

**ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА
В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
PROBLEMS OF EFFICIENCY AND QUALY IN SERVICE ACTIVITIES**

Оригинальная статья
Original article

УДК 331.5.024.5; 338.23

DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-7

Грудистова Е.Г.

**К вопросу о развитии необходимых современному специалисту
сервиса компетенций**

Братский государственный университет,
ул. Макаренко, 40, Братск 665709, Россия
e-mail: diplombgu@mail.ru
ORCID: 0000-0003-2140-0663

*Статья поступила 01 февраля 2023 г.; принята 03 марта 2023 г.;
опубликована 31 марта 2023 г.*

Аннотация. Формирование и развитие цифровых компетенций на сегодняшний день является актуальной задачей, так как в современных условиях только при их наличии возможны успешная жизнедеятельность граждан и становление конкурентоспособной национальной экономики. Однако по результатам многочисленных исследований цифровые компетенции и цифровая грамотность российских граждан оставляют желать лучшего. Это обуславливает необходимость поиска способов решения данной проблемы. При этом одной из таких возможностей является использование соответствующей государственной идеологии и методов мотивации как на уровне организаций, так и на уровне отдельных субъектов. Большую роль при этом играют пропаганда ценности обучения и использование побудительного воздействия на персонал организаций. Организации профессионального образования выступают в качестве главных субъектов, которым федеральными стандартами предписывается развитие у обучающихся необходимых навыков и компетенций. Их задача – реализовать цифровой образовательный процесс, который позволит не только теоретически, но и практически решить задачу формирования цифровых компетенций. В статье представлено авторское видение проблемы и модели мотивации персонала организаций сферы сервиса к освоению цифровых компетенций и развития цифрового образовательного процесса, отражающие основное содержание работы в данном направлении.

Ключевые слова: цифровая экономика; идеология; ценности организационной культуры; мотивация к освоению цифровых компетенций; образовательный процесс

Для цитирования: Грудистова Е.Г. К вопросу о развитии необходимых современному специалисту сервиса компетенций // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2023. 9 (1). С. 79-90. DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-7

UDC 331.5.024.5; 338.23

Elena G. Grudistova

**On the issue of developing the competencies necessary
for a modern specialist**

Bratsk State University,
40, Makarenko St., Bratsk 665709, Russia
e-mail: diplombgu@mail.ru
ORCID: 0000-0003-2140-0663

Abstract. The formation and development of digital competencies today is an urgent task, since in modern conditions only if they are available, successful life of citizens and the formation of a competitive national economy are possible. However, according to the results of numerous studies, digital competencies and digital literacy of Russian citizens leave much to be desired. This necessitates the search for ways to solve this problem. At the same time, one of these possibilities is the use of the appropriate state ideology and methods of motivation both at the level of organizations and at the level of individual subjects. Promotion of the value of training and the use of incentive influence on the personnel of organizations play an important role in this. Organizations of vocational education act as the main subjects to which federal standards prescribe the development of the necessary skills and competencies in students. Their task is to implement a digital educational process that will allow not only theoretically, but also practically solving the problem of developing digital competencies. The article presents the author's vision of the problem and the model of motivating staff to master digital competencies and develop the digital educational process, reflecting the main content of the work in this direction.

Key words: digital economy; ideology; values of organizational culture; motivation to master digital competencies; educational process

For citation: Grudistova, E. G. (2023), "On the issue of developing the competencies necessary for a modern specialist", *Research Result. Business and Service Technologies*, 9 (1), pp. 79-90, DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-7

Введение (Introduction). Наш век информационно-коммуникационных технологий перестал уже удивлять своими возможностями использования информации в любых сферах жизнедеятельности человека. Цифровая экономика – вот та парадигма, которая, став объективной реальностью, изменила наше восприятие большинства процессов, с которыми сталкивается человек в течение своей жизни. Возможности удаленной работы вне территории предприятия, создания технологий искусственного интеллекта, обработки больших данных, замены рабочих робототехникой и т.п. – уже не являются фантастическими технологиями, они становятся частью нашей реальной жизни, мы воспринимаем их как «само собой разумею-

щееся». Однако давно ли дети могли только с портфелями ходить в школу, а домашнее обучение было единичным случаем, связанным с болезнью ребенка, огромными финансовыми возможностями родителей, пожелавших дать своему чаду эксклюзивное образование, или подобными уникальными случаями? Давно ли публичная защита диссертации на соискание ученой степени в зале, где присутствуют только защищающийся, секретарь и председатель диссертационного совета, а все остальные члены и приглашенные лица находятся где угодно – давно ли такое рассматривалось как заоблачная, а потому невозможная технология? Давно ли 3D печать описывалась лишь писателями-фантастами? Наконец, давно ли домохо-

зьяйки, мечтавшие об идеальном домашнем чуде технике, например, умном пылесосе, могли купить его в обычном магазине техники или там же, но бесконтактным способом? Давно ли наш мир изменился, причем коренным образом? Оказывается, что нет, сравнительно недавно! Конечно, недавно – в историческом масштабе. И причиной такого изменения явилась очередная революция. Но революция не социальная, а технологическая, причем называемая очень интересно: «цифровая экономика» или «цифровизация».

Еще более уникальным является тот факт, что до сих пор среди экономистов, политиков, ученых, хозяйственных деятелей нет единого, всеобъемлющего, доступного для восприятия всеми лицами (а не только специалистами в какой-то конкретной сфере цифровых преобразований) представления о том, что она (цифровая экономика) собой представляет. Об этом мы уже писали (Грудистова, 2020). Здесь же упомянем о еще одной необычной форме представления понятия «цифровизация», которая сделана в (Проект дидактической концепции..., 2019: 63): «Это переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую». Уважительно относясь ко всем исследователям, делавшим попытки теоретического осмысления нового мира и практического опробования его технологий, хотелось бы все-таки большей конкретизации в описании понятий, тем более если речь идет о научном трактате. Что означает цифровая форма передачи данных? Какие конкретно технологии позволяют эту форму реализовать? И только ли передачу информации охватывает цифровизация? И почему вообще данный термин так быстро распространился в нашем обществе?

Конечно, все эти вопросы довольно сложные, можно даже сказать, охватывают не только технические, но и социальные и даже философские аспекты жизни современного человека. Мы не будем их рассматривать в рамках настоящей работы. Мы лишь скажем, что новый «цифровой» мир стал нашим миром, миром, в котором

мы живем, и под который мы должны подстроиться. При этом наша подстройка предполагает обязательное формирование наших способностей жить и действовать в данном мире. Хотя правильнее сказать – наших компетенций, поскольку компетенции – это понятие более обширное, чем способности. Если «способности – это свойства личности..., развивающиеся из задатков... и не сводящиеся к имеющимся знаниям, умениям, навыкам» (Википедия, 2023), то «компетенция – это личностная способность специалиста решать определенный класс профессиональных задач» (Википедия, 2023). Таким образом, развитие способностей в основном определяется природными особенностями конкретного человека, а формирование компетенций – это задача, которая решается человеком исходя из его желания стать специалистом в той или иной сфере экономики.

В целом соглашаясь с данными определениями, хочется отметить, что не только профессиональные задачи могут быть решены на основе сформированных компетенций: в нашем обществе развиваются цифровое здравоохранение, цифровая культура, цифровое правительство и т.п. Это требует от человека умения пользоваться этими цифровыми сервисами не только в производственной, но и в личной жизни. Хотя, безусловно, огромную роль в обеспечении конкурентоспособности человека на современном рынке труда играют компетенции, необходимые для осуществления производственных функций. И вот здесь стоит актуальный вопрос – какие компетенции нужны и как их сформировать? Над этими вопросами также работают исследователи, и отдельные положительные результаты данных исследований имеются (см., например, Грудистова, Тхоренко, Бережнёва, 2022; Патрусова, 2021).

Цель исследования (The aim of the work). Целью исследования является выявление проблем и определение возможных направлений роста мотивации специалистов в области сервиса к освоению необходимых для работы в условиях цифровой экономики компетенций.

Материалы и методы исследования (Materials and methods). Исследование осуществлялось с помощью гипотетического метода, метода анализа и синтеза информации, обобщения теоретических и практических положений, представленных на официальных сайтах, в научной литературе библиотек, в том числе электронных.

Результаты исследования и их обсуждение (Results and discussion). Большую роль в обеспечении возможностей для жизни и успешной профессиональной деятельности в цифровом мире играют компетенции человека, которые мы полагаем целесообразным разделять на 3 группы:

- профессиональные, т.е. те, которые обеспечивают возможности решать профессиональные задачи в конкретной сфере и виде экономической деятельности;

- коммуникативные, т.е. обеспечивающие возможность налаживать социальные связи, передавать информацию, опыт, знания другим лицам;

- цифровые, т.е. связанные с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, а также с

«подстройкой» последних под решение определенных производственных и социальных задач.

Все эти компетенции особенно актуальны для работников сферы сервиса, так как им необходимо не только быть профессионалами в предметной области, но и обладать способностью налаживать связи с клиентами, в том числе и посредством цифровых технологий.

Следует с сожалением отметить, что несмотря на очевидную необходимость развития указанных групп компетенций, цифровые компетенции и цифровая грамотность населения РФ оставляют желать лучшего. Об этом свидетельствуют результаты исследований, проводимых рядом компетентных организаций. Так, например, исследование, проведенное Высшей школой экономики в 2020 году, продемонстрировало отставание населения России от населения европейских стран по простейшим навыкам работы (работа с файлами, с электронными таблицами, с программами редактирования фото- и видеофайлов), рис. 1.



Рис. 1. Оценка цифровых навыков населения России и европейских стран, % от численности населения в возрасте от 15 лет и старше [6]
Fig. 1. Assessment of digital skills of the population of Russia and European countries, % of the population aged 15 years and older [6]

Как представляется, исправление данной ситуации должно основываться в первую очередь на использовании подходящих методов мотивации и целевого воздействия на сознание граждан и персонала российских организаций. Если мотивация есть процесс формирования желания человека к действию, то для эффективной мотивации необходимо создание условий, которые обеспечат возникновение этого желания и переход его в жизненно важную потребность. Учитывая тот факт, что в системе индивидуальной мотивации выделяется мотивация выбора и мотивация действия (Слинков, 2010: 105), необходимо тщательное изучение личностных аспектов жизнедеятельности человека – какие ценностные установки, убеждения превалируют, какова психологическая структура личности, насколько человек поддается влиянию и т.п. Возможно, данный процесс окажется трудоемким, однако он позволит выбрать правильные способы управленческого воздействия на индивидуальную мотивацию и желание человека осваивать столь необходимые ему цифровые навыки и умения.

С другой стороны, потребности человека и его желания во многом определяются воспитанием и существующей в данном обществе идеологией. Поэтому если речь идет о необходимости формирования цифровых компетенций, то кроме государственных программ и стратегий развития цифровой экономики, следует использовать методы государственного воздействия на сознание людей. Одним из таких методов воздействия выступает пропаганда. О ее эффективности говорят практические примеры нашего не столь далекого прошлого, а также настоящего: пропаганда труда как дела чести, пропаганда культурных ценностей «строителей коммунизма», пропаганда здорового образа жизни, семейных ценностей и т.п. сделали свое дело. В свое время удалось создать мощную производственную систему нашей страны, а нынче – снизить объемы потребления алкоголя и никотина, создать потенциал демографического развития.

Так почему бы не использовать этот инструмент – пропаганду – и для того, чтобы повысить желание всех субъектов нашей страны к освоению и развитию цифровых компетенций? Думается, что это вполне возможно и не потребует особых затрат.

Если говорить об организациях, действующих в любом секторе экономики, в том числе в сфере сервиса, то такой инструмент социального воздействия на персонал, каким является организационная культура, не следует упускать из вида. Организационная культура способна не только заставить персонал трудиться на благо организации как на свое личное, но и создать у персонала необходимые ценностные установки и потребности. По сути, организационная культура может «работать» так же, как и пропаганда, формируя ценности данного общества как идеал, к которому данное общество должно стремиться, а также поведение, способствующее достижению этого идеала.

Другим действенным инструментом управления поведением персонала является уже упомянутая система индивидуальной трудовой мотивации и управления трудовой мотивацией. В последней важно обеспечить как создание условий труда, соответствующих современному этапу развития производительных сил общества и насыщенных информационными коммуникационными цифровыми технологиями (о них мы поговорим чуть позже), так и подходящих методов мотивации. При этом, на наш взгляд, использование побудительной мотивации наиболее оправдано, так как оно способствует не только достижению поставленной цели (формирование цифровых компетенций), но и обеспечивает активизацию познавательной способности персонала, его заинтересованность в овладении новыми знаниями, навыками, использовании их в процессе производственной и социальной жизни, их развитии, совершенствовании, овладении новыми компетенциями. О том, что побудительная мотивация способна формировать ценностный тип отношения к труду, написано немало (см., например, Озерникова,

2002: 48). Думается, что она также может обеспечить развитие ценности «обучение в течение всей жизни», что является основополагающей характеристикой человека, живущего в информационную эпоху (Грудистова, 2021).

Осуществление соответствующей мотивации вкупе с развитием необходимых «цифровых» ценностей организационной культуры и пропагандой стремления к цифровым компетенциям обеспечит, с одной стороны, достижение государствен-

ной цели – освоение цифровых компетенций, и, с другой стороны, – рост качества жизни за счет развития цифровой экономики, вовлеченности в процессы использования современных технологий, а также повышения собственной конкурентоспособности на современном рынке труда.

Сказанное позволило нам сделать попытку создания некоей модели, отражающей основные особенности мотивации граждан (персонала) к освоению цифровых компетенций (рис. 2).

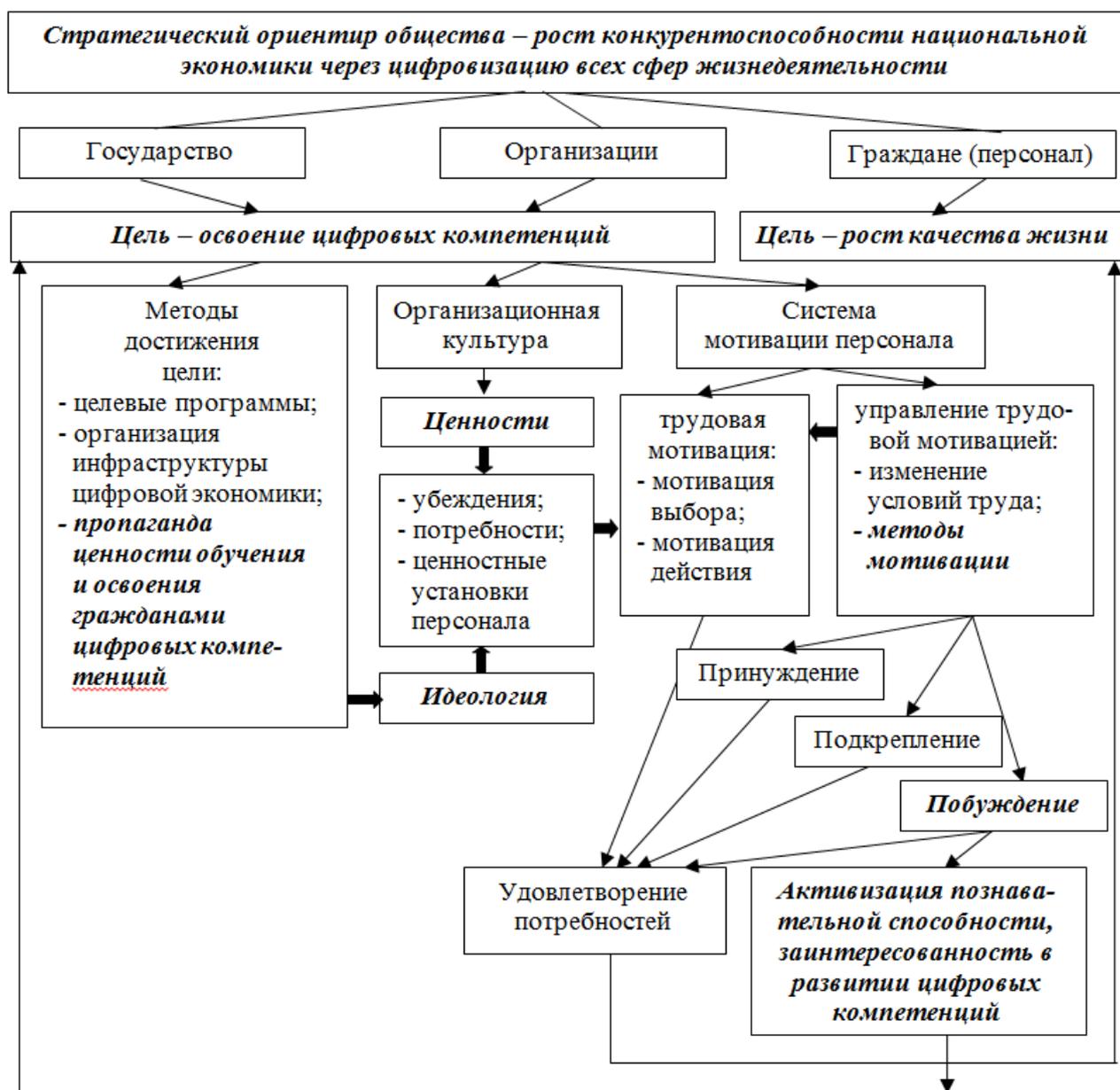


Рис. 2. Модель мотивации граждан (персонала) к освоению цифровых компетенций

Fig. 2. Model of motivating citizens (staff) to master digital competencies

Следующий вопрос, который требует детального изучения, связан с тем, что одним из важных субъектов, способствующих развитию любых компетенций, в том числе цифровых, являются образовательные организации, и особенно – организации профессионального образования. Ведь именно обучающиеся в них лица получают компетенции, предписанные Федеральными государственными стандартами. И хотя в этих стандартах не обозначены собственно «цифровые» компетенции, однако организации профессионального образования отвечают за производимый ими продукт – специалистов, готовых к работе в современных условиях. Это предопределяет необходимость формирования данными организациями, в том числе, и цифровых компетенций. Следовательно, образовательный процесс должен быть ориентирован не только на традиционные способы представления учебного материала, но в большей степени обеспечивать его цифровой формат. Это создаст дополнительный стимул обучающимся к развитию собственных цифровых навыков и умений. Это в большинстве случаев понимают руководство и педагогический состав образовательных учреждений. Вопрос заключается в том, что не совсем ясны способы и процедуры цифрового формата обучения. Попробуем разобраться в этом.

Для начала стоит отметить, что цифровой образовательный процесс предполагает использование новых цифровых технологий с инструментами виртуальных и дополненных реальностей, а также других цифровых систем, обеспечивающих возможности для сетевого взаимодействия, проектного обучения, образования в режиме онлайн и т.п. Условия для такого процесса имеются.

Во-первых, это появление обучающихся, вся жизнь которых протекает в эпоху бурного развития информационно-коммуникационных технологий. Таких обучающихся можно назвать «цифровым поколением», поскольку они имеют со-

вершенно особые социально-психологические характеристики: клиповость мышления, недостаточность опыта социального взаимодействия, индивидуализм, креативность, умение использовать разные источники информации, предпочтение партнерского типа отношений взамен иерархическому. Данные особенности поведения могут быть «на руку» лицам, осуществляющим образовательную деятельность, так как в отношении этих обучающихся достаточно поставить задачу и наладить систему контроля, но не тотального типа, а выборочного, и в основном – по заданным критериям.

Во-вторых, развитие «умных» или SMART-технологий. Среди наиболее важных для осуществления цифрового образовательного процесса можно назвать телекоммуникационные и сетевые технологии, технологии обработки больших данных, технологии искусственного интеллекта, интернета вещей, автоматизированного, в том числе 3D-проектирования, и т.п. Значимость этих технологий не подлежит сомнению, так как они наиболее хорошо воспринимаются уже упомянутым «цифровым» поколением обучающихся.

В-третьих, собственно развивающаяся цифровая экономика ставит задачу создания специалистов цифровой сферы, меняет структуру госзаказа на специалистов в контрольных цифрах приема в организациях высшего профессионального образования, формирует потребность в «экзотических» профессиях (Грудистова, Тхоренко, Бережнёва, 2022: 84). Это является собственно причиной переориентации образовательного процесса с традиционного на цифровой. Ведь всем известно, что обучаться лучше в процессе действия (в нашем случае – в процессе цифрового восприятия учебного материала), а не только теоретически.

Сказанное дает возможность выделить особенности цифрового образовательного процесса:

- большая, чем при традиционном обучении, самостоятельность обучающихся. При этом речь идет о самостоятельности выбора источников информации, способов решения поставленных задач, применяемого программного обеспечения. Время же для осуществления контроля над результатами обучения должно оставаться неизменным и заранее определенным со стороны образовательной организации и педагога;

- повышенная роль активных и интерактивных методов обучения. Данная особенность связана с необходимостью развития обозначенной нами и другими исследователями коммуникативной компетенции как обязательного условия формирования конкурентоспособного специалиста в любой отрасли цифровой экономики (Грудистова, 2021: 60; Слинкова, 2022);

- повышение степени «интеллектуальности и творческого характера образовательного процесса вследствие автоматизации рутинных операций» (Проект дидактической концепции, 2019: 20). Эта особенность также понятна – в информационную эпоху роль человека-творца неизмеримо возрастает (Слинкова, 2022);

- появление новых требований к содержанию образовательного процесса, обеспечивающих его деятельностный характер, направленный на решение конкретных профессиональных и социальных задач, в первую очередь с использованием современных цифровых технологий.

Реализация цифрового образовательного процесса требует использования соответствующих технологий. Их можно разделить на 3 группы:

- информационно-коммуникационные средства передачи, обработки и хранения данных (программы, редакторы, средства коммуникации, интернет и т.п.);

- технологии обучения с использованием информационно-коммуникационных технологий первой группы. Сюда относятся технологии сетевой коммуникации, дистанционного или онлайн-обучения, сме-

шанного обучения, проектной деятельности;

- производственные технологии решения конкретных профессиональных задач (практическая деятельность, в том числе с использованием цифровых технологий).

Следующим обязательным условием реализации цифрового образовательного процесса являются цифровые образовательные ресурсы. По мнению Д.Р. Золотовой, «Цифровые образовательные ресурсы – это современные средства обучения, представленные в электронном формате, и нацеленные на выполнение задач обучения и воспитания» (Золотова, 2023). В этой же статье приводится классификация цифровых образовательных ресурсов. Соглашаясь с приведенным определением и классификацией, хочется отметить особую роль этих ресурсов: она связана с формированием у обучающихся практических навыков применения цифровых компетенций, а также с тем, что упомянутое «цифровое поколение» в большей степени воспринимает информацию цифрового характера, нежели текстового, в каком она существует в традиционном обучении.

Далее целесообразно вспомнить, что любая деятельность в соответствии с требованиями науки управления требует контроля результатов. Данный контроль необходим и за процессом формирования компетенций. При этом, как нам представляется, контроль также должен иметь цифровой характер и основываться на соответствующих цифровых инструментах.

Цифровые инструменты оценивания результатов обучения – этот аспект цифрового образовательного процесса остается на сегодняшний день недостаточно изученным. В работе (Буковцева, Ремезова, 2021: 42) предлагается использование таких инструментов, как включенное оценивание, цифровой след, многоуровневый мониторинг. Безусловно, данные средства могут быть применены, однако хотелось бы иметь и другие инструменты, поз-

воляющие давать объективную оценку всех формируемых в процессе образования компетенций – и технических, и когнитивных, и цифровых, и социально-коммуникативных. Но появление таких цифровых инструментов – дело будущего. Образовательные же учреждения должны:

- модернизировать свои профессиональные образовательные программы, включив в них курсы (либо увеличив объемы существующих курсов), способствующие формированию не только профессионально-технических, но и когнитивных и коммуникативных компетенций, а также уверенному владению современными информационно-коммуникационными технологиями;

- обеспечить функционирование систем дистанционного и онлайн-образования, которые позволяли бы не только передавать учебные материалы и получать результаты выполнения обучающимися заданий, но и обеспечить онлайн-взаимодействие всех субъектов образовательного процесса, а также контроль и учет;

- осуществить действенную мотивацию своего персонала к использованию указанных систем и постоянному развитию собственных знаний, умений и способностей к уверенному применению цифровых технологий;

- создать и внедрить систему ценностей цифровой культуры. Эти ценности как ориентиры и эталоны поведения, будучи внедренными в сознание персонала, обеспечат, в том числе, и эффективную мотивацию.

Сказанное позволило разработать общую схему реализации цифрового образовательного процесса (рис. 3).

Конечно, осуществление подобного преобразования образовательного процесса – дело времени. Однако использование

действенных инструментов внедрения коллективных ценностей – мотиваторов к обучению и освоению всех необходимых компетенций – является обязательным условием выживаемости не только образовательных учреждений, но и специалистов всех отраслей экономики, в том числе сферы сервиса как одной из ключевых областей постиндустриального (информационного или сервисного) общества.

Заключение (Conclusions). Подытоживая результаты проведенного исследования, можно отметить, что создание и развитие технологий цифрового образования является актуальной потребностью нашего времени. Успешное осуществление этих технологий будет способствовать не только росту качества жизни, как это было представлено на рис. 2, но и обеспечит формирование конкурентоспособной национальной экономики, а, следовательно, укрепление позиций страны в мировом сообществе. Возможные риски внедрения цифровых образовательных технологий, о которых пишут в работе (Проект дидактической концепции..., 2019), на наш взгляд, могут компенсироваться системой ценностей организационной культуры. Ведь именно она выступает своеобразной иммунной системой, отторгая все ненужное и вредное и воспринимая все полезное.

Следует также иметь в виду, что модернизация образовательного процесса и системы ценностей общества не может реализоваться одномоментно. Это также связано с культурой, которая не является динамичной системой. Однако осуществление такой модернизации является обязательным условием нашей жизни, и даже выживаемости, в современном цифровом мире. Об этом уже писали многие исследователи (Slinkov, Slinkova, Vishnevskaya, Nezhelchenko, Yasenok and Zdorovets, 2020), то же подчеркиваем и мы.

граждан (персонала) к развитию собственных компетенций – очень важное условие эффективного современного менеджмента.

Информация о конфликте интересов: автор не имеет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the author has no conflict of interests to declare.

Список литературы

Абдрахманова Г.И., Вишневецкий К.О., Гохберг Л.М. Цифровая экономика: 2020 / краткий статистический сборник. – М.: НИУ ВШЭ. 2020. – 112 с.

Буковцева Н.И., Ремезова Л.А. Построение цифрового образовательного процесса в профессиональной подготовке специалистов в области специального дефектологического образования // Проблемы современного педагогического образования. 2021. № 73-2. С. 40-44.

Википедия. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/> (дата обращения 04.01.2023).

Грудистова Е.Г. К вопросу о развитии коммуникативных компетенций специалистов сервиса // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2021. Т. 8, № 3. С. 55-70.

Грудистова Е.Г. Развитие компетенций и цифрового маркетинга как средство обеспечения конкурентоспособности экономических субъектов // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2020. Т. 5. № 2 (16). С. 195-204.

Грудистова Е.Г., Тхоренко Д.А., Бережнёва Е.С. Развитие мотивации персонала к освоению цифровых компетенций // Труды Братского государственного университета. Серия: Экономика и управление. Братск: Изд-во БрГУ, 2022. С. 82-89.

Золотова Д.Р. Цифровые образовательные ресурсы: понятие и классификация. URL: https://www.tsutmb.ru/nauka/internet-konferencii/2022/lichn_i_prof_razv_bud_special/4/Zolotova.pdf (дата обращения 04.01.2023).

Озерникова Т.Г. Формирование и развитие системы трудовой мотивации: дис. ... докт. экон. наук. Иркутск: БГУЭП. 2002. – 307 с.

Патрусова А.М. Управление персоналом в условиях развития цифровой экономики // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2021. Т. 7, № 3. С. 71-83.

Проект дидактической концепции цифрового профессионального образования и обучения. – М.: Издательство «Перо», 2019. – 72 с.

Слинков А.М. Мотивация трудовой деятельности. Братск: ГОУ ВПО «БрГУ. 2010. – 171 с.

Слинкова О.К. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации: Учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по направлению «Экономика». М.: Изд-во «КноРус». 2022. – 164 с.

Slinkov A.M., Vishnevskaya E.V., Nezhelchenko E.V., Slinkova O.K., Yasenok S.N., Zdorovets Yu.I. Actualization of ways to introduce russian education into digital economy realities // В сборнике: Proceedings of the Russian Conference on Digital Economy and Knowledge Management (RuDEcK 2020). Серия: ADVANCES IN ECONOMICS, BUSINESS AND MANAGEMENT RESEARCH. Voronezh, 2020. С. 491-494.

References

Abdrakhmanova, G.I., Vishnevsky, K.O. and Gokhberg, L.M. (2020), “*Digital Economy: Brief Statistical Collection*”, М, NRU HSE, 112 p.

Bukovtseva, N.I. and Remezova, L.A. (2021), “Building a digital educational process in the professional training of specialists in the field of special defectological education”, *Problems of modern pedagogical education*, 73-2, pp. 40-44.

Draft didactic concept of digital vocational education and training (2019), М., Pero Publishing House, 72 p.

Grudistova, E.G. (2020), “Development of competencies and digital marketing as a means of ensuring the competitiveness of economic entities”, *Bulletin of the Kemerovo State University. Series: Political, sociological and economic sciences*, Т. 5, 2 (16), pp. 195-204.

Grudistova, E.G. (2021), “On the issue of the development of communicative competencies of service specialists”, *Scientific result. Business and service technologies*, Т. 8, 3, pp. 55-70.

Grudistova, E.G., Tkhorenko, D.A. and Berezhneva E.S. (2022), “Development of personnel motivation for the development of digital competencies”, “*Proceedings of the Bratsk State University: Series: Economics and Management*”, Bratsk, Publishing House of BrGU, pp. 82-89.

Ozernikova, T.G. (2002), *Formation and development of the system of labor motivation*, dis. ... doc. economy Sciences, Irkutsk, BSUEP, 307 p.

Patrusova, A.M. (2021), "Personnel management in the context of the development of the digital economy", *Scientific result. Business and service technologies*, Т. 7, 3, pp. 71-83.

Slinkov, A.M. (2010), *Motivation of labor activity*, Bratsk, GOU VPO BrGU, 171 p.

Slinkov, A.M., Vishnevskaya, E.V., Nezhelchenko, E.V., Slinkova, O.K., Yasenok, S.N. and Zdorovets, Yu.I. (2020), "Actualization of ways to introduce russian education into digital economy realities", *Proceedings of the Russian Conference on Digital Economy and Knowledge Management (RuDEcK 2020). Series: ADVANCES IN ECONOMICS, BUSINESS AND MANAGEMENT RESEARCH*, Voronezh, pp. 491-494.

Slinkova, O.K. (2022), "Business communication and cross-cultural communications, Textbook for undergraduate and graduate students studying in the direction of Economics, M, Publishing house «KnoRus», 164 p.

Wikipedia [Online], available at: <https://ru.wikipedia.org/wiki/> (Accessed 01.04.2023).

Zolotova, D.R. Digital educational resources: concept and classification. [Online], available at: https://www.tsutmb.ru/nauka/internet-konferen-cii/2022/lichn_i_prof_razv_bud_special/4/Zolotova.pdf (Accessed 01.04.2023).

Данные об авторе

Грудистова Елена Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и информационных технологий

Information about the author

Elena G. Grudistova, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Management and Information Technologies