

котором используются специальные информационные технологии, такие как компьютерная графика, аудио и видео, интерактивные элементы, образовательные сервисы, программные и мобильные приложения и т.д. Перечисленные элементы электронного и мобильного обучения содействуют эффективному развитию самостоятельной работы студентов и их профессиональной направленности на педагогическую деятельность; мотивации и стимуляции познавательной деятельности; развитию творческого мышления и дизайну электронного учебно-методического комплекса.

Достижения информационных технологий сами по себе способствуют развитию смешанного обучения прежде всего благодаря возможности делиться информацией через Интернет. Также лепту в развитие смешанного обучения вносят исследования в области обработки информации, которые стали популярны в последние годы благодаря развитию роботостроения. Это исследование существенно укрепило позиции смешанного обучения и придало еще большую динамику его развитию.

В ряде научных исследований выделяется от 4 до 6 моделей смешанного обучения, среди которых наибольшую популярность и эффективность приобрела модель «перевернутого обучения» (*flipped learning*), дизайн которой целесообразно начинать с электронной разработки тестов. При таком подходе уже в самом начале разработки фазы электронного обучения достаточно четко определяется, что должен знать обучаемый после реализации модели «перевернутого обучения». Это позволяет наиболее эффективно выстроить сам учебный материал.

В инновационной практике смешанного обучения, осуществляемой в процессе подготовки и психолого-педагогической переподготовки экономических кадров в БГЭУ, важную роль играет библиотека, которая сегодня уже не представляется без наличия электронных образовательных ресурсов, среди которых: доступ к мировым базам данных (приобретенные полнотекстовые базы данных, доступные в локальной сети); доступ к нормативным правовым базам данных; базы данных в тестовом доступе; электронный каталог библиографических баз данных; электронные ресурсы собственной генерации, созданные в 2013 г. и включающие полнотекстовую базу электронных учебно-методических комплексов, разрабатываемых преподавателями университета; электронные версии журналов; сканируемые персоналом библиотеки статьи из газет и журналов, материалов конференций и других учебных изданий; бюллетень новых поступлений, содержащий информацию о поступивших в библиотеку в течение месяца документах: монографиях, сборниках трудов, авторефератах диссертаций, учебных, справочных и методических изданиях и т.д.

Возможность удаленного доступа к ресурсам библиотеки позволяет ее пользователям получать необходимую информацию в процессе обучения в любое удобное время вне зависимости от времени работы библиотеки университета и прочих факторов.

Именно эта функция университетской библиотеки может успешно использоваться в реализации моделей смешанного обучения, мотивируя и активизируя студентов к выполнению самостоятельной работы, повышая качество психолого-педагогической подготовки и переподготовки экономических кадров.

<http://edoc.bseu.by>

Н. В. Казаченко
Н. Л. Трушкевич
БГЭУ (Минск)

ЛИЧНЫЕ ПРОДАЖИ НА РЫНКЕ УСЛУГ СВЯЗИ

Рынок услуг электросвязи динамично развивается и призван обеспечить возрастающие потребности экономики и общества.

Главной спецификой белорусского рынка связи является то, что национальный оператор предоставляет практически весь спектр услуг электросвязи, что говорит о его универсальности. Остальные операторы охватывают в среднем от одной до трех сфер услуг связи.

Особенностями личных продаж в сфере услуг связи являются:

- специфика договорных отношений: коммерческие отношения между операторами и клиентами, особенно институциональными, носят обычно крупномасштабный характер. Хозяйственные связи между операторами и клиентами практически всегда приобретают долгосрочный характер, поэтому в процессе разработки договоров нужно учитывать множество нюансов;

- специфика технологии и места оказания услуг связи: поскольку услугу оказывают либо в месте проживания, либо в офисе клиента, перед тем как заключать договор на оказание услуг, нужно проверить, возможно ли технически подключение клиента к сети связи;

- влияние насыщенности рынка на наполнение этапов личных продаж: в связи с данной причиной операторам становится сложнее искать новых клиентов, поэтому стандартные приемы на этапе поиска клиентов все реже применяются, а некоторые операторы и вовсе отказываются от данного этапа, ставя перед собой цель увеличения дохода с постоянных клиентов.

Отличия личных продаж услуг связи кроются в организации процесса личных продаж:

- 1) предприятие собирает базу данных клиентов, например, посредством сбора рекомендаций пятипотенциальных клиентов от каждого существующего клиента;

- 2) сотрудниками одного из коммерческих отделов (продаж, маркетинга) разрабатывается сценарий обзвона;

- 3) производится обучение сотрудников (либо собственных, либо нанятых для обзвона call-центра;

- 4) затем сотрудники call-центра обзванивают всех потенциальных клиентов из базы данных и на основе разработанного сценария оказывают так называемые информационные услуги клиентам, рассказывая им о предлагаемых оператором услугах связи;

- 5) Сотрудники call-центра, не прерывая звонок, работают с возражениями клиентов и при удачном ходе беседы либо предлагают клиенту устно по телефону сообщить свои данные для заполнения заявки на услугу, либо направляют его в сервисный центр, либо договариваются о встрече в другом месте.

Личные продажи нельзя рассматривать отдельно от других элементов комплекса коммуникаций — даже в тех сферах, где они применяются преимущественно, личные продажи будут использоваться вместе со многими инструментами как часть коммуникационной стратегии и как часть конкретной кампании по продвижению. Торговый персонал может действовать обособленно без поддержки остальных элементов комплекса коммуникаций.

Литература

1. Об электросвязи [Электронный ресурс]: Закон Респ. Беларусь, 19 июля 2005 г., № 45-З : в ред. от 01.07.2014 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр»; Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Минск, 2014.

2. Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://belstat.gov.by/>. — Дата доступа: 09.04.2018.