

**В.А. Дикарев, Ю.М. Гришаева,
В.С. Ливете, А.Н. Шинков, Е.С. Булкин**

Информационная система вакансий образовательных организаций города Москвы: вопросы технологической поддержки сервисов портала

В работе раскрываются вопросы технологической поддержки сервисов портала вакансий образовательных организаций города Москвы. Даются рекомендации по работе с информационной системой на основе принципов проектирования инфраструктуры информационной среды.

Ключевые слова: информационная система; технологическая поддержка; работодатель; соискатель.

Косновным принципам, которые необходимо учитывать при проектировании инфраструктуры информационной среды профессионального образования, по мнению Г.И. Кириловой и В.К. Власовой, следует отнести следующие [5: с. 408]:

- принцип адекватности профессионального образования конечным целям и задачам профессиональной подготовки специалиста;
- принцип технологичности, который подразумевает реализацию технологического процесса, направленного на формирование системы компетенций будущих специалистов и учитывающего основные потребности регионального рынка труда;
- принцип вариативности, предусматривающий разработку вариативного компонента, позволяющего студентам активно осваивать профессиональные содержательные направления, наиболее востребованные в регионе;
- принцип динамичности, обеспечивающий постоянное развитие среды в соответствии с новыми реалиями, запросами личности, социальным заказом;
- принцип индивидуальности, дающий возможность удовлетворять интересы каждого студента.

В отношении обеспечения эффективного функционирования сервисов информационной системы «Вакансии образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования города Москвы» (далее — информационная система), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (URL: <http://pedvak.mos.ru>), коллективом ученых Московского городского педагогического университета была разработана и апробирована консультационная и техническая поддержка пользователей данного портала. Надо отметить, что выявление проблемных ситуаций, фокусирование на индивидуальных потребностях пользователей, соблюдение основных принципов проектирования интерактивного взаимодействия стало приоритетным при выработке стратегии и содержания технологической поддержки [1; 3].

Технологическая поддержка эффективного функционирования информационной системы включает консультационную и техническую стороны и направлена на работу с двумя категориями пользователей: «работодателями» и «соискателями» [2]. Консультирование осуществляется по двум основным направлениям: online-консультирование и телефонное консультирование. Online-консультирование направлено на устранение тех затруднений и сложностей, которые могут возникать у всех категорий пользователей в процессе взаимодействия с информационной системой. Воспользоваться online-консультированием можно либо посредством созданного на портале раздела «Помощь», либо с помощью дополнительной опции «Форма обратной связи».

Раздел «Помощь» включает в себя информацию разъяснительного характера о часто встречающихся вопросах и затруднениях, с которыми сталкиваются пользователи портала. Данный раздел функционирует в форме «вопрос — ответ». Например: «Как создать личный профиль?», «Как восстановить свой пароль?», «Что делать, если на почту не пришел код активации?» и др. В случае, если пользователи не нашли ответы на вопросы, вызвавшие у них затруднения, они могут воспользоваться дополнительной опцией «Форма обратной связи». Выбрав тему сообщения («пожелание» или «замечание»), указав свой электронный адрес для обратной связи и описав в сообщении причину обращения, они направляют свой запрос в службу технической поддержки портала. Текст письма не должен превышать 1000 символов. Как правило, ответы на подобные запросы рассматриваются в течение 24 часов с момента online-обращения, за исключением выходных и праздничных дней.

Для оперативной связи у пользователей есть возможность обратиться за консультацией напрямую, позвонив в отдел практической подготовки и трудоустройства управления научно-методической работы по телефону. Номер телефона указан в разделе «Помощь». По телефону пользователи-соискатели из числа студентов и выпускников ссузов и вузов Департамента образования города Москвы могут получить консультации по составлению резюме. Следует отметить, что фактически предложение на рынке педагогического труда многократно превышает спрос, поэтому конкурс претендентов на открытую вакансию достаточно велик. В этой ситуации основной задачей выпускника

становится привлечение внимания именно к своей кандидатуре. В связи с этим перед соискателем возникает вопрос о представлении (так называемой «самопрезентации») себя с профессиональной точки зрения, и, конечно, важным инструментом достижения успеха здесь может выступить грамотно составленное резюме.

Резюме соискателя — это описание его карьерного пути, содержащее информацию о навыках, опыте работы, образовании и других данных, относящихся к этой вакансии. Хорошее резюме — одно из самых эффективных средств поиска работы. Чтобы добиться личной встречи с работодателем, нужно составить такое резюме, которое выделило бы соискателя в общем потоке, создало о нем максимально благоприятное впечатление.

Блок «*Общая информация*» содержит сведения о фамилии, имени, отчестве, а также указывает пол (мужской/женский) соискателя, дату его рождения. Все графы заполняются согласно паспортным данным пользователя-соискателя.

Блок «*О себе*» является самым информативным в части личных качеств и достижений соискателя. Его содержание призвано заинтересовать работодателя личностью автора резюме. Оно может отнести кандидатуру соискателя либо к категории «перспективных», либо к «неподходящим», поэтому в нем необходимо максимально представить себя с профессиональной точки зрения. Потенциальный работодатель, просматривающий этот блок, должен получить конкретную информацию, демонстрирующую обоснованность претензий соискателя на рабочее место. Для группы соискателей из числа студентов и выпускников, не имеющих опыта работы, в блоке «О себе» уместно отразить наличие диплома с отличием, рекомендаций или отзывов со стороны профессорско-преподавательского состава или с мест предыдущей работы или практики. Если за время обучения в вузе имеются победы в различных конкурсах, соответствующих профилю работы, на которую претендует соискатель, их также можно указать здесь. Уместно отметить личностные качества, отличающие соискателя от других кандидатов и обеспечивающие достижение необходимых результатов в работе. К личным достижениям можно отнести наличие дополнительного образования, участие в профессиональных конкурсах, яркие достижения своих учеников, организацию научно-методических мероприятий. Если у соискателей есть хобби и увлечения, полезные для должности, на которую они претендуют, их также можно указать.

В блоке «*Образование*» соискатель выбирает соответствующий уровень образования (на момент заполнения резюме): среднее профессиональное образование; высшее образование — бакалавриат; высшее образование — специалитет; высшее образование — магистратура или высшее образование — аспирантура. Если соискателем является студент, который на момент заполнения резюме продолжает обучаться в вузе, то в «уровне образования» он выбирает категорию «студент».

В графе «*Учебное заведение*» необходимо написать полное наименование учебного заведения среднего или высшего профессионального образования,

которое окончил соискатель, в дополнение можно указать его аббревиатуру. В случае, если данное название вуза не соответствует его актуальному наименованию, то в скобках можно указать точное его название в настоящее время. Например, Государственное образовательное учреждение высшего образования города Москвы Московский городской педагогический университет (ГОУ ВО МГПУ), в настоящее время — ГБОУ ВО МГПУ.

Графа «*Специальность*» заполняется строго в соответствии с полученной специальностью и не должна расходиться с записью в дипломе.

В графе «*Период учебы*» соискатель указывает сроки обучения, используя список «выпадающих» дат. Если на момент заполнения резюме соискатель продолжает обучение, то вместо графы, свидетельствующей об окончании учебы, он указывает — «по настоящее время».

Соискатель может представить дополнительную информацию об образовании (другая ступень высшего образования или второе высшее образование и т. д.), для этого следует воспользоваться сервисом «Добавить сведения об образовании». Срок обучения в данном случае указывается в обратном порядке.

В блоке «*Дополнительная информация*» необходимо указать те навыки и знания, которые необходимы для выполнения работы: знание и уровень владения иностранными языками (выбираются из «выпадающего» списка), уровень владения определенными компьютерными программами (начинающий или уверенный пользователь).

В графе «*Профессиональные преимущества*» уместно отметить свои дополнительные преимущества. Например, для педагогических работников с опытом работы: наличие собственных разработок; публикаций; опыта руководства; опыта сотрудничества с различными организациями. Для выпускников ссузов и вузов — участие в научно-исследовательских проектах, конференциях, семинарах и вебинарах, получение премий или грамот за академические успехи, наличие профессиональных сертификатов.

Графа «*Квалификационная категория*» предоставляет соискателю возможность выбора из списка той категории, которая соответствует его профессиональному уровню: «высшая», «первая» или «без категории». При наличии у пользователя-соискателя ученой степени эта информация вносится сразу же после графы «Квалификационная категория».

Блок «*Желаемая позиция*» отражает должность и зарплатные ожидания соискателя. В графе «*Должность*» пользователь-соискатель из предложенного квалификационного справочника выбирает ту позицию, на которую он хотел бы претендовать. Если он выбирает должность «Учитель», то в этом случае он должен воспользоваться графой «Специальность», где также из «выпадающего» списка выбирает соответствующую должности специальность. Важно отметить, что информационная система «Вакансии образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования города Москвы» позволяет соискателю в одном резюме указать несколько вакантных позиций, на которые он хотел бы претендовать. Обычно же на кадровых порталах,

существующих на рынке труда, соискатель вынужден писать несколько отдельных резюме, если рассматривает для себя разные кадровые позиции.

В графе *«Желаемый уровень дохода»* диапазон желаемой заработной платы в рублях указывается в числовом эквиваленте. Сумму дохода соискатель также может выбрать из «выпадающего» числового списка. В этом же блоке пользователь-соискатель выбирает и форму работы: постоянную, временную, частичную занятость или работу по совместительству.

Следующий блок *«Желаемое местоположение работы»* позволяет соискателю с помощью предложенных справочников выбрать предпочтительный для будущей работы административный округ и район, а также указать ближайшую станцию метрополитена.

В блоке *«Опыт работы по профилю»* после указания названия организации, занимаемой должности и периода работы соискатель должен описать круг основных обязанностей. Здесь сотрудникам, оказывающим консультационную поддержку, необходимо обратить внимание соискателей на основные ошибки, которые допускали пользователи при заполнении данной графы в рамках тестовой эксплуатации. Первая ошибка — это слишком длинный и сложный для восприятия перечень обязанностей, включающий иногда и целые выдержки из должностных инструкций. Другая крайность, когда некоторые соискатели вообще не указывают выполняемые ими на предыдущем месте работы функции, считая, что этот пробел можно восполнить при личной встрече на собеседовании. Здесь важно не забывать, что от грамотно составленного резюме как раз зависит возможность приглашения на это собеседование.

При наличии у соискателя нескольких мест работы по профилю имеется возможность воспользоваться сервисом *«Добавить сведения о других местах работы»*. Как и в блоке *«Образование»*, все места работы указываются с датами в обратном хронологическом порядке. Как правило, в резюме указывается опыт за последние десять лет и не более трех мест работы указываются подробно, остальные места работы можно не указывать. Более давний опыт работы следует указать в случае, если он имеет большее значение для данной вакантной должности, чем опыт за последнее десятилетие. Следует отметить, что резюме с подробным перечислением всех мест работы, должностных обязанностей и профессиональных преимуществ можно подготовить отдельно для собеседования с работодателем.

Обращает внимание на себя тот факт, что у многих студентов и выпускников в ходе опытной эксплуатации информационной системы сервис *«Добавить сведения о других местах работы»* вызывает больше всего вопросов. Например, *«Что можно считать опытом работы по профилю у данной категории пользователей портала?»*. В данном случае имеются в виду все виды производственной и стажерской практики временной работы в проектах, общественных или благотворительных организациях с перечислением позиций *«научился»*, *«приобрел навык»*, *«получил опыт»* и т. д. Это необходимо упомянуть, так как, ознакомившись с данным сервисом, работодатель должен

понять, в каком направлении работал соискатель, какие задачи решал, что именно делал, с кем взаимодействовал и проч.

В заключительном блоке «*Контакты*» соискателю необходимо предоставить все возможные контакты, по которым работодатель может с ним связаться: домашний и мобильный телефон, личный e-mail, по желанию можно указать и адрес в системе Skype. Соискатель должен учесть, что если работодатель не сможет с ним связаться в течение трех дней, то его кандидатуру, как правило, не будут рассматривать ввиду отсутствия предполагаемой мотивации на получение этой вакансии.

В ходе тестовой эксплуатации портала возникали затруднения с тем, что после заполнения всех анкетных граф, резюме соискателя сохранялось в его личном кабинете, но на портале не отображалось. При возникновении подобных вопросов у пользователей необходимо обратить их внимание на обязательное заполнение поля «*Согласен на обработку персональных данных*».

Таким образом, эффективное функционирование сервисов информационной системы «Вакансии образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования города Москвы», размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (URL: <http://pedvak.mos.ru>), обеспечивается разработанным на высоком технологическом уровне интерактивным сопровождением. Интерактивный характер описанной выше информационной системы следует отметить особо [4], так как именно этот фактор позволяет пользователям добиваться результата с меньшими затратами и в более короткие сроки.

В качестве основного практического результата функционирования рассмотренной информационной системы, на наш взгляд, выступает тот факт, что личная активность работодателей и соискателей в решении социально-значимой проблемы трудоустройства находит адекватную технологическую поддержку у специалистов-разработчиков, оперативно решающих возникающие проблемные ситуации и выравнивающих индивидуальную траекторию взаимодействия участников рынка педагогического труда в социальном пространстве города Москвы.

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: мат-лы Междунар. научно-практ. конфер. Тюмень, 2013.* С. 137–140.

5. *Кирилова Г.И., Власова В.К.* Моделирование регионально-профессиональной инфраструктуры информационной среды профессионального образования // *Образовательные технологии и общество. Казань: Изд-во КГТУ, 2011.* № 1. Т. 14. С. 407–417.

Literatura

1. *Agranat D.L., Dikarev V.A., Kruglova I.V., Grishaeva Yu.M., Livete V.S.* K voprosu ob informacionnom obespechenii sistemy' ry'nka pedagogicheskogo truda // *Vestnik Rossijskogo universiteta družby' narodov. Seriya «Informatizaciya obrazovaniya».* 2014. № 4. S. 81–91.

2. *Agranat D.L., Dikarev V.A., Kruglova I.V., Grishaeva Yu.M., Livete V.S.* Konceptual'ny'e osnovy' formirovaniya banka dannyx o pedagogicheskix vakansiyax v obrazovatel'ny'x organizacijax goroda Moskvy' // *Vestnik Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta. Seriya «Informatika i informatizaciya obrazovaniya».* 2014. № 4 (30). S. 47–55.

3. *Grishaeva Yu.M., Dikarev V.A.* O probleme proektirovaniya edinoj informacionnoj sredy' professional'nogo obrazovaniya i ry'nka truda // *Al'ma-Mater.* 2014. № 7. S. 54–57.

4. *Grishaeva Yu.M.* O roli informacii v proektirovanii individual'nogo obrazovatel'nogo prostranstva // *Innovacii v professional'nom obrazovanii: mat-ly' Mezhdunar. nauchno-prakt. konfer. Tyumen', 2013.* S. 137–140.

5. *Kirilova G.I., Vlasova V.K.* Modelirovanie regional'no-professional'noj infrastruktury' informacionnoj sredy' professional'nogo obrazovaniya // *Obrazovatel'ny'e tehnologii i obshhestvo. Kazan': Izd-vo KGTU, 2011.* № 1. Т. 14. S. 407–417.

*V.A. Dikarev, Y.M. Grishaeva, V.S. Livete,
A.N. Shinkov, E.S. Bulkin*

Information System of Jobs of Educational Institutions of the City of Moscow: the Questions of Technological Support of Services of Portal

The paper reveals issues of technological support of services of jobs portal of educational institutions of the city of Moscow. The authors give recommendations for work with information systems based on the principles of design of infrastructure of informational environment.

Keywords: information system; technological support; the employer; competitor.