



УДК 658

DOI: 10.25688/2312-6647.2022.34.4.08

## НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЯ

Суслов Илья Дмитриевич<sup>1</sup>,  
Карабанова Ольга Владимировна<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> *Московский городской педагогический университет,  
Москва, Россия*

<sup>1</sup> [SuslovID758@mgpu.ru](mailto:SuslovID758@mgpu.ru)

<sup>2</sup> [KarabanovaOV@mgpu.ru](mailto:KarabanovaOV@mgpu.ru)

**Аннотация.** Становление и развитие цифровых технологий в обучении существенно повысили качество рабочих процессов. Это позволило не только оптимизировать деятельность, но и повысить уровень оказываемых услуг. Проблемы с отсутствием глобальной базы знаний, низкой доступностью получения образования, высокой стоимостью образовательных услуг и неактуальностью знаний было решено благодаря частичному переходу образовательного процесса из очного формата обучения в дистанционный. Наряду с положительными аспектами цифрового образования в ходе массового перехода от очного формата обучения к дистанционному по программам дополнительного образования и повышения квалификации появились проблемы, связанные с незавершенностью онлайн-курсов среди слушателей из-за неправильной организационной модели. Именно поэтому целью настоящего исследования является выявление факторов низкого процента завершаемости курсов среди зачисленных и путей совершенствования организационной структуры дистанционных образовательных курсов, результатом которых станет повышение их эффективности и уменьшение отсева слушателей при онлайн-обучении. На основании исследования ответов респондентов была разработана новая организационная модель дистанционного обучения

по программам дополнительного образования и курсов повышения квалификации, позволяющая повысить количество выпускников, уровень знаний, мотивацию к обучению, уровень сервиса предоставления образовательных услуг в дистанционном формате и, как следствие, доверие к образовательным онлайн-курсам со стороны общества.

**Ключевые слова:** образование; цифровизация; цифровые образовательные технологии; дистанционное образование; организация онлайн-курсов; онлайн-курсы, завершаемость онлайн-обучения.

UDC 658

DOI: 10.25688/2312-6647.2022.34.4.08

## DIRECTIONS OF IMPROVING THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF ONLINE LEARNING

Suslov Ilya Dmitrievich<sup>1</sup>,  
Karabanova Olga Vladimirovna<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> *Moscow City University,  
Moscow, Russia*

<sup>1</sup> SuslovID758@mgpu.ru

<sup>2</sup> KarabanovaOV@mgpu.ru

**Annotation.** The establishment and development of digital technologies in education have significantly improved the quality of work processes. It allowed not only to optimize activities, but also to increase the level of services. The problems with the lack of a global knowledge base, low accessibility of education, high cost of educational services and the irrelevance of education were solved due to the partial change of the educational process from full-time to distance learning. Along with the positive aspects of digital education during the mass transition from full-time to distance learning in the programs of additional education and refresher courses, a lot of problems connected with a high level of incompleteness of online courses among students due to an incorrect organizational model have appeared. That is why the aim of this research is to identify factors of low completion rate of online courses among students and to study ways of improving the organizational structure of distance education courses. Based on the research, a new organizational model of distance learning was developed for additional education programs and refresher courses, which allows to increase the number of graduates significantly, the level of knowledge, motivation to study, the level of service for providing educational services in distance learning and raise trust to educational courses from the society.

**Keywords:** education; digitalisation; digital educational technologies; distance education; organization of online courses; online courses.

Стремительное развитие информационных технологий связи в XXI веке позволило разработать и успешно интегрировать цифровую среду в такие сферы человеческой деятельности, как: медицина, образование, бизнес, производство, искусство (развлечения), питание и т. д. Упрощение документооборота, оптимизация рабочих процессов, экономия, повышение качества оказания услуг — это лишь небольшая часть положительных аспектов цифровизации общества. В свою очередь, цифровизация позволяет экономить и оптимизировать использование самого главного ресурса любого вида деятельности — времени, тем самым повышая эффективность деятельности различных экономических субъектов.

Активное использование дистанционных технологий позволило частично перенести учебный процесс из очного формата в дистанционный, решив сразу ряд проблем: отсутствие глобальной базы знаний, низкая доступность получения образования, высокая стоимость образовательных услуг и неактуальность знаний. Эпоха цифровизации породила новый сегмент рынка образовательных услуг, а образовательные онлайн-курсы активно стали использоваться в рамках курсов повышения квалификации или профессиональной переподготовки как единичными пользователями, так и целыми организациями. Большой спрос организаций на курсы дистанционного обучения для повышения квалификации своих сотрудников создал множество компаний, предоставляющих образовательные услуги, но не всегда качество предоставляемых образовательных онлайн-услуг соответствует заявленному. Причиной тому может послужить неправильный выбор модели организации онлайн-курса, результатом которого становится большое количество слушателей, начавших, но не завершивших обучение, а зачастую даже не приступивших к обучению. Это приводит к экономическим потерям физических и юридических лиц, записавшимся на онлайн-курсы и репутационным потерям самой организации, осуществляющей предоставление образовательных услуг, дисбалансу образовательных процессов, мнимости обучения. Именно поэтому целью настоящего исследования является выявление путей совершенствования организационной структуры дистанционных образовательных курсов, результатом которых станет повышение эффективности образовательных онлайн-курсов и уменьшение отсева слушателей при онлайн-обучении. Первоначально необходимо было провести исследование слушателей онлайн-курсов, на основании результатов которого мы смогли разработать методические рекомендации для организаторов образовательных онлайн-курсов.

В ходе исследования решались следующие **задачи**:

- 1) разработать анкеты для участников исследования;
- 2) произвести анализ полученных данных;
- 3) разработать методические рекомендации для организаторов образовательных онлайн-курсов;
- 4) разработать новую организационную модель онлайн-курсов.

На **первом этапе** исследования нами была разработана анкета для опроса граждан РФ в возрасте от 16 до 71 года с целью выявления основных экспериментальных данных, необходимых для последующей обработки и анализа результатов исследования. Анкета содержала следующие вопросы:

1. Какой ваш пол?
2. Сколько вам лет?
3. Какой у вас уровень образования на данный момент?
4. Чем вы занимаетесь?
5. Какие направления онлайн-курсов вам были бы интересны для прохождения на текущем этапе?
6. Какую сумму вы готовы потратить на онлайн-курс?
7. Какая продолжительность онлайн-курсов наиболее приемлема и привлекательная для вас?
8. На какое количество онлайн-курсов вы записывались за все время?
9. Какое количество онлайн-курсов вы завершили за все время?

Одной из главных особенностей исследования — получение общей информации о респондентах, выраженной в возрасте, роде деятельности, их отношении к современным направлениям онлайн-образования, количестве завершивших и не завершивших онлайн-обучение слушателей. Эти данные были получены с помощью сервиса онлайн-опросов Google Forms. В исследовании приняли участие 100 человек в возрасте от 16 до 71 года. Стоит отметить, что исследуемая группа респондентов в большей степени состояла из педагогических работников или учащихся по педагогическим специальностям.

На **втором этапе** исследования был произведён анализ полученных данных. Из 100 респондентов только 85 проходили хотя бы 1 раз онлайн-курс. Из 85 участников опроса полностью завершили обучение — 46 человек. Лиц женского пола — 73, мужского — 27. Основной сегмент опрошенных составили молодые люди в возрасте 18–24 лет — 49 человек, 30 человек — участники в возрасте от 25–39 лет, 12 человек — в возрасте 40–54 лет, 7 человек в возрасте до 18 лет и лишь 2 участника в возрасте 55–70 лет приняли участие в опросе.

По данным проведенного исследования уровень образования у большинства опрошенных — высшее образование по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры — 76 человек. Подавляющее большинство работающих граждан — 66 человек, и 32 учащихся были отражены в ходе обработки результатов исследования. Иные результаты ответов участников на вопрос представлены на рисунке 1.

По результатам опроса наиболее востребованными направлениями онлайн-курсов у участников исследования является иностранный язык — 49 опрошенных, психология — 42 опрошенных, педагогика — 38 опрошенных, общее развитие — 36 опрошенных. IT-сфере отдали предпочтение отдали 35 участников опроса, а инженерные курсы выбрали всего 9 респондентов. Полные данные опроса представлены на рисунке 2. Анализ ответов респондентов по вопросу

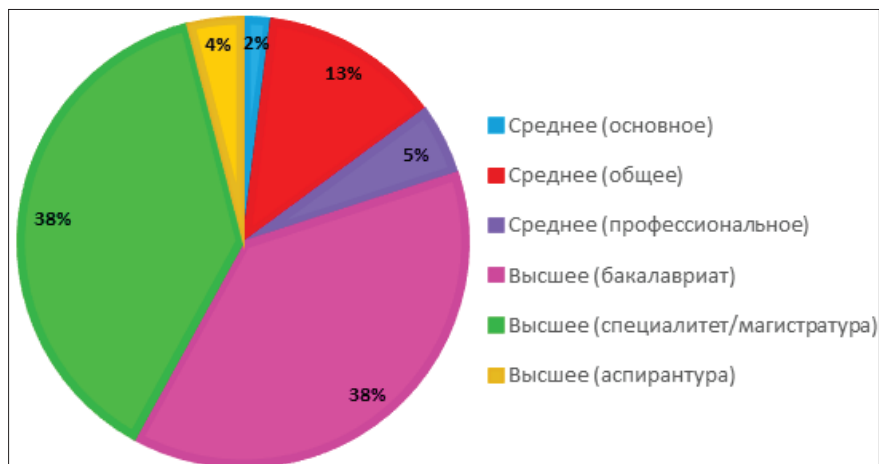


Рис. 1. Уровень образования респондентов

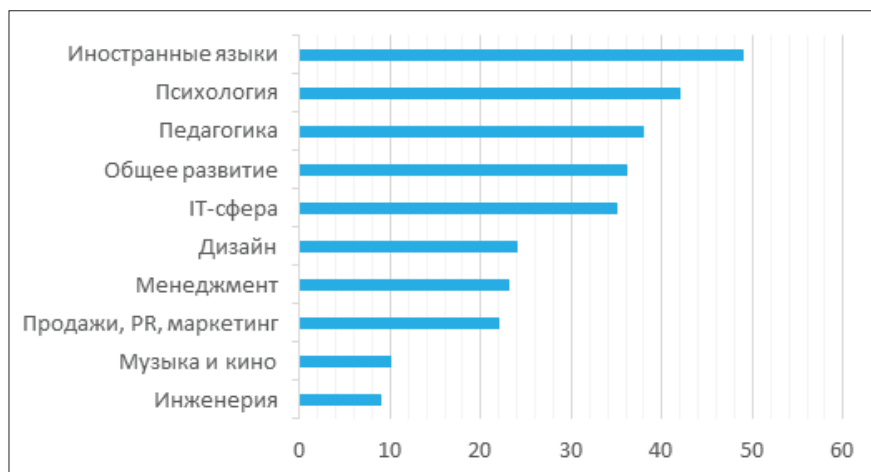
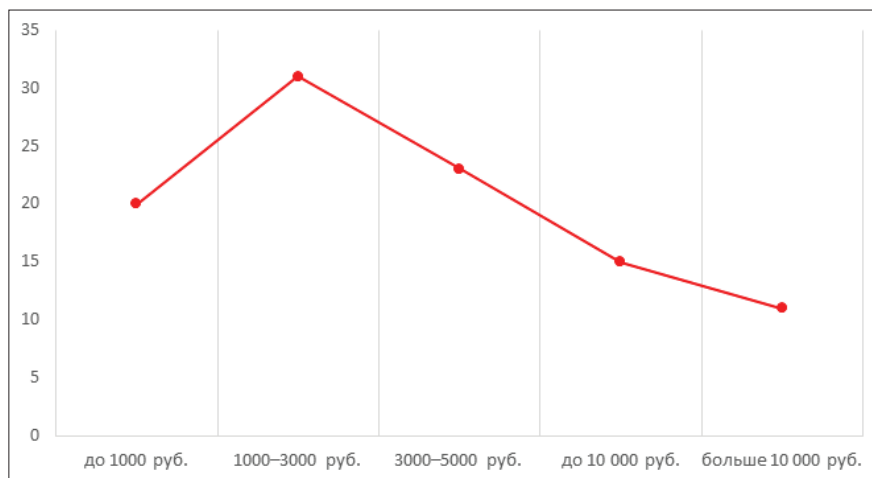


Рис. 2. Уровень востребованности онлайн-курсов у опрошенных участников исследования

о востребованности направлений онлайн-образования среди 100 опрошенных подтвердил общемировой тренд на изучение иностранных языков, психологии и IT-направлений. Тем не менее в России наиболее значимыми и востребованными профессиями остаются специальности в области интернет-технологий, образования и маркетинга.

Треть опрошенных участников исследования готовы потратить на образовательные онлайн-курсы сумму в размере от 1000 до 3000 руб., 23 участника исследования — 3000–5000 руб. Другие 20 участников выбрали онлайн-курсы стоимостью до 1000 руб. Сумму до и более 10 000 руб. готовы потратить 15 и 11 респондентов соответственно. Для 40 опрошенных наиболее приемлемая продолжительность онлайн-курсов составляет один месяц, 25 участников считают, что наиболее приемлемая продолжительность — неделя, 18 респондентов

выбрали период продолжительностью в половину года. Дистанционные курсы, продолжительностью 2 часа (вебинар), день, год и более года нашли поддержку у 17 человек (см. рис. 3).



**Рис. 3.** Количество денежных средств, которое готовы потратить респонденты на образовательные онлайн-курсы

На лепестковой диаграмме (см. рис. 4) отражено распределение предпочтений онлайн-курсов в соответствии с возрастом участников исследования. Стоит отметить, что респонденты в возрасте 18–24 лет предпочитают курсы продолжительностью месяца, а участники опроса 25–39 лет практически в равных долях высказываются за онлайн-курсы продолжительностью как месяц, так и неделю. В возрасте 40–55 лет опрошиваемые настроены на недельные онлайн-курсы.

На основании полученных данных, приведенных на графике (см. рис. 3) и лепестковой диаграмме (см. рис. 4) можно сделать вывод, что большая часть опрошенных не заинтересована в долгосрочном онлайн-обучении, 74 респондента не готовы оплачивать онлайн-курсы стоимостью более 5000 рублей и организаторам дистанционного обучения стоит подходить внимательнее при разработке онлайн-курсов и ценообразовании. Из 85 опрошенных более половины респондентов завершили все дистанционные курсы. Для справки: общее количество курсов, на которые записывались все участники исследования — 203. Суммарно смогли завершить только 115. На каждого респондента в среднем приходится 1,4 завершенных курса.

На рисунке 5 отражено количественное соотношение поступивших и завершивших обучение участников исследования. Максимальная завершенность образовательных онлайн-курсов у участников исследования в возрасте до 18 лет. Половина опрошенных в возрасте 18–24 лет не завершила программы онлайн-обучения. Представители возрастной группы 40–54 лет в большей степени завершили все онлайн-курсы, на которые записывались.

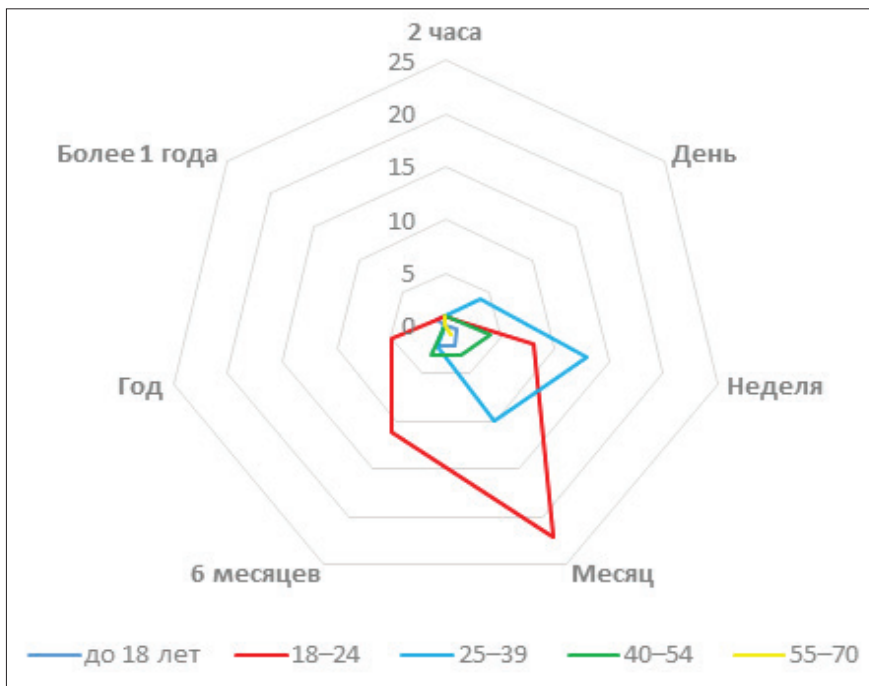


Рис. 4. Продолжительности образовательных онлайн-курсов и возраст респондентов

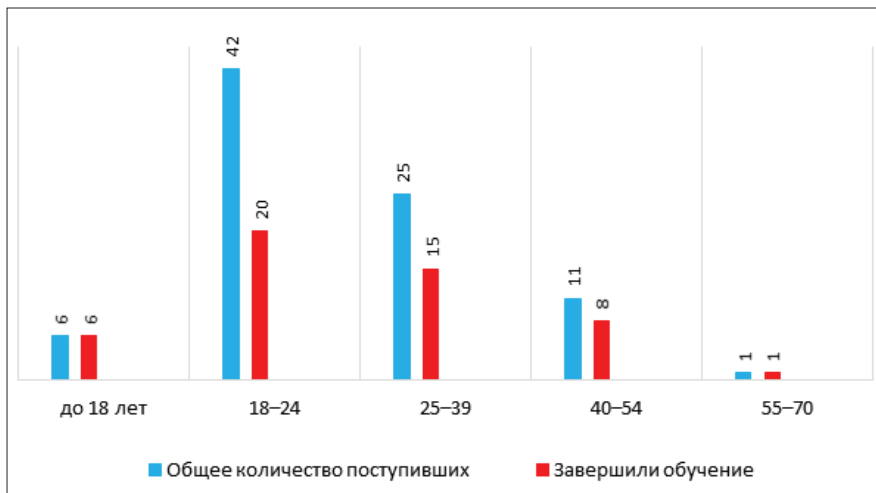


Рис. 5. Соотношение поступивших и завершивших обучение

Анализ результатов исследования показал, что респонденты разных возрастных групп выбирают различную продолжительность обучения в рамках образовательных онлайн-курсов, количество затраченных денежных средств, направленность программ дистанционного обучения. Было выявлено, что соотношение между слушателями, завершившими и не завершившими все онлайн-курсы варьируется в зависимости от возрастных особенностей и уровня образования респондентов.

На **третьем этапе** с учетом анализа данных исследования и учета опыта организации обучения в дистанционном формате были разработаны методические рекомендации для организаторов образовательного процесса по увеличению количества выпускников образовательных онлайн-курсов.

Методические рекомендации для организаторов онлайн-курсов:

1. На основании проведенного нами исследования, при разработке дистанционной образовательной программы (онлайн-курса) разработчикам необходимо комплексно учитывать возрастные особенности, уровень образования, приемлемую продолжительность обучения, финансовые возможности, уровень мотивации в обучении потенциальных учащихся. Для получения этих данных мы рекомендуем организаторам обучения проводить вступительные испытания в форме собеседования или тестирования с целью выявления наиболее определенных к получению знаний учащихся.

2. Опираясь на исследование, проведенное в Казанском государственном энергетическом университете среди студентов 2–3-го курса обучения с целью анализа использования студентами цифровых устройств в период дистанционного обучения мы пришли к выводу, что для наиболее эффективного обучения по программам образовательных онлайн-курсов организаторам необходимо внедрять и использовать цифровые сервисы (приложения), адаптированные не только для пользователей ПК, но и для пользователей смартфонов и планшетов.

3. Использование собственной клиентской базы как государственных, так и частных образовательных организаций, осуществляющих предоставление образовательных услуг в дистанционном формате (курсы повышения квалификации, переподготовки и т. д.) позволит уменьшить число слушателей, предрасположенных к незавершению обучения. Мы предлагаем организаторам разработать внутренний рейтинг завершенности онлайн-курсов каждым учащимся и установить порог, при котором он сможет записаться на образовательные онлайн-курсы. Это позволит повысить число выпускников и уровень мотивации учащихся.

4. Создание приложений-календарей для смартфонов и планшетов слушателей онлайн-курсов позволит не пропускать учебные занятия, эффективнее распределять время. Данные введения позволят снизить уровень пропущенных занятий учащимися и соответственно повысить уровень знаний.

5. Наличие промежуточного контроля в рамках учебного онлайн-курса позволит оценить уровень освоения образовательной программы, повысить мотивацию у учащихся, а организаторам — контролировать ход освоения слушателями образовательной программы.

6. Создание службы технической поддержки для участников образовательного процесса существенно упростит процесс решения как технических проблем, связанных с подключением, настройкой, так и проблем пользования приложениями (программами) для дистанционного обучения. Это приведет к снижению негативного влияния технического фактора на организацию процесса обучения.



7. Разработка организаторами эффективных инструментов поощрения постоянных клиентов (участников образовательного процесса) посредством предоставления скидок, эксклюзивных курсов, материалов и выгодных предложений у компаний-партнеров для учащихся, завершивших наибольшее количество онлайн-курсов, по нашему мнению, повысит уровень доверия к организации, уровень мотивации к завершению обучения и качество полученных знаний у учащихся.

На **четвертом этапе** работы нами была составлена новая модель организации образовательных онлайн-курсов с учетом разработанных ранее методических рекомендаций для организаторов онлайн-обучения. На рисунке 6 отражен новый механизм организации онлайн-курсов.

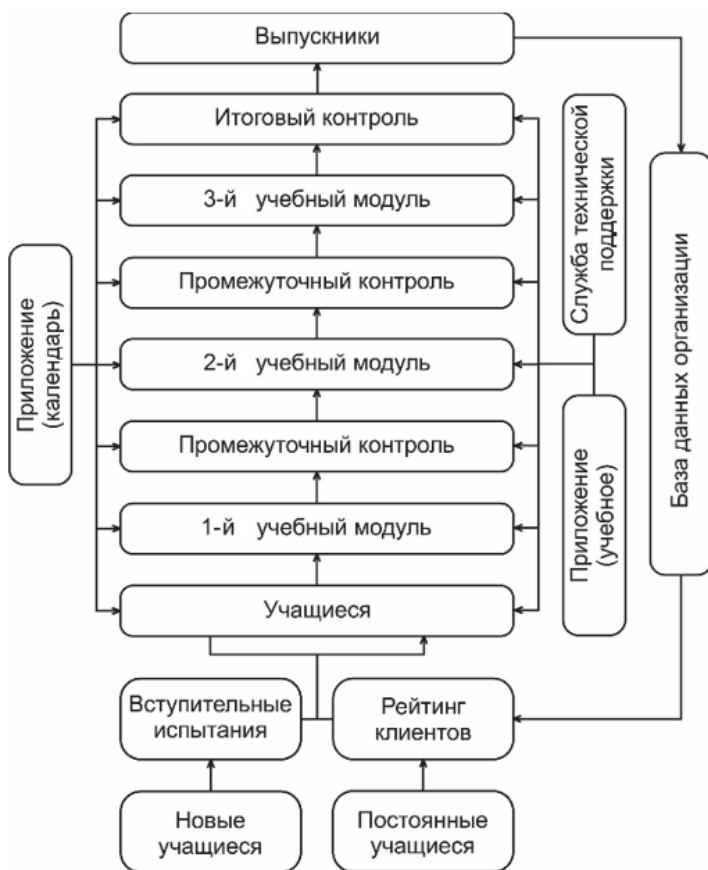


Рис. 6. Организационная модель онлайн-курсов

Принципиальное отличие от стандартной модели — наличие барьеров при поступлении (вступительные испытания и рейтинг клиентов) и использование базы данных с целью последующего предотвращения поступления лиц, не являющихся благонадежными участниками образовательного процесса.

Первый этап механизма организации онлайн-обучения выступает в качестве барьера для участников образовательного процесса. Абитуриенту необходимо

пройти вступительные испытания, если он является новым клиентом организации. В случае если абитуриент является постоянным клиентом, то его зачисление на программу осуществляется с помощью рейтинга постоянных клиентов. Такие барьеры позволяют существенно снизить количество учащихся, которые могут не завершить онлайн-обучение. Второй этап организационной модели является мотивационным. Промежуточный контроль между изученных модулей позволит организаторам контролировать ход образовательного процесса. Использование приложений для тайм-менеджмента и приложений, адаптированных для обучения с помощью планшета или смартфона, позволят упростить выполнение практических заданий и не пропускать занятия. Стоит учитывать, что количество учебных модулей и промежуточного контроля может быть различным в зависимости от продолжительности онлайн-курса. Третий этап — этап подведения итогов. Успешно завершившие обучение учащиеся укрепляют свои позиции в рейтинге постоянных клиентов. В другом случае, при отчислении учащихся ввиду академической неуспеваемости с программ дистанционного обучения, происходит потеря уровня доверия в рейтинге организации, тем самым уменьшают вероятность прохождения более продолжительных онлайн-курсов.

Новая модель организации онлайн-обучения позволит существенно повысить количество выпускников, уровень знаний, мотивацию к обучению, уровень сервиса предоставления образовательных услуг в дистанционном формате и, как следствие, доверие к образовательным онлайн-курсам со стороны общества. Увеличение числа выпускников, по нашим прогнозам, способно увеличить не только экономические показатели организаций, осуществляющих образовательную деятельность, но и их уровень эффективной деятельности.

## **Заключение**

Информационно-коммуникативные технологии в синтезе с учебной деятельностью положили новую эпоху развития как педагогических, так и экономических наук. Положительная динамика роста рынка образовательных онлайн-услуг стала следствием применения передовых технологий и педагогических практик в учебном процессе. Современное образование уже давно вышло за рамки традиционного обучения и продолжает непрерывное совершенствование по сей день. Для наиболее стремительного совершенствования качества дистанционного образования необходимо применять передовые методы сбора, аккумулирования и обработки информации, модернизировать структуры организации онлайн-обучения, создавать единые сети образовательных организаций, привлекать к сотрудничеству представителей бизнеса и государства.

Стоит учитывать, что цифровая среда является исключительно инструментом и никак не сможет заменить человека. Именно поэтому выстраивание правильных и рациональных организационных структур в полной мере могут

позволить улучшить качество предоставляемых образовательных услуг, увеличить число слушателей, снизить экономические потери на обучение у потребителей и повысить уровень репутации у организаций, предоставляющих образовательные услуги.

### Список источников

1. Маслова М. А., Лагуткина Т. В. Анализ выявления положительных и отрицательных сторон внедрения дистанционного обучения // Научный результат. Информационные технологии. 2020. № 2. С. 54–60.
2. Формирование новых компетенций для общественного сектора цифровой экономики: монография / В. В. Строев [и др.]. М.: МГПУ, 2021. 180 с.
3. Суслов И. Д. Цифровая образовательная среда как фактор развития города // Вопросы развития права и управления в современных условиях: сб. мат-лов студ. науч. конф., посвященной памяти заслуженного деятеля науки РФ, ученого-правоведа, доктора юридических наук, профессора М. Н. Марченко. Саратов: Саратовский источник, 2022. С. 384–388.
4. Концепция цифрового государства и цифровой правовой среды: монография / под общ. ред. Н. Н. Черногора, Д. А. Пашенцева. М.: Норма: ИНФРА-М, 2021 244 с.
5. Государственная программа «Цифровая экономика РФ». Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.07.2017 № 1632-п // Документы | Правительство России: официальный сайт. URL: <http://government.ru/docs/28653/> (дата обращения: 20.09.2022).

### References

1. Maslova M. A., Lagutkina T. V. Analysis of the identification of positive and negative aspects of the introduction of distance learning // Scientific result. Information technology. 2020. No. 2. P. 54–60.
2. Formation of new competencies for the public sector of the digital economy: monograph / V. V. Stroeve [et al.]. Moscow: MCU, 2021. 180 p.
3. Suslov I. D. Digital educational environment as a factor of city development // Issues of development of law and management in modern conditions: collection of materials of the student scientific conference, dedicated to the memory of the Honored Scientist of the Russian Federation, legal scientist, Doctor of Law, Professor M. N. Marchenko. Saratov: Saratovskij Istochnik, 2022. P. 384–388.
4. The concept of the digital state and the digital legal environment: monograph / under the general editorship of N. N. Chernogor, D. A. Pashentseva. Moscow: Norm: INFRA-M, 2021. 244 p.
5. The state program “Digital Economy of the Russian Federation”. Approved by the Decree of the Government of the Russian Federation dated 28.07.2017 No. 1632-p // Documents | Russian Government: official website. URL: <http://government.ru/docs/all/112831/> (accessed: 09.20.2022).