от вашей кандидатуры еще на этапе просмотра резюме. На вопрос о том, стоит ли указывать в резюме размер зарплаты, на которую претендует соискатель, нет однозначного ответа. Если резюме — реакция соискателя на определенную вакансию, в которой была указана зарплата, то следует указать эту сумму. А вот в резюме, посланном непосредственно работодателю, о заработной плате лучше умолчать. Обговорить этот вопрос с работодателем можно в ходе собеседования.

Особого внимания требует нечеткая хронология предыдущих мест работы или ее полное отсутствие в резюме. Пропущенные, неточные (без указания месяцев) и «наскაკивающие» друг на друга периоды работы всегдастораживают работодателей. Поэтому необходимо указывать год, и месяц, обозначая хронологию работы, учебы, получения дипломов и т.д.

Отсутствие опыта работы вполне возможно компенсировать указанием на прохождение различных практик и стажировок, подчеркнув, что у вас есть требуемые навыки и качества для данной вакансии.

Отметим еще один небольшой, но, на наш взгляд, немаловажный момент в оформлении резюме, касающийся размещения в нем личной фотографии. Специалисты подчеркивают, что лучше прикрепить деловое фото, соответствующее ситуации. Недопустимо использование фотографий, где соискатель изображен в компании других людей. Следует избегать размещения фотографий, сделанных во время отдыха. Некоторые соискатели принципиально не прикрепляют свое фото к анкетным данным. Здесь важно понимать плюсы размещения своего резюме с фотографией: вы заранее готовите работодателя к личной встрече с вами. Фотография позволит ему заочно познакомиться с вами, а ваши данные будут ассоциироваться работодателем с вашим образом, и в отличие от «безликого» резюме ваша характеристика запомнится ему больше.

При соблюдении вышеуказанных рекомендаций по составлению резюме у соискателя появляется больше шансов получить приглашение на собеседование от потенциального работодателя. И если это случилось, то очень важно будущему молодому специалисту произвести хорошее впечатление на работодателя.

По нашему мнению, здесь также необходимо проводить консультационную работу среди студентов и выпускников по формированию навыков и умений продвижения их как на рынке педагогического труда, так и на рынке труда в целом. Особое внимание необходимо уделить навыкам так называемой самопрезентации во время собеседования. Ведь успех или неуспех при прохождении собеседования зависит не только от профессиональных качеств (образование, опыт, квалификация и т.п.), но и от того, насколько соискатель сможет проявить себя на собеседовании как личность. Приглашение на встречу уже говорит о том, что профессиональная квалификация соискателя в целом соответствует требованиям образовательной организации, поэтому решающее значение здесь имеют личностные качества.

Внешний вид и манера держаться имеют очень большое значение и практически определяют первое впечатление о соискателе. Всегда лучше выглядеть нейтрально, не вызывая и помнить, что при выборе из нескольких кандидатов, обладающих одинаковой квалификацией, решающую роль сыграет умение выпускника произвести благоприятное впечатление во время собеседования.

Большим преимуществом для соискателя-выпускника является наличие портфолио. Портфолио используется работодателями в качестве дополнительной информации о специалисте, рассматривается при собеседовании и учитывается в суммарном рейтинге претендента на рабочее место.

Портфолио выпускника может состоять из четырех частей:

- 1) резюме;
- 2) перечень индивидуальных достижений, включающий несколько разделов;
- 3) комплект документов, подтверждающих индивидуальные достижения;
- 4) информация о карьерном росте выпускника.

Перечень индивидуальных достижений выпускника в период обучения в университете включает:

— достижения в освоении основной образовательной программы, включая все виды практик;

- достижения в системе дополнительного образования;
- достижения в научно-исследовательской деятельности;
- достижения в общественной и творческой деятельности.

К подтверждающим документам относятся рецензии на курсовые работы, ксерокопии зачетной книжки и др.; итоговые документы, выдаваемые на курсах дополнительного образования (сертификаты, удостоверения, свидетельства, дипломы); отзывы, благодарности от руководителей практик, руководства организаций, где студент проходил практику или стажировку; ксерокопии печатных работ студента (титульный лист, текст работы); грамоты, дипломы и другие виды наград за призовые места в культурных или спортивных мероприятиях.

В заключение отметим, что правильно составленное резюме имеет своей целью получение приглашения на собеседование с потенциальным работодателем, что представляет собой результат эффективной коммуникации, т.е. получение обратной связи. Среди основных правил поведения соискателя на собеседовании выделим следующие:

- быть вежливым и доброжелательным со всеми, кого можно встретить в образовательной организации;
- не забывать, как важен язык жестов, поэтому необходимо следить за своей осанкой и стараться смотреть в глаза;
- при представлении соискателю сотрудников организации необходимо приложить все усилия, чтобы запомнить имена этих людей. Если соискатель сразу сможет обратиться к собеседникам по имени, это произведет благоприятное впечатление. Переспрашивание же обнаружит излишнюю нервозность или невнимательность;
- быть внимательным и следовать тому направлению беседы, которое задаст работодатель. Прежде чем отвечать на вопрос, постараться понять, зачем он задан, как в ответе подчеркнуть свои сильные стороны и о чем говорить не следует;
- все ответы на вопросы должны быть прямыми (следует отвечать непосредственно на поставленный вопрос) и точными, не выходить за пределы обсуждаемой темы;
- во время собеседования соискателю следует постоянно соотносить свой профессиональный опыт или образование с реальными требованиями той позиции, на которую он претендует. Важно помнить, что при приеме на работу придется продемонстрировать все то, о чем он говорил на интервью;
- не следует обсуждать личные или финансовые проблемы, если соискателя об этом специально не спросят. Он может назвать зарплату, которая его удовлетворяет, но не раньше, чем работодатель затронет эту тему;
- при завершении встречи претендент на вакантную должность может еще раз коротко изложить доводы в пользу своей кандидатуры, поблагодарить за уделенное ему внимание и договориться о том, когда и как он сможет узнать о результатах встречи.

Таким образом, информационная система «Вакансии образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования г. Москвы», размещенная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://pedvak.mos>).

гу), представляет собой технологический инструмент, направленный на решение социально значимой проблемы трудоустройства выпускников вузов и ссузов Москвы, с одной стороны [2; 3]; с другой стороны, данный портал позволяет оптимизировать процедуру закрытия вакансий в соответствующих образовательных организациях столицы, что существенно влияет на качество образовательного процесса, обеспечивая оперативное реагирование рынка труда. Важно отметить большое значение обязательного соблюдения правил, закономерностей, рекомендаций, которые предлагают авторы-разработчики архитектуры и сервисов информационной системы для достижения результатов эффективной коммуникации работодателя и соискателя вакантной должности.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Агранат Д.Л., Дикарев В.А., Круглова И.В., Гришаева Ю.М., Ливете В.С.* К вопросу об информационном обеспечении системы рынка педагогического труда // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Информатизация образования». 2014. № 4. С. 81–91.
- [2] *Агранат Д.Л., Дикарев В.А., Круглова И.В., Гришаева Ю.М., Ливете В.С.* Концептуальные основы формирования банка данных о педагогических вакансиях в образовательных организациях города Москвы // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия «Информатика и информатизация образования». 2014. № 4 (30). С. 47–55.
- [3] *Гришаева Ю.М., Дикарев В.А.* О проблеме проектирования единой информационной среды профессионального образования и рынка труда // Альма-Матер. 2014. № 7. С. 54–57.
- [4] *Гришаева Ю.М.* О роли информации в проектировании индивидуального образовательного пространства // Инновации в профессиональном образовании: Материалы международной научно-практической конференции. Тюмень, 2013. С. 137–140.
- [5] *Силин А.Н.* Социальный менеджмент. Словарь-справочник: учеб. пособие. М.: Университетская книга. 2009. URL: <http://voluntary.ru/dictionary/1269/word/rezume>
- [6] Социология. Энциклопедия / Сост. А.А. Грицанов и др. 2003. URL: <http://voluntary.ru/dictionary/568/word/komunikacija>

LITERATURA

- [1] *Agranat D.L., Dikarev V.A., Kruglova I.V., Grishaeva Ju.M., Livete V.S.* K voprosu ob informacionnom obespechenii sistemy rynka pedagogicheskogo truda // Vestnik Rossijskogo universiteta družhby narodov. Serija «Informatizacija obrazovanija». 2014. № 4. S. 81–91.
- [2] *Agranat D.L., Dikarev V.A., Kruglova I.V., Grishaeva Ju.M., Livete V.S.* Konceptual'nye osnovy formirovanija banka dannyh o pedagogicheskikh vakansijah v obrazovatel'nyh organizacijah goroda Moskvy // Vestnik Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta. Serija «Informatika i informatizacija obrazovanija». 2014. № 4 (30). S. 47–55.
- [3] *Grishaeva Ju.M., Dikarev V.A.* O probleme proektirovanija edinoj informacionnoj sredy professional'nogo obrazovanija i rynka truda // Al'ma-Mater. 2014. № 7. S. 54–57.
- [4] *Grishaeva Ju.M.* O roli informacii v proektirovanii individual'nogo obrazovatel'nogo prostranstva // Innovacii v professional'nom obrazovanii: Materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii. Tjumen', 2013. S. 137–140.
- [5] *Silin A.N.* Social'nyj menedzhment. Slovar'-spravochnik: ucheb. posobie. M.: Universitetskaja kniga. 2009. URL: <http://voluntary.ru/dictionary/1269/word/rezume>
- [6] Sociologija. Jenciklopedija / Sost. A.A. Gricanov i dr. 2003. URL: <http://voluntary.ru/dictionary/568/word/komunikacija>

ABOUT EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE INFORMATION SYSTEM OF VACANCIES OF EDUCATIONAL ORGANIZATIONS IN THE CITY OF MOSCOW

V.A. Dikarev¹, Yu.M. Grishayeva², V.S. Livete³, A.N. Shinkov, E.S. Bulkin

¹ Management of information technologies and systems

² Chair of safety and activity

³ Department of development and support of multimedia infrastructure

Moscow city pedagogical university

2-j Sel'skhozjajstvennyj proezd, 4, Moscow, Russia, 129226

The article discusses some of the mechanisms of effective communication market participants of pedagogical work with services information system vacancies educational organizations in the city of Moscow.

Key words: information system, communication, resume, employer, job seeker.