

Электронный сервис «Открытый университет методической поддержки педагогов» – новая услуга муниципальной методической службы

*Модулина Ольга Борисовна,
заместитель директора МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», к.п.н.*

Проектирование новой услуги начинается с осознания её необходимости и востребованности. Анализ стратегических документов: государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», президентской инициативы «Наша новая школа», Федеральной целевой программы развития образования на 2011-2015 годы, Федерального государственного образовательного стандарта, Приоритетных направлений развития системы образования Ярославской области на 2011-2013 годы позволяет сформулировать вывод о том, что одним из инструментов развития системы образования является её информатизация. Целевым вектором преобразований является обогащение информационно-образовательной среды школы на основе новейших достижений в области информатизации, освоение педагогами ресурсных возможностей информационно-коммуникационных технологий и внедрение их в практику работы для решения педагогических задач. Система дополнительного профессионального образования как образовательный институт должна обеспечивать опережающую готовность педагогов к работе в условиях ИКТ-насыщенной среды, осуществлять выстраивание новых образовательных практик и стать проводником новой информационной культуры. Это свидетельствует о необходимости проектирования и реализации услуг методического сервиса, предоставляемых и в электронной форме.

Доказательством необходимости организации электронного сервиса в системе дополнительного профессионального образования педагогических кадров является уровень ИКТ-компетентности современных педагогов и их желание использовать информационно-коммуникационные технологии и Интернет в своей профессиональной деятельности. Примером этому может служить одна из характеристик портрета учителя, ставшего участником Всероссийской Интернет-переписи учителей, проводимой в 2012 году. Хотя учитель сегодня не использует в полной мере Интернет, но планирует в ближайшее время осваивать Web 2.0, участвовать в дистанционных формах обучения, в сетевых мероприятиях. А это определяет заказ специалистам муниципальной методической службы.

Третьим фактором, свидетельствующим о необходимости разработки электронного сервиса, стало осознание проблем в организации методического сопровождения педагогических и руководящих кадров системы образования города Рыбинска: как осуществлять методическое обеспечение деятельности сетевых профессиональных сообществ в образовательном пространстве города? Какие новые формы методической работы оптимально обеспечивают поддержку педагогов по актуальным педагогическим проблемам? Каким образом реализовывать вариативную часть блочно-модульных программ непрерывного профессионального образования педагогов? Как сделать сайт МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» открытой площадкой для проведения профессиональных конкурсов и общественного обсуждения педагогических инициатив?

Электронный сервис «Открытый университет методической поддержки педагогов» направлен на расширение информационно-образовательного пространства для профессионализации педагогических и руководящих кадров системы образования города Рыбинска. Цель предоставления электронного сервиса – информационно-методическое обеспечение педагогических и руководящих кадров в процессе выстраивания маршрута профессионального развития в соответствии с индивидуальным запросом.

Реализация электронного сервиса «Открытый университет методической поддержки педагогов» осуществляется на основе концептуальных положений открытого образования посредством применения технологий дистанционного образования и сервисов Интернет в идеологии Web 2.0.

Открытое образование рассматривается как рациональное и органичное сочетание всех известных форм получения образования. По мнению В.И. Солдаткина, открытое образование – это такая «форма и способ организации (и самоорганизации), когда образовательное учреждение, будучи распределенным и открытым, сознательно создает условия целостного включения индивида в общественную практику, обучение, науку и общение»¹. Более того, в педагогическом плане сознательным приоритетом выступает развитие, опережающее обучение. Выделены следующие философские положения концепции открытого образования.

1. Открытое образование – это незамкнутая, самоорганизующаяся система, а самообразование есть процесс развития свободных, самоактуализирующихся личностей. Организация образовательного процесса базируется на идее обеспечения свободы, побуждающей обучающегося осознавать себя полноправным субъектом образовательного процесса.

2. Открытое образование – это возможность свободного развития личности. Быстрота и неожиданность изменений во всех сферах жизнедеятельности человека в мире, приводят к тому, что общество может эффективно функционировать только в условиях максимальной индивидуальной свободы (ограниченной единственным требованием – не ограничивать свободы других), призванной реализовать принцип равенства возможностей для каждого. Научное знание не цель, а средство организации собственного опыта.

3. Открытое образование в своей гуманистической направленности обеспечивает важнейшую разновидность индивидуальной свободы – свободу мысли. Искусственное «выравнивание» людей (в любой форме) вместо того, чтобы дать простор их многообразию, тормозит социальный прогресс.

4. Открытое образование есть продолжение процесса формирования личности, уже имеющей определенное базовое образование и полноправно включенной в систему общественных отношений. Открытое образование дает возможность осуществлять целенаправленную систематическую деятельность по приобретению и совершенствованию знаний и умений как в любых видах общих и специальных учебных заведений, так и посредством самообразования личности.

Система открытого образования должна побуждать у каждого обучающегося осознание себя полноправным субъектом и стимулировать процесс индивидуального выбора и выстраивания уникального пути развития. При такой организации образовательного процесса преподаватель становится одним из источников самоуправяемого роста обучающейся личности. Его задача – создавать среду, позволяющую каждому принимать осознанные решения относительно собственной свободы по формированию образовательного маршрута; стать участником диалога с обучающимися, предоставляющего возможность свободного исследования в образовательной среде, где есть в открытом доступе необходимые инструменты и материалы.

Открытое образование определяется как принципиально новая перспективная организация образовательного процесса, новая философия, стратегия и тактика отношений и взаимодействий потребителей и производителей образовательных услуг. Главной целью открытого образования, по мнению В.И. Солдаткина², является подготовка личности к успешной деятельности в общественной и профессиональной сферах жизни общества в условиях перехода человеческой цивилизации в информационную стадию развития. Модель открытого образования можно представить в виде познавательной среды, ориентированной на человека, способного к самоорганизации, развитию его способностей на основе приобретения знаний и овладения методологией их использования в повседневной жизни и

¹ Основы открытого образования /Андреев А.А., Каплан С.Л., Краснова Г.А., Лобачев С.Л., Лупанов К.Ю., Поляков А.А., Скамницкий А.А., Солдаткин В.И.; Отв. ред. В.И.Солдаткин. - Т. 1. - Российский государственный институт открытого образования. – М.: НИИЦ РАО, 2002. – С. 81

² Основы открытого образования /Андреев А.А., Каплан С.Л., Краснова Г.А., Лобачев С.Л., Лупанов К.Ю., Поляков А.А., Скамницкий А.А., Солдаткин В.И.; Отв. ред. В.И.Солдаткин. - Т. 1. - Российский государственный институт открытого образования. – М.: НИИЦ РАО, 2002.

профессиональной деятельности с целью наиболее полной самореализации в условиях формирования и функционирования информационного общества.

Проектирование электронного сервиса «Открытый университет методической поддержки педагогов» основано на следующих ценностях:

- ориентация педагогов на жизнь в открытом и меняющемся мире;
- профессиональный диалог как ценность демократического сознания;
- образование как средство созидания и результат созидательной деятельности;
- ценность для педагога эмоционально окрашенных событий, совместной деятельности и общения;
- оптимальное применение ресурсных возможностей современных сетевых информационных технологий;
- дополнительное профессиональное образование как средство личностной самореализации и достижения социального успеха педагога.

Открытость образовательного процесса в электронном сервисе «Открытый университет методической поддержки педагогов» обеспечивается:

- лично-ориентированным характером образовательных программ (маркетинговый подход к проектированию услуг, учёт образовательных потребностей и индивидуальных особенностей обучающихся);
- активностью, самостоятельностью и ответственностью обучающихся как основных субъектов образования;
- практической направленностью и проблемностью содержания, связанного с содержанием профессиональной деятельности;
- разнообразием способов совместной деятельности субъектов образовательной практики;
- диалогическим характером взаимодействия субъектов образовательной практики;
- модульно-блочного принципа организации содержания образовательных программ и деятельности обучающихся;
- вариативностью образовательных программ (содержание образования должно отражать множество точек зрения на проблему, множество граней ее решения);
- направленностью на поддержку и сопровождение обучающихся в процессе выстраивания и реализации индивидуальных образовательных маршрутов;
- рефлексивной позицией обучающихся (осознанность содержания и способов деятельности, фиксация собственных личностных изменений и достижений).

Технология дистанционного образования – это индивидуализированный процесс передачи и усвоения знаний, умений и способов деятельности человека, происходящий при опосредствованном взаимодействии удалённых участников образовательного процесса в специализированной среде, созданной на основе современных психолого-педагогических и информационно-коммуникационных технологий.

Дистанционное образование предполагает образование без отрыва от основной деятельности, определённую свободу в формировании индивидуальных учебных программ, возможность изменения образовательной траектории обучающегося, освоение учебного материала в удобное время, логика предоставления учебных материалов ориентирована на самостоятельную работу обучающихся.

Дистанционное образование организуется посредством применения дистанционных образовательных технологий, реализуемых в основном с применением информационных и телекоммуникационных технологий при опосредованном (на расстоянии) или не полностью опосредованном взаимодействии обучающегося и педагогического работника. Отличительными особенностями дистанционных образовательных технологий являются:

- разделение процессов преподавания и учения во времени и пространстве;
- освоение обучающимися образовательных программ по месту жительства при доминанте самостоятельной работы, с периодическими встречами группы обучающихся;
- широкое использование обзорного обучения, реализуемого посредством лекций, помогающих создать целостную картину изучаемой области знаний и деятельности;

- использование модульного принципа, предполагающего разделение учебного предмета на логически замкнутые блоки, называемые модулями, в рамках которых проходит как изучение нового материала, так и контрольные мероприятия по проверке его усвоения;
- управление самостоятельной работой обучающегося с помощью применения специальным образом подготовленных учебно-методических и учебных материалов и особых процедур контроля;
- обязательное применение коммуникационных технологий для передачи знаний, опосредованного, диалогового и интерактивного взаимодействия субъектов образовательной практики;
- создание особой информационно-образовательной среды, включающей различные учебно-методические ресурсы, обеспечивающие самостоятельную работу обучающихся.

Идеология Web 2.0, по мнению Тима О'Рейли, – методика проектирования систем, которые путём учёта сетевых взаимодействий становятся тем лучше, чем больше людей ими пользуются³. Особенностью Web 2.0 является принцип привлечения пользователей к наполнению и многократной выверке информационного материала. Применение идеологии Web 2.0 в системе дополнительного профессионального образования направлено на управление знаниями и включение пользователей в активный профессиональный диалог на основе использования блогов, wiki-сред, социальных сетей и других социальных сервисов.

Александр Гольдман выделяет следующие особенности Web 2.0:

1. Сеть, ориентированная на услуги. Не сеть контента (документов, страниц), а сеть услуг. Главное – это принцип привлечения пользователей к наполнению, многократной выверке контента и к «подгонке» предложения под спрос.

2. Сеть, ориентированная не на предложение, а на спрос. Не вы, продавец, предлагаете товар, а покупатель с вашей помощью, располагая информацией, которую вы ему бесплатно предоставляете, выбирает в диалоге, что ему нужно.

3. Сеть с существенно иными техническими возможностями. Предоставляемый ресурс требуется сделать независимым от средства просмотра (компьютер, ноутбук, iPad, iPhone, даже простой мобильный телефон или iPod). Кроме того, «новый Web» должен поддерживать разнообразные способы представления данных, организацию контента через ссылочную связь всех объектов (тексты, таблицы, «галереи», базы данных и т.д.) и иметь возможности быстрой интеграции новых форматов.

4. Сеть с гибкими и глубокими обратными связями (самое существенное). Иначе говоря, ресурс должен предоставлять разно-форматные и многочисленные способы организации диалога (блоги, форумы, анкеты, опросы, иерархические списки и т.п.) и в ходе отработки этого диалога, сайт типа Web 2.0 должен адаптироваться или не под каждого клиента, то, по крайней мере, учитывать интересы большинства клиентов⁴.

Анализ особенностей дистанционного образования и идеологии Web 2.0 позволяют сформулировать генеральный принцип работы электронного сервиса – организация профессионального взаимодействия субъектов образовательной практики с учётом их актуальных и потенциальных информационно-образовательных потребностей.

Новая методическая услуга – электронный сервис «Открытый университет методической поддержки педагогов» – предназначена для организации коллективного профессионального диалога в сети и освоения способов управления знаниями в ИКТ-насыщенной среде.

Электронный сервис «Открытый университет методической поддержки педагогов» представляет собой информационно-образовательную среду как педагогическую систему нового уровня, аккумулирующую информационные, методические и технические ресурсы, а также интеллектуальный и культурный потенциал муниципальной методической службы, содержательный и деятельностный компоненты субъектов образовательной практики. Структура электронного сервиса представлена на сайте МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» (<http://ioc.rybadm.ru/news>) и представляет собой совокупность

³ Тим О'Рейли Что такое Веб 2.0 // <http://computerra.ru/think/234100>

⁴ А. Гольдман Web 2.0 - что это? // <http://www.orangecode.ru/o-sovremennyh-veb-tehnologiyah/technologiya-web-2.html>

восьми услуг: информирование, поддержка работы профессиональных объединений, ресурсное обеспечение, обучение, экспертиза инновационной деятельности, методическое сопровождение, организация обсуждения актуальных вопросов, консультирование. В основе классификации услуг положены ведущие виды методической деятельности. Каждая из страниц имеет творческое название, в котором отражается суть услуги. Стартовая страница электронного сервиса представлена на рисунке 1.

**Стартовая страница электронного сервиса
«Открытый университет методической поддержки педагогов»**

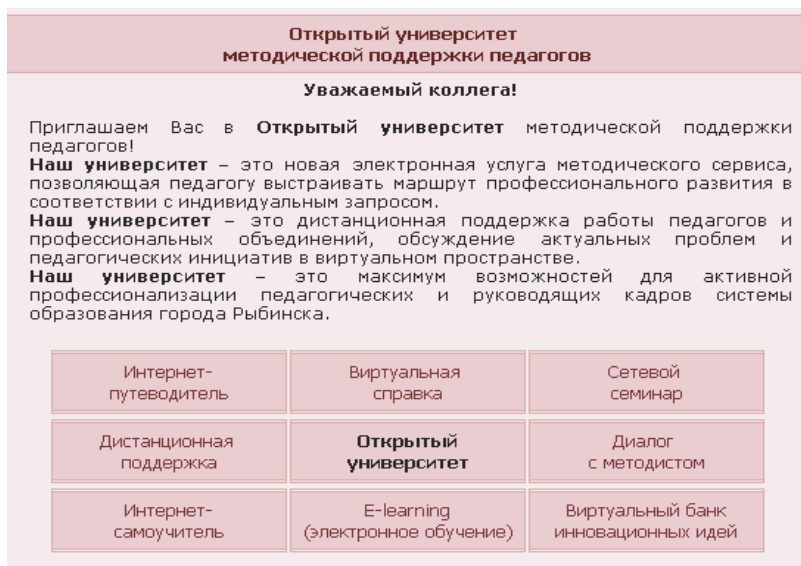


Рисунок 1.

Рассмотрим каждую из услуг виртуального сервиса.

Информирование педагогических и руководящих кадров в «*Интернет-путеводителе*», который содержит аннотированные ссылки на электронные образовательные ресурсы по различным дисциплинам школьной программы, которые предоставляют доступ к содержанию специализированных мультимедиа библиотек, энциклопедий, справочников, учебников, учебных пособий, сборников задач и заданий (Рисунок 2). Любой пользователь, имеющий выход и Интернет, может не только познакомиться с предложенными ресурсами, но и расширить список ссылок, порекомендовав коллегам материалы полезного сайта или портала для коллег.

Страница «Интернет-путеводитель»



Рисунок 2.

«Дистанционная поддержка» – это площадка для работы профессиональных объединений по интересам, работа направлена на информационное обеспечение и организацию сетевого взаимодействия методических объединений, проблемных и творческих групп педагогических и руководящих кадров для обсуждения актуальных вопросов, возникающих в ходе профессиональной деятельности. На странице представлены площадки педагогических сетевых сообществ, успешно работающих на просторах Интернета (Рисунок 3).

В дистанционно-консультационном центре поддержки педагогов, работающих с одарёнными детьми, можно познакомиться с полезной информацией, содержащей ссылки на ресурсы, обеспечивающие работу с одарёнными детьми; описание эффективных способов сопровождения одарённых обучающихся в образовательных учреждениях города, описание опыта работы педагогов города Рыбинска по поддержке одарённых детей, представить описание опыта работы по сопровождению одарённых обучающихся.

На страницах сетевого сообщества педагогов и родителей, занимающихся образованием детей с ограниченными возможностями здоровья, можно познакомиться с нормативно-правовой базой по организации работы, методическими рекомендациями для педагогов и родителей, стать участником профессиональной дискуссии, задать вопрос педагогу-психологу, учителю-логопеду, стать участником блога по вопросам коррекционного обучения.

Страница «Дистанционная поддержка»

<p>Дистанционная поддержка профессиональных объединений</p> <p>Дистанционная поддержка профессиональных объединений направлена на организацию сетевого взаимодействия методических объединений, проблемных и творческих групп. На страницах Открытого университета предлагаем обсуждение актуальных вопросов, возникающих в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>Профессиональные объединения:</p>		<p>Педагогические интернет-сообщества:</p> <p>Сеть творческих учителей http://itn.ru</p>  <p>Открытый класс http://openclass.ru</p> <p>Открытый класс Сетевое образовательное сообщество</p> <p>Сообщество педагогов "RuSEdu" http://rusedu.net</p>  <p>Интернет-государство учителей http://www.intergu.ru</p> <p>ИнтерГУ.ru</p> <p>Банк Интернет-портфолио учителей http://bankportfolio.ru</p> 
	<p>Дистанционно-консультационный центр поддержки педагогов, работающих с одарёнными детьми</p> <p>Дистанционно-консультационный центр поддержки педагогов (ДКЦ ПП) создан с целью коллективного обогащения методического инструментария, обеспечивающего управление образовательной деятельностью одарённых детей.</p>	
<p>Сетевое сообщество</p> 	<p>Педагогов и родителей, занимающихся образованием детей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Педагогов и родителей, занимающихся образованием детей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>>>Подробнее</p>	
<p>Педагогическое сообщество</p> 	<p>Учителей физической культуры городского округа город Рыбинск</p> <p>Страницы сообщества Учителей физической культуры городского округа город Рыбинск в разработке</p> <p>>>Подробнее</p>	

Рисунок 3.

Ресурсное обеспечение самостоятельной образовательной деятельности педагогов осуществляется в ходе знакомства обучающихся (слушателей) с теоретическими основами, освоения и внедрения в практику работы изучаемых методов и приёмов, выполнения практических заданий. «Интернет-самоучитель» – это руководство процессом самостоятельного изучения какого-нибудь вопроса, состоящее из электронных образовательных модулей или электронных кейсов, позволяющих педагогу выстраивать индивидуальный маршрут по освоению новых способов профессиональной деятельности (Рисунок 4). В процессе самообразования обучающийся может задать вопрос автору курса, представить результаты самостоятельной работы. Например, на электронном образовательном модуле «Метод case-study (кейс-стади)», обучающийся может выбрать один из предложенных образовательных маршрутов или сам его спроектировать, изучить теоретические материалы, познакомиться с опытом коллег, применяющих этот метод, разработать свой кейс, апробировать его в классе и представить коллегам, в случае необходимости обратиться к модератору курса. При разработке образовательного модуля

«Метод case-study (кейс-стади)» использовался сервис корпорации Google Ins по разработке web-сайтов, с материалами модуля можно познакомиться по адресу <https://sites.google.com/site/metodcasestudy>.

На странице «Интернет-самоучитель» представлены сайты и порталы, имеющие богатый методический потенциал. Например, на сайте методической службы издательства «БИНОМ. Лаборатория знаний» можно поработать с видеолекциями ведущих учёных, посетить авторские мастерские, познакомиться с учебно-методическими комплектами по преподаваемому предмету.

Страница «Интернет-самоучитель»

Интернет-самоучитель

В толковом словаре Т.Ф. Ефремовой самоучитель определяется как учебник для самостоятельного обучения чему-либо, а в словаре С.И. Ожегова самоучитель – руководство для самостоятельного изучения какого-нибудь предмета, для самостоятельного приобретения каких-нибудь навыков, мастерства.

Наш **Интернет-самоучитель** – для тех педагогов, которые готовы самостоятельно осваивать секреты педагогического мастерства! Интернет-самоучитель состоит из электронных образовательных курсов, объединённых единой тематикой и позволяющих педагогу выстраивать индивидуальный маршрут по освоению новых способов профессиональной деятельности.

Перечень курсов:

- Метод case-study

Рисунок 4.

На странице «E-learning (электронное обучение)» предоставлены ресурсы для организации дистанционного обучения или активного применения дистанционных образовательных технологий для взаимодействия с обучающимися (слушателями). Электронное обучение определяется как организация образовательного процесса с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие участников образовательного процесса. Технологической основой для выстраивания электронного обучения может служить система дистанционного обучения Moodle, сервис корпорации Google Ins по разработке web-сайтов, среда коллективного пользования Wiki-Wiki и другие специализированные программные среды, предоставляющие возможность удалённого доступа к образовательным ресурсам и интерактивного взаимодействия обучающихся. Страница «E-learning (электронное обучение)» представлена на рисунке 5.

Страница «E-learning (электронное обучение)»

E-learning (электронное обучение)

Стремительными темпами развиваются информационно-коммуникационные технологии, что определяет необходимость развития новых способов обучения. Сегодня все большую популярность приобретает дистанционное обучение, которое является эффективным ресурсом для выстраивания индивидуального маршрута профессионального развития.

Специалисты МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» предлагают для педагогических и руководящих кадров системы образования города Рыбинска две технологических платформы для организации дистанционного обучения:

- систему дистанционного обучения Moodle, представляющую собой систему управления содержанием сайта, специально разработанную для создания качественных online-курсов преподавателями;
- сервис корпорации Google Ins. по разработке web-сайтов Google Sites.

Реестр курсов:

1. КПК «Формирование метапредметных умений школьников в ИКТ-насыщенной среде»
2. Модуль «Применение цифровых образовательных ресурсов в работе учителя»

Аннотация КПК
Развитие метапредметных умений школьников в ИКТ-насыщенной среде
Цель: освоение слушателями инструментов формирования и развития метапредметных умений школьников в ИКТ-насыщенной среде.
Руководитель: Модулева О.Б., к.п.н., заместитель директора по ИТ; Карастеллина С.В., старший методист кабинета мультимедийных средств обучения

Аннотация модуля
Применение цифровых образовательных ресурсов в работе учителя
Цель: знакомство с учебными материалами по преподаваемому предмету, представленных в Единой коллекции ЦОР, ФЦИОР, на других образовательных порталах, и моделирование деятельности по включению цифровых образовательных ресурсов в педагогическую практику.
Руководитель: Уткина Е.Ю., методист кабинета мультимедийных средств обучения

Рисунок 5.

Экспертиза инновационной деятельности осуществляется на странице «Виртуальный банк инновационных идей». С целью обеспечения открытости процессов и результатов инновационной деятельности необходимо создание площадки не только для презентации инновационного опыта образовательных учреждений, но и площадок для обсуждения инновационных идей и решений. Данная услуга разрабатывается с целью управления процессами предъявления результатов инновационной деятельности образовательных учреждений и организации понимающей экспертизы на основе использования блогов (сетевых дневников). На странице «Виртуальный банк инновационных идей» можно стать разработчиком инструментов для презентации и экспертизы инновационных проектов (Рисунок 6).

Страница «Виртуальный банк инновационных идей»



Рисунок 6.

С целью методического сопровождения создана страница «Диалог с методистом», с помощью которой может организовываться обсуждение актуальных и потенциальных педагогических проблем и удовлетворение индивидуальных информационно-образовательных потребностей педагогических и руководящих кадров на основе применения сервисов сети Интернет (Рисунок 7). Для организации обсуждения используется сервис Google Группы, позволяющий организовать профессиональный диалог в сети Интернет.

Страница «Диалог с методистом»

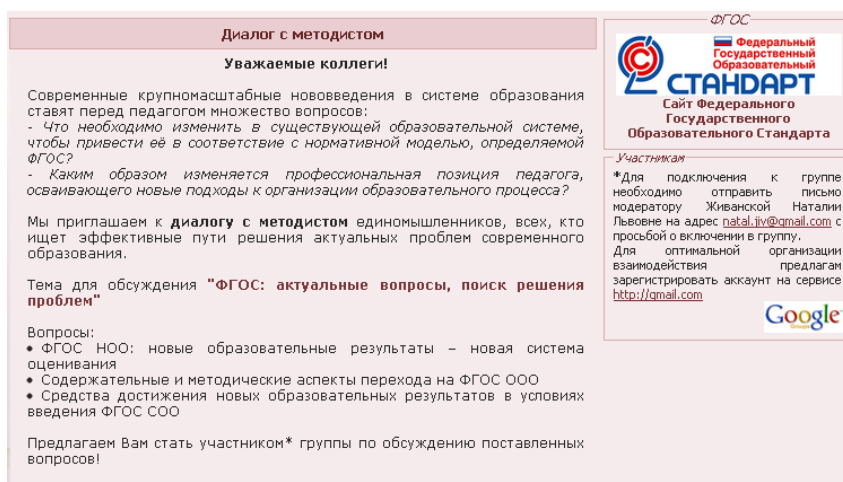


Рисунок 7.

Для организации обсуждения актуальных вопросов предлагается услуга «Сетевой семинар», которая представляет собой механизм организации диалога субъектов образовательной практики, социальных партнёров, общественности на основе использования социальных сервисов Интернет (Рисунок 8).

Страница «Сетевой семинар»


<p>Сетевой семинар</p> <p>Семинар — форма публичного обсуждения актуальных вопросов с коллегами. Сетевой семинар – форма организации диалога участников семинара на основе использования средств телекоммуникаций. Сетевой семинар "Современный ребёнок и взрослый: на пути к взаимопониманию" направлен на повышение педагогической компетентности в вопросах воспитания детей и подростков, обсуждение проблем взаимопонимания между миром детей и миром взрослых.</p> <p>Темы для обсуждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Детская агрессивность и жестокость • Трудный ребенок: понять, простить, помочь • Мир взрослых глазами детей: мы рядом, мы вместе. 	<p>Приглашаем к участию в семинаре</p>  <p>"Современный ребёнок и взрослый: на пути к взаимопониманию"</p>
---	--

Рисунок 8.

И ещё одна услуга – консультирование, которая представлена на странице «Виртуальная справочная служба» (Рисунок 9). Данная услуга направлена на осуществление справочно-информационного обслуживания и обеспечение актуальных информационно-образовательных запросов пользователей в режиме электронного консультирования. Можно отметить, что вопросы педагогов могут выступать в качестве инструмента диагностики уровня информированности и знаний педагогов, поэтому специалистам методической службы следует уделять им особое внимание.

Страница «Виртуальная справочная служба»

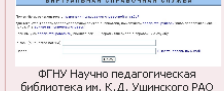
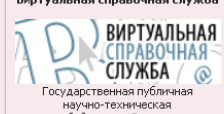
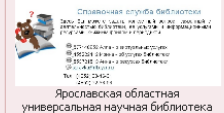
<p>Виртуальная справка</p> <p>Виртуальная справочная служба предназначена для осуществления справочно-информационного обслуживания пользователей в режиме электронного консультирования. Виртуальная справка позволяет вести приём вопросов или пожеланий от посетителей сайта, прошедших регистрацию. Ответ на запрос выставляется на сайте в течение 5-7 дней. Служба гарантирует конфиденциальность информации, предоставляемой пользователями о себе.</p> <p>ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА</p>	<p>Виртуальная справочная служба</p>  <p>ФГНУ Научно педагогическая библиотека ин. К.Д. Ушинского РАО</p>
	<p>Виртуальная справочная служба</p>  <p>Государственная публичная научно-техническая библиотека России</p>
	<p>Виртуальная справочная служба</p>  <p>Ярославская областная универсальная научная библиотека им. Н.А. Некрасова</p>

Рисунок 9.

Завершая представление электронного сервиса «Открытый университет методической поддержки педагогов подробнее охарактеризуем те возможности, которые получает педагог, обратившись к виртуальному сервису.

Учитель получает возможность стать участником открытой информационно-образовательной среды учреждения дополнительного профессионального образования, что,

с одной стороны, позволяет ему выстраивать индивидуальный образовательный маршрут (реализуя на практике идею непрерывного образования), а с другой, создаёт условия для практического освоения инструментов управления знаниями в открытом цифровом пространстве и развития ИКТ-компетентности.

Электронный сервис, базирующийся на идеологии Web 2.0, позволяет формировать методический банк информации по ключевым проблемам, даёт возможность педагогам знакомиться с актуальными вопросами в режиме «горячей» линии, самому становиться автором коллективного ресурса.

E-learning (электронное обучение) позволяет не только использовать дистанционные образовательные технологии в организации учебной деятельности педагогических и руководящих кадров, но и целенаправленно формировать субъектную позицию обучающегося как заказчика, получателя и эксперта образовательных услуг; выстраивать новое знание на основе управления коммуникацией обучающихся (слушателей) и опоры на имеющийся опыт участников учебной группы.

Электронный сервис «Открытый университет методической поддержки педагогов» позволяет выстраивать вариативные образовательные программы, удовлетворять индивидуальные образовательные потребности обучающихся, стимулировать активность педагогов по разработке учебных и методических материалов, способствовать освоению новых инструментов деятельности.

А специалисты методической службы, работающие с новым электронным сервисом, приобретают возможность реального изучения запроса и формирования заказа на методическое сопровождение; организации коллективной деятельности по оформлению образцов успешного опыта педагогических и руководящих кадров; оформления учебного материала в удобной для слушателя форме и обеспечения их дистанционной поддержки.

В 2012 году разработан механизм виртуального сервиса «Открытый университет методической поддержки педагогов», освоены новые инструменты информационно-методического сопровождения педагогов, началась экспериментальная работа по предоставлению электронного сервиса. В 2013 году началась работа по насыщению и обогащению информационно-образовательной среды МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», выстраиванию механизмов взаимодействия и соорганизации деятельности обучающихся (слушателей) и специалистов муниципальной методической службы, расширению круга потребителей, заинтересованных в новой услуге.