

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа инженерного предпринимательства
Направление подготовки 27.03.05 Инноватика

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Стартап онлайн-школы английского языка

УДК 005.8:338.46:37.058-021.131:811.111

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗН61	Ванина А. М.		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент ШИП	Галанина Е. В.	к.филос.н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Ассистент	Мезенцева И.Л.			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Корниенко А.А.	к.т.н.		

Томск – 2020

Планируемые результаты обучения по ООП

27.03.05 Инноватика

Код	Результат обучения
<i>Универсальные компетенции</i>	
P1	Способность к письменной и устной коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом с использованием логически верной, аргументированной и ясной речи на русском и одном из иностранных языков.
P2	Способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции; способность толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия.
P3	Способность понимать значения гуманистических ценностей, принимать на себя нравственные обязательства по отношению к обществу и природе для сохранения и развития цивилизации, использовать методы и средства физической культуры для обеспечения социальной и профессиональной деятельности, следовать принятым в обществе и профессиональной среде этическим и правовым нормам, использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности, использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций
P4	Способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных, философских и экономических наук, законы естественнонаучных дисциплин, методы, способы, средства и инструменты работы с информацией в профессиональной деятельности в процессе самоорганизации и самообразования, в т. ч. для формирования мировоззренческой позиции
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P5	Способность находить и принимать решения в нестандартных ситуациях, нести ответственность за принятые решения; организовать работу исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации работ по проекту и нормированию труда, управления персоналом, работ по проекту и нормированию труда с соблюдением основных требований информационной безопасности, правил производственной безопасности и норм охраны труда.
P6	Способность анализировать проект (инновацию) как объект управления, систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов, затратам, рискам реализации проекта, использовать нормативные документы по качеству, стандартизации в практической деятельности, излагать суть проекта, представлять схему решения.
P7	Способность при разработке проекта применять знания математики, физики и естествознания, химии и материаловедения, теории управления и информационные технологии для выбора и обоснования оптимальности проектных, конструкторских и технологических решений; выбирать технические средства и технологии, учитывая экологические последствия реализации проекта и разрабатывая меры по снижению возможных экологических рисков, применять знания истории, философии, иностранного языка, экономической теории, русского языка делового общения для организации инновационных процессов
P8	Способность применять конвергентные и мульти дисциплинарные знания, современные методы исследования и моделирования проекта, использовать современные информационные технологии и инструментальные средства, в

	том числе пакеты прикладных программ деловой сферы деятельности, сетевые компьютерные технологии и базы данных для решения прикладных инженерно-технических и технико-экономических задач, исследования и моделирования, разработки и управления проектом, выполнения работ по сопровождению информационного обеспечения и систем управления проектами
P9	Способность использовать когнитивный подход и воспринимать (обобщать) научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования, спланировать необходимый эксперимент, получить адекватную модель и исследовать ее.
P10	Способность разрабатывать проекты реализации инноваций с использованием теории решения инженерных задач и других теорий поиска нестандартных, креативных решений, формулировать техническое задание, использовать средства автоматизации при проектировании и подготовке производства, составлять документацию, презентовать и защищать результаты проделанной работы в виде статей и докладов.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа инженерного предпринимательства
Направление подготовки 27.03.05 Инноватика

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель ООП

(Подпись) (Дата) А.А. Корниенко
(Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Бакалаврской работы

Студенту:

Группа	ФИО
ЗН61	Ванина Анна Максимовна

Тема работы:

Стартап онлайн-школы английского языка	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	№ 62-7/с от 02.03.2020

Срок сдачи студентом выполненной работы:	11.06.2020
--	------------

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Исходные данные к работе	Объект исследования – онлайн-обучение английскому языку. Данные преддипломной практики, статистические данные, источники литературы по теме онлайн-обучения
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	1. Выявить современные тенденции, подходы и методики преподавания английского языка; 2. Изучить основные понятия, виды и организации онлайн-образования; 3. Выявить основные преимущества и недостатки онлайн-обучения английскому языку; 4. Провести анализ современного состояния и перспектив развития отрасли, определить объем и емкость рынка; 5. Провести сегментный анализ потребительского рынка онлайн-обучения английскому языку; 6. Провести конкурентный анализ онлайн-школ английского языка; 7. Описать продукт стартап-проекта; 8. Предоставить бизнес-модель проекта и его экономическое обоснование; 9. Разработать маркетинговую стратегию продвижения онлайн-школы.

Перечень графического материала <i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i>	
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы <i>(с указанием разделов)</i>	
Раздел	Консультант
Социальная ответственность	Мезенцева И.Л.

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	17.09.2019
---	------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент ШИП	Галанина Е. В.	<u>к.филос.н.</u>		17.09.2019

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗН61	Ванина А. М.		17.09.2019

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 103 страницы, 1 рисунок, 12 таблиц, 39 использованных источников, 2 приложения.

Ключевые слова: онлайн-школа, коммуникативный подход, английский язык, образование, продукт, потребитель, стоимость, сервис, платформа.

Данная выпускная квалификационная работа является актуальной ввиду роста онлайн-доли рынка образования и эффективности использования цифровых инструментов в обучении английскому языку.

Объектом исследования является онлайн-обучение английскому языку. Предметом исследования является стартап онлайн-школы английского языка.

Цель работы – разработка стартап-проекта онлайн-школы английского языка.

В соответствии с намеченной целью в работе использовались такие методы, как анализ, синтез, включенное наблюдение, моделирование, сравнения, системный анализ.

В результате проведенной работы был разработан жизнеспособный стартап онлайн-школы английского языка нового формата, сочетающей в программе самостоятельное и индивидуальное обучение, а также использующей современные подходы обучения. Коммуникативный подход вместе с эффективной средой обучения, которая создается на базе платформы, позволяет решить проблему нехватки времени занятых полный рабочий день потребителей, для которых приоритетным является приобретение навыка разговорной речи, а также добиться максимальной эффективности от процесса обучения. Продукт стартапа рекомендуется к реализации.

Онлайн-школа английского языка является экономически целесообразным и значимым для развития рынка онлайн-обучения английскому языку проектом, финансовые показатели представляются оптимистичными ввиду специфики отрасли.

Оглавление

Введение.....	8
Глава 1. Особенности обучения английскому языку в XXI веке.....	14
1.1 Современные тенденции, подходы и методики преподавания английского языка... ..	14
1.2 Онлайн-образование: понятие, виды и организация	23
1.3 Онлайн-обучение английскому языку: основные преимущества и недостатки.....	31
Глава 2. Маркетинговое исследование рынка онлайн-обучения английскому языку	39
2.1 Анализ современного состояния и перспектив развития отрасли. Объем и емкость рынка.....	39
2.2 Сегментный анализ потребительского рынка онлайн-обучения английскому языку.....	46
2.3 Конкурентный анализ онлайн-школ английского языка	49
Глава 3. Концепция стартап-проекта онлайн-школы английского языка.....	60
3.1 Описание продукта стартап-проекта.....	60
3.2 Бизнес-модель проекта и его экономическое обоснование.....	67
3.3 Разработка маркетинговой стратегии продвижения онлайн-школы	74
Раздел «Социальная ответственность».....	81
Заключение	95
Список источников	98
Приложение А. Сравнительный анализ платформ для обучения английскому языку онлайн.....	104
Приложение Б. Типажи потребителей продукта стартап-проекта.....	106

Введение

Тема исследования работы является актуальной ввиду того, что доля онлайн-обучения на рынке образование растет с каждым годом. Онлайн-образование включает в себя множество различных направлений – от высшего образования до курсов рукоделия. Английский язык же является одним из самых популярных направлений для обучения. Ввиду актуального вопроса глобализации владение английским языком становится необходимостью. Во многих странах английский встроен в программу школьного образования, во всех – в программу университетов. Появляются все больше программ по всему миру для обучения английскому в раннем возрасте наравне с родным языком. Английский – один из самых распространенных языков на Земле, и он по праву считается первым языком мирового значения.

Важность английского языка достаточно очевидна. Британская империя на пике своей деятельности покрывала 25% земной поверхности, что и стало первопричиной популярности английского языка в XXI веке. В колониальные времена империя обязывала говорить по-английски все свои колонии. Потом даже после приобретения независимости английский оставался вторым официальным языком страны, а также он оставил большой след в торговле и бизнесе, выходя на международный уровень. Так и сейчас английский является языком науки, бизнеса, компьютерных технологий, туризма, дипломатии, судоходства и авиации. Как глобальный язык английский считается на данный момент «лингва франка» – он используется полноценно не только во многих англоговорящих странах, но и этническими группами, для которых язык не является родным.

Английский часто повышает шансы получить работу в международных компаниях практически в любой отрасли. Поэтому многие учат язык с целью повысить уровень своей компетенции на рынке труда. Знание иностранного языка всегда является преимуществом при приеме на работу и необходимостью при трудовой миграции. И именно английский открывает доступ к большинству стран. 55 суверенных государств и 27 несuverенных

субъектов используют его как официальный язык, это значит, что на английском языке есть возможность общаться с людьми по всему миру. Очень часто желание путешествовать и завести знакомства в разных уголках Земли является причиной начать изучать английский язык.

50 % всех научных работ написано на английском языке, поэтому знание английского языка является обязательным условием для любого, кто хочет связать свою жизнь с наукой. Без этого условия практически невозможно получить образование в другой стране - тысячи школ и университетов по всему миру предлагают программы на английском языке. С его знанием появляется больше возможностей найти подходящую школу или курс, соответствующий академическим потребностям.

Кроме научного мира английский язык открывает доступ к множеству культур. Фильмы, литература, музыка позволяют узнавать ценности, привычки и образ жизни культуры, отличной от родной культуры человека. Кроме того, знание языка позволяет наслаждаться любимыми книгами, сериалами и песнями без перевода.

Еще одна причина изучать английский язык – саморазвитие, культурная осведомленность. Помимо очевидной пользы новых знаний иностранного языка, сам процесс обучения меняет структуру мозга, влияя на те его части, которые отвечают за память и сознательное мышление. Знание более одного языка положительно влияет на способности концентрироваться и проявлять креативность.

В деловом мире английский играет не менее важную роль. Как уже было сказано ранее, являясь наследием господства Британской колониальной империи английский стал наиболее удобным для торговли и бизнеса по очевидным причинам, на сегодняшний день данная тенденция сохранилась. Многие компании предпочитают вести деятельность, не ограничиваясь территорией одной страны. Международное разделение труда позволяет вести бизнес и работать с людьми по всему миру, для чего и необходим английский.

Цифровые технологии позволяют как упростить процесс обучения, так и снизить его стоимость, сделать более эффективным. Потребитель все чаще выбирает именно онлайн-обучения из-за ряда неоспоримых преимуществ, таких как наличие облачных хранилищ, персонализация контента, мобильность, сниженная цена, удобство.

Компьютеры, смартфоны и интернет стали неотъемлемой частью нашей жизни. При этом, более 50% всех веб-сайтов отображаются на английском языке, владение которым дает доступ к более достоверным источникам информации. При заимствовании и переводе информации в интернете для адаптации на не англоговорящую аудиторию часть информации может быть передана некорректно, а что-то вообще может быть упущено. Знание английского языка дает возможность посещать оригинальные сайты и получать информации прямо от источника. Со знанием английского языка нет необходимости ждать, пока какую-либо новость сначала переведут профессиональные переводчики, а потом перепишут и опубликуют ее на родном читателю языке, когда сама новость уже теряет свою актуальность. Активное пользование социальными сетями невозможно без базовых знаний разговорного английского языка: общение с друзьями и коллегами в «Facebook», чтение оригинальных высказываний в «Твиттере», просмотр роликов на «YouTube». Без английского общение в интернете происходило бы в большинстве случаев исключительного между людьми, говорящими на одном и том же родном им языке. Неважно, с какой целью человек использует всемирную сеть – для работы, учебы или развлечений – все это невозможно без знаний английского языка. Без них количество полученной в интернете информации будет гораздо меньше. Больше книг, фильмов, сериалов, музыкальных жанров, подкастов – больше возможностей для самореализации.

Существует огромное множество способов изучать иностранный язык. Выше уже было упомянуто о том, что английский часто преподается в школах, колледжах и высших учебных заведениях. Но методики, применяемые там, к сожалению, не всегда являются эффективными и не ведут к приобретению

разговорных навыков. Не все страны могут похвастаться эффективными программами обучения английскому языку в школах и высших учебных заведениях. Потребность людей в дополнительном изучении языка во время школы или университета, а также во время работы приводит к созданию большого количества различных школ, предоставляющих такую возможность. Школы иностранного языка отличаются по используемым методикам и по своей эффективности, но в целом показывают результаты, превосходящие государственные программы. Достаточно долгое время такие школы и курсы являлись популярным решением, когда целью было приобретение базовых разговорных навыков. Там особое внимание уделялось разговорным клубам, развитию навыка самостоятельно составлять предложения и выстраивать беседу, грамотно использовать приобретенные знания грамматики и новых слов, умению слушать собеседника.

Классические курсы обучения языку или школы иностранных языков, в целом, показывают себя довольно эффективными, но в эпоху интернета и смартфонов не являются достаточно удобными для работающего или занятого в какой-либо деятельности человека. Для многих жителей больших городов время является слишком ценным ресурсом, чтобы тратить его на дорогу на курсы, а маленькие города, как правило, предлагают ограниченное количество вариантов классического изучения английского, которые попросту могут не удовлетворять потенциального студента. Эти и не только причины привели к популярности обучения английскому языку онлайн.

В данной работе будет рассмотрено создание стартап-проекта онлайн-школы английского языка, в которой будет использоваться сочетание наиболее эффективных методов и инструментов обучения, которые будут выявлены путем анализа деятельности уже существующих онлайн-школ. Цель работы – разработка стартап-проекта онлайн-школы английского языка, превосходящей по эффективности и удобству существующие аналоги. Основные задачи работы исходят из цели и заключаются в изучении тенденций, подходов и методик преподавания английского языка, основных

понятий, видов и организаций онлайн-образования, определении основных преимуществ и недостатков онлайн-обучения английскому языку, а также в анализе рынка, потребителей, игроков и в последующем формировании концепции нового продукта.

Объектом исследования является онлайн-обучение английскому языку. Предметом исследования является стартап онлайн-школы английского языка.

В соответствии с целью, основными задачами преддипломной практики являются:

1. выявление современных тенденций, подходов и методик преподавания английского языка;
2. изучение основных понятий, видов и организаций онлайн-образования;
3. выявление основных преимуществ и недостатков онлайн-обучения английскому языку;
4. проведение анализа современного состояния и перспектив развития отрасли, определение объема и емкости рынка;
5. проведение сегментного анализа потребительского рынка онлайн-обучения английскому языку;
6. проведение конкурентного анализа онлайн-школ английского языка;
7. описание продукта стартап-проекта;
8. предоставление бизнес-модели проекта и его экономического обоснования;
9. разработка маркетинговой стратегии продвижения онлайн-школы.

В соответствии с намеченной целью и задачами исследования был использован такие методы как:

1. Анализ при исследовании научной литературы и статистических данных по теме онлайн-образования, обучения английскому языку, рынка онлайн-обучения английскому языку, сегментов потребителей на рынке,

конкурентных платформ и сервисов для обучения английскому онлайн, сравнение аналогов;

2. Синтез при формулировании концепции продукта стартап-проекта;

3. Включенное наблюдение при анализе школ «Skyeng» и «English Точка»;

4. Моделирование при проектировании стартапа и его экономической обоснованности, а также при проектировании маркетинговой стратегии;

5. Сравнение при конкурентном анализе онлайн-школ, сервисов для обучения английскому языку онлайн, платформ для создания курсов онлайн-обучения;

6. Системный метод при рассмотрении методологии обучения английскому языку, а также онлайн-обучения в целом.

Глава 1. Особенности обучения английскому языку в XXI веке

1.1 Современные тенденции, подходы и методики преподавания английского языка

Главным ресурсом современного общества является информация. Знания стали основой формирования социальных взаимодействий и отношений после информационной революции в конце XX века. Все сферы жизни человека так или иначе подверглись изменениям, и сфера образования – не исключение. Автор монографии «Иноязычное образование в XXI веке в контексте социокультурных и педагогических инноваций» О.А. Обдалова отмечает, что на данный момент система образования в России находится в стадии перехода от императива или системы, характерной для индустриального общества, когда основным акцентом считается авторитетное навязывание знаний, к более либеральной системе, когда целью ставится умение задавать вопросы, искать информацию, анализировать, принимать обоснованные решения [1, С. 10]. Подразумевается, что для достижения целей необходимо принять такую модель образовательного пространства, где ключевым является эффективное взаимодействие субъектов образовательного процесса со всеми доступными современными ресурсами, к которым могут относиться виртуальные классы и лаборатории, исследовательские сети и так далее. Потребность современного социума в такой модели отчасти обусловлена тем, что сейчас необходима гибкая специальность, которая включает в себе не просто квалификацию, но способность адаптироваться к изменениям и самостоятельно изучать новые важные аспекты знаний для повышения компетенции. Упор на технологическую составляющую образовательного процесса когнитивной фазы, характерной для информационного общества, предполагается совместно с развитием человеческого капитала [1, С. 12]. Подобный тандем цифровых технологий и человеческого потенциала является естественным решением проблемы,

которая возникла из-за исключительных возможностей последних десятилетий производить, хранить и передавать знания в практически бесконечных объемах. Современные технологии поспособствовали тому, что скорость и количество информации, которую необходимо постоянно обрабатывать, на данный момент превышают возможности субъектов, столкнувшихся с такой необходимостью. Этот отрицательный побочный эффект технологий, которые стали частью нашей жизни, отражается в способности справляться с социальными коммуникациями. Интернет помогает генерировать поток знаний, к которым у субъектов современного социума есть мгновенный доступ благодаря ему же, но человек не может пропускать через себя информацию также быстро, что ведет к непредсказуемому развитию интеллекта. Например, в вышеупомянутой монографии (стр. 2) перечислен ряд исследований, в которых высказываются опасение по поводу ухудшения развития полушарий головного мозга из-за отказа от письменного письма.

Таким образом, традиционная модель образования не соответствует изменениям в жизнедеятельности человека и является малоэффективной на данный момент. Новая же модель пока что нуждается в методологическом обосновании и в новой логистике образовательного процесса. Ее технологический аспект концентрируется на обеспечении воспроизводства деятельности, а не просто на передаче знаний [1, С. 21]. Выделяются следующие технологии, которые необходимо использовать в современных подходах к образованию: 1) гибкие мобильные образовательные программы; 2) интерактивные технологические решения, такие как кейсы, обучающие проекты, имитационные игры и тренажеры; 3) исследования и разработки через технологии; 4) технологии обоснованной навигации и программы наставничества; 5) программы с дистанционным Интернет-доступом; 6) образовательные среды, созданные для стимулирования личностного и высококвалифицированного роста.

Большую роль в процессе развития личности в новых условиях перехода к постиндустриальному обществу играет иноязычное образование, которое способствует становлению сформировавшегося и соответствующего современному социуму субъекту. Его основные навыки: коммуникативная активность, самостоятельность, способность мыслить творчески [1, С. 22].

Помимо технологической не менее важной считается тенденция глобализации процессов. Вместе с технологическими изменениями глобализация создает мир без барьеров для общения разных социумов и культур. Интеграционные процессы между разными странами во всех сферах общества подразумевают необходимость представления образовательных тенденций не в рамках конкретной страны, а в общемировом порядке. Иностранный язык в современной ситуации представляется инструментом достижения успеха в профессиональной деятельности.

Таким образом, основной тенденцией современных систем образования является качественное развитие коммуникативных способностей личности. Образование – это ведущий механизм воспроизводства общественного интеллекта и ключевой элемент в формировании важных компетенций. Умение использовать иностранный язык в письменной и устной форме является необходимым для реальной профессиональной деятельности. Он необходим для выполнения коммуникативной функции и развития профессиональной компетенции [1, С. 29].

Методика обучения иностранным языкам отличается от образования в других дисциплинах. Этот процесс включает в себя психологические и педагогические аспекты, недостаточно понимать систему знаков, правила грамматики, значения выражений. Необходимо также подключать к процессу изучения когнитивные системы человека для понимания мировоззрения общества, говорящего на этом языке, его привычек и взглядов, новой для изучающего культуры.

Прежде всего, *подход* является основой обучения. В нем отражена методология этого процесса и основы практической обучающей деятельности

[1, С. 30]. Принято выделять три определяющих подхода элемента-основы: лингвистические, дидактические и психолингвистические. За довольно богатую историю изучения иностранных языков применялось множество различных подходов, которые можно рассматривать с разных точек зрения. Например, лингвистические подходы - структурный, функциональный, системный, лексический; психолингвистические - деятельностный, коммуникативный, личностно-деятельностный; психологические - бихевиористский, когнитивный и интуитивный; педагогические - познавательный, развивающий, активный, дифференцирующий, компетентностный; культурологические (или социокультурные) - культуроведческий, лингвострановедческий и социолингвистический.

Последние культурологические подходы являются по мнению исследователей основой обучающей модели будущего. Подходы такого плана зарождались еще в 1990-х, и по словам основоположников этой модели изучение иностранного языка — это всегда межкультурная коммуникация, а значит целью обучения является не просто обладание навыками практического владения иностранным языком для общения, но и развитие кругозора, умения сотрудничать с представителями других культур и понимать их взгляды и убеждения. Основной принцип социокультурного подхода состоит в культуросообразности или в том, что условия жизни человека и его родная культура должны учитываться при построении диалога с другими культурами [1, С. 32].

В современном мире межкультурное взаимодействие открывает массу возможностей, но для его осуществления человеку необходимо преодолеть различия родного языка и культуры. Для обеспечения эффективного взаимодействия и во избежание недопониманий важно не просто знать иностранный язык, но и некоторые этнокультурные особенности социума, с которыми предстоит взаимодействие. Поэтому концепция языкового поликультурного образования является востребованной. Характерным дидактическим инструментом методики является использование различных

средств для изучения иностранного языка с целью приобретения обучающимся навыков для «активного и полноценного сотрудничества» [1, С. 33].

Целью социокультурного подхода также является приобретение следующих навыков: постижение общечеловеческих ценностей, осознание собственного места в диапазоне изучаемых культур и своей роли во всемирном глобальном развитии. Учебный процесс базируется на нескольких основных принципах: принцип диалога культуры, превосходства практического изучения культуроведческих проблем, дидактической культуросообразности, культурной вариативности и культурной рефлексии.

Не менее значимая современная тенденция гуманизации всех образовательных процессов заключается в личностно ориентированной парадигме образования. Личностно-деятельный подход к обучению подразумевает обеспечение условий для проявления истинной сущности обучающегося как субъекта системы образования, его творческих индивидуальных начал, самореализации, самоопределения, социального самоутверждения [1, С. 34]. Такая направленность обучения должна отражаться на практике в учете потребностей каждого обучающегося индивидуально, его мотивов, активности, других индивидуально-психологических особенностей. Например, долгое время в процессе обучения считалось, что самостоятельная, невынужденная активность обучающегося напрямую говорит о том, насколько хорошо он воспринимает и усваивает материал по прямой зависимости – чем активнее субъект, тем лучше его успехи.

Для удовлетворения современных потребностей наиболее подходящей и эффективной моделью обучения является та, которая построена на принципах вариативности. Индивидуализированный и дифференцированный процесс обучения при такой модели наиболее соответствует восприятию личности обучающегося как субъекта в процессе формирования личности. И.А. Цатуровым были выделены необходимые условия для индивидуального

личностного развития обучаемого при таком подходе: создание и поддержание чувства уверенности обучаемого в успешном достижении целей; поддержка положительно влияющего эмоционального климата, который подразумевает взаимоуважение между преподавателем и студентом и способствует выявлению и демонстрации вероятных способностей второго.

В современной методике обучения иностранным языкам превалирует коммуникативный подход, который способствует приобретению навыков настоящего общения. К сожалению, даже исключительного знания лексики, грамматики и фонетики недостаточно для коммуникации в обществе. Для выражения какой-либо интенции в общении, например, просьбы, согласия, возмущения, совета, упрека, используются разные речевые функции, что невозможно без коммуникативного подхода. В настоящее время развивается вторая фаза подхода – культурологическая, именно она фиксируется на сопоставлении разных культур, изучении «речевых и страноведческих феноменов», развитии личностных индивидуальных компетенций студента, понимании материала и стремлении уметь самостоятельно воспроизводить, искать и использовать новые знания. Первая фаза – функционально-прагматическая - проходила в конце XX века и основывалась на объединении прагмалингвистики и педагогики. Именно тогда было положено начало для классификации речевых интенций, образцов, ситуаций.

Также к коммуникативному подходу относят следующие *концептуальные* принципы: коммуникативность, ситуативность, функциональность, соизучение языка и культуры, аутентичность, диалог культур. В научном сообществе имеет место быть двойственность толкования подхода. Одной крайностью соответственно является представление обучения как содержательный процесс, основывающийся на устно-речевом общении и исключая когнитивные процессы, лексические и грамматические упражнения, развитие навыков письма и чтения, понимание родного языка. Вторая крайность – обучение системе языка, акцентируя внимание в большей степени когнитивных аспектах изучения, правилах, использовании

формальных языковых упражнений. При таком подходе коммуникативный метод выражается в составлении и заучивании диалогов и монологов. В действительности наиболее эффективным будет сочетание системного и содержательного подходов, объединяя работу над формой и содержанием.

На данный момент принято классифицировать модели обучения иностранному языку на две группы: лингвистическую и коммуникативную [1, С. 39].

Лингвистические методы базируются на глубинном осознании семантических и грамматических аспектов, которые заранее определяются анализом формы, структуры и функционала единиц языка. *Коммуникативные* методы, наоборот, используют инструменты для развития речевых навыков. Без лингвистических методов невозможно в полной мере сформировать коммуникативную компетенцию из-за отсутствия понимания структуры языка, его составляющих, но и без коммуникативных методов невозможно освоить навыки разговорной речи, пользуясь исключительно анализом языкового материала. Отсюда вытекает определенное противоречие современных образовательных систем.

Кроме того, лингвистические и коммуникативные методы обходят стороной социальную составляющую процесса обучения, о важности которой уже было сказано ранее. Процесс обучения иностранному языку должен учитывать роль культуры обучаемого, социум, различия между родной культурой и культурой изучаемого языка, место субъекта в окружающем его мире. Поэтому подход обучения иностранному языку должен учитывать все три метода для достижения наибольшей эффективности процесса.

Для подготовки обучающегося к общению в реальном мире необходимо учитывать эмоциональный и интеллектуальный фон восприятия речи собеседником, предполагаемую интенцию высказывания, поэтому практика коммуникативной составляющей обучения должна быть максимально приближена к настоящим моделям поведения. При моделировании коммуникации целесообразно учитывать ряд параметров

реального общения: личностные черты характера субъекта, проявляющиеся при коммуникации, отношения и интерактивность между участниками разговора; ситуация, в которой происходит процесс общения, содержательная основа, контекст разговора; система используемых языковых средств, их функциональный характер и эвристичность. Подходу, который учитывает перечисленные аспекты реальной коммуникации, дали название *коммуникативно-деятельностный*. Деятельностный подход, в свою очередь, считается одним из основных в методике обучения иностранному языку.

Система обучения должна учитывать также индивидуальные психологические, возрастные, национальные особенности личности. Сам процесс должен включать в себя такие объекты обучения, как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод. При индивидуальном и комплексном подходе коммуникативно-деятельностный подход имеет следующее методическое содержание: коллективные формы работы, решения поставленных актуальных задач, сотрудничество между преподавателем и обучающимся. Такая система подразумевает активное участие студента в процессе, что подводит к еще одной модификации подхода – *компетентностно-деятельностной*. Подходы такой направленности в качестве цели представляют приобретение определенных компетенций, доминирующей сейчас является – коммуникативная. Деятельностная составляющая позволяет обусловить целевые компетенции, а компетентностная – реализовать достижение результатов в соответствии поставленным целям [1, С. 42].

В данный момент реализуется тенденция слияния разных подходов из-за феномена глобализации. Образовательные системы могут предложить личностно-деятельностный, компетентностно-деятельностный и коммуникативно-деятельностный подходы. В рамках их использования применяются следующие инструменты: дидактические игры, совместное составление рассказов, ролевые и деловые игры, мозговые штурмы, драматизация, дискуссии, написание писем в разных стилях и др.

Основной тенденцией в обучении иностранным языкам на данный момент является сокращение объемов информации, необходимой студенту для общения, сокращение скорости и увеличение качества извлечения информации. Для этого используется когнитивный или сознательный подход, который включает в себя *сознательно-сопоставительный* и *сознательно-практический* методы. Первый метод заключается в использовании теоретического обоснования в качестве базы для создания разговорных навыков. Сознательно-практический метод был разработан позднее с целью устранения главного минуса сознательно-сопоставительного метода – пассивных знаний, которые не применялись при коммуникации. Второй метод основывается на теории стадияльного развития: ознакомление-тренировка; закрепление-применение; развитие и контроль. Основные положения этого метода следующие: 1) параллельное изучение разных видов разговорной практики; 2) закономерный переход от приобретения знаний к практике и приобретению умений; 3) осознанное изучение языковых факторов и их использования; 4) четкое разделение пассивного и активного материала и их усвоение посредством упражнений; принятие во внимание родного языка учащегося [1, С. 50].

Основной целью языкового образования является подготовка к профессиональному общению с представителями другой культуры и носителями иностранного языка под воздействием глобализации и избытка информации. Целый ряд факторов влияет на систему иноязычного образования, а именно: социальный, политический, экономический, психолого-педагогический, культурологический. Их постоянное изменение в свою очередь приводит к необходимости создания новых и улучшенных методических приемов с целью максимального раскрытия личностного и интеллектуального потенциала студентов, что невозможно без когнитивного подхода.

Также в современной действительности обучение иностранному языку происходит в условиях дистанционности, у студентов нет возможности

изучать культурную составляющую компетенции посредством нахождения в этой культуре. В такой ситуации преподаватель является тем, кто транслирует культуру, не являющуюся для него родной, обучающимся. Образовательный процесс в данном случае проходит с использованием новых видов коммуникации.

1.2 Онлайн-образование: понятие, виды и организация

Сложившееся информационное пространство способствует тому, что новые технологии проникли во все сферы жизни человека, и образование не стало исключением. Например, самый популярный инструмент, используемый в обучении английскому языку, это – Интернет.

Отмечается, что классическая система образования сегодня не успевает за происходящими в обществе трансформациями и не способна предоставить востребованный и своевременный образовательный продукт. И именно онлайн-образование и его инструменты являются тем средством, которое позволит забыть о границах географии и получить быстрый доступ к необходимому знанию [2].

Онлайн-обучение - это гибкая система предоставления и получения новых знаний посредством использования интернета в режиме реального времени [3]. Существует целое разнообразие способов обучать онлайн: курсы, вебинары, видео, репетиторство через «различные социальные сети, онлайн-платформы, приложения и так далее. Востребованность данной услуги привела к тому, что на данный момент существует множество онлайн-школ английского языка, некоторые из них практически ничем не отличаются, а какие-то представляют собой нечто совершенно уникальное. При этом существует несколько проблем, связанных с онлайн-обучением английскому. Так как этот способ предоставления знаний является достаточно новым, существует малое количество исследований по данной или схожим тематикам.

Наиболее частой проблемой для взрослого человека, который учит английский онлайн, является эффективность пройденного курса. Под эффективностью понимаем, добился ли человек поставленных или обещанных целей после окончания обучения. Самая популярная цель – приобретение разговорных навыков определенного уровня, часто люди, заплатившие за курс, отмечают, что по-прежнему не способны изъясняться на английском языке. Даже после курса сломать языковой барьер им не представляется возможным, при отсутствии разговорной практики иностранный язык довольно быстро забывается, и для восстановления этих знаний человек вынужден изучать еще раз тот материал на том же уровне, на котором он делал это раньше. Поэтому люди часто меняют онлайн-школы, бросают их и пытаются сами выучить язык посредством видео на платформах, снова возвращаются к онлайн-школам. Все это отнимает много времени и средств, эти ресурсы могли бы быть вложены с большей пользой.

В наше время технологии дают возможность полностью переместить формат школ или курсов обучения английскому языку в онлайн, не теряя при этом эффективности. Онлайн-обучение должно сочетать в себе эффективность традиционных школ иностранных языков и удобство использования технологий. Но на данный момент не все онлайн-школы являются такими, и не все удовлетворяют потребность потребителя в приобретении разговорных навыков. Не все школы и курсы являются эффективными. В данной работе будет рассмотрено создание онлайн-школы английского языка, в которой будет использоваться сочетание наиболее эффективных методов и инструментов обучения, которые будут выявлены путем анализа деятельности уже существующих онлайн-школ.

Коммуникативные компетенции, а именно – социокультурная и межкультурная, формируются гораздо быстрее и эффективнее в доподлинной среде, соответствующей изучаемому языку, что сейчас достигается применением виртуального образовательного пространства. Информационно-коммуникационные технологии представляют собой две группы:

информационно-образовательная среда и набор различных инструментов, посредством которого может осуществляться формирование компетенций обучающегося [1, С. 91].

Образовательная среда, которая формируется с помощью технологий, представляет собой виртуальное пространство, где и происходит процесс обучения и развития. В контексте онлайн-обучения образовательная среда является виртуальной, информационно-образовательной.

Прежде всего, любая образовательная среда должна обладать рядом функций: развивающая (благоприятствование реализации потенциала субъектов среды); функция определения ценностей (соблюдение общего ценностно-смыслового контекста при индивидуальном формировании целей каждого студента); регулирующая (упорядочивание и контроль действий каждого субъекта образовательного процесса на основе общепринятых правил); безопасности (соблюдение и обеспечение безопасности процесса, защита от негативных воздействий); фасилитации интерактивности (управление взаимодействием между субъектами на основе согласования) [1, С. 87].

Эффективная среда отличается рядом характерных организационных и методических средств: технические и программные средства хранения, обработки и передачи информации, обеспечивающие быстрый доступ к ней. [1, С. 91]. Главной и самой популярной средой является Интернет как киберпространство, которое появилось благодаря прорывным информационно-коммуникационным технологиям. В этом пространстве совершается определенный спектр деятельности человека, в основе которой лежат познавательная, коммуникативная и игровая активности.

Интернет помогает образовывать онлайн-сообщества в разных сферах социально-культурной жизни человека. Такие объединения являются естественными и поэтому могут быть использованы в качестве инструмента профессионального сотрудничества. Интенсивный обмен знаниями при таких коллаборациях происходит из-за преодоления барьеров: структурных,

дистанционных, межличностных. Процесс обработки информации в таком случае становится эффективнее из-за доступа к участию всех заинтересованных в получении результата [1, С. 25].

Киберпространство как информационно-образовательная среда подразумевает под собой сайты в Интернете, различные образовательные платформы и порталы, какие-либо авторские среды и так далее. Вторая группа информационно-коммуникационных технологий включает в себя следующий инструментарий обучения: аудиовизуальные технологии, отвечающие за связь между зрительным и слуховым восприятием, представляющие собой электронные обучающие программы, специальные ресурсы программного обеспечения лингводидактического характера, информацию, размещенную на CD-ROM, различные программные приложения.

Гипертекстовая система обучение и гипермедиа стали достаточно популярными в последнее время. Они позволяют качественно выстроить связь между различными аспектами иностранного языка в процессе выполнения заданий, что помогает адаптировать обучающегося в данной среде.

Технические средства обучения также достаточно интенсивно развиваются и совершенствуются, действительность требует высокопроизводительные компьютеры для того, чтобы иметь возможность воспроизводить мультимедийные программы. Поэтому современные технические средства позволяют преподавателям применять широкий спектр инструментов в процессе обучения, облегчая тем самым их задачу и предоставляя больше возможностей для реализации потенциала обучаемого.

Современная реальность отличается своей *виртуализацией*. Как уже было сказано ранее, в Интернете на данный момент происходит целый ряд активностей человека, что породило создание *виртуальной реальности* как отдельной среды посредством применения образов видео и аудио достаточно высокого качества. Виртуальная реальность – это «новая технология бесконтактного информационного воздействия, реализующая с помощью комплексных мультимедиа-операционных сред иллюзию непосредственного

вхождения и присутствия в реальном времени в стереоскопически представленном “экранном мире”» [1, С. 93].

Такая среда создает сильные эмоциональные ощущения в пространстве, которого на самом деле в действительности физически не существует. Она позволяет как отразить действительность в виртуальное пространство и ощутить взаимодействие с окружающим миром человека, так и приобрести опыт нахождения в совершенно незнакомой реальности, в которой в реальном мире у человека никогда не было бы возможности оказаться. Подобный инструмент позволяет самостоятельно управлять объектом, контролировать действительность посредством манипуляций ситуацией, визуализировать любые объекты.

Таким образом, онлайн-обучение дает возможность работать над курсом по собственному графику, что особенно востребовано среди взрослой аудитории, занятой большую часть времени своими профессиональными обязанностями. Неотъемлемыми атрибутами онлайн обучения являются видеоматериалы, дискуссионные онлайн-клубы, интерактивные игры и пр., что позволяет обучающимся осваивать материал в комфортном и увлекательном режиме. По мнению М. Пренски современные студенты по-другому воспринимают и обрабатывают информацию, нежели все предыдущие поколения, они предпочитают обмениваться информацией в режиме реального времени, учиться через игру, иметь доступ к цифровому контенту, предпочитают визуальные средства обучения и т.д. [4]. Распространение Интернета и социальных медиа, внедрение информационно-коммуникационных технологий в сферу образования непосредственным образом влияют на наши привычные способы коммуникации и обучения. М. Пренски говорит о новом поколении «цифровых аборигенов» и о том, что нам следует трансформировать существующую систему образования под их нужды и измененные паттерны обучения [См. 4].

Особое внимание следует уделить специфике содержательного аспекта обучения английскому языку, который, как было уже сказано, чаще всего

вызывает критику обучающихся в традиционном формате. Курсы изучения английского языка онлайн предоставляют большие возможности: от выбора предпочтительных тем для изучения до выстраивания персонализированной траектории обучения и гибкого графика занятий.

Тот факт, что учебный материал и тематический план занятий выстраивается с учетом потребностей обучающихся и их уровня владения языком связан с тем, что при формировании контента обучающих ресурсов сам обучающийся занимает активную деятельностную позицию. Данная характеристика онлайн обучения связана особенностями нашей цифровой эпохи.

Так популярность приобрели *обучающие программы*. *Программированное обучение* создает такой процесс, при котором обучающийся самостоятельно приобретает знания посредством использования специальных средств. В процессе обучения осуществляется обратная связь от преподавателей, которые проверяют восприятие и усвоение информации, на основе чего программа вносит корректировки [1, С. 110].

Следующим воплощением таких технологических решений стали программы *развивающего обучения*. Оно заключается в искусственном повышении уровня трудности для обучаемого и упоре на теоретическую составляющую, что должно приводить к повышению эффективности процесса.

Далее появилась технология *проблемного обучения*, которая предполагает развитие навыков самостоятельного поиска знаний учащимся.

И последним технологическим решением стала *технология модульного обучения*, сущность которой состоит в практически полной самостоятельности обучаемого в процессе прохождения учебной программы. Технология отличается рядом характеристик: интегративные комплексные модули являются как источником знаний, так и заданиями для освоения материала; ответственность за прогресс, достигнутый в процессе обучения, полностью лежит на субъекте, который самостоятельно овладевает определенным рядом

навыков и умений, что позволяет подготовиться к взаимодействию с преподавателем; определяет превалирующие отношения между субъектами процесса. В данном случае модуль представляет собой функциональным инструментарием, который содержит в себе и информацию, и инструкцию ее усвоения, при этом центральное место отводится самостоятельной работе обучающегося.

Группа инновационных технологий включает в себя: личностно ориентированное образование, проективные технологии, коллаборативное обучение, игровые, креативные, этнопедагогические, информационные технологии, тренинги. Комплексом актуальных технологий и электронных средств, используемый в процессе обучения, определяется как *мультимедийный*. Различают пять основных ответвлений мультимедийных технологий, некоторые из них уже были затронуты в данной работе: мультимедийные электронные словари и учебники; программы обучения; коммуникативные исследования и задание в Интернете; авторские программы преподавателей [5].

Помимо уже описанных обучающих программ существуют также *игровые программы*. В них игровые структуры используются совместно с технологическими решениям. Есть обучающие программы и приложения, основной целью которых является запоминание различных языковых грамматических конструкций, а также тренировка их использования. Такие программы позволяют учащемуся самостоятельно отслеживать свои ошибки и прогресс, тем самым снимая нагрузку с преподавателя. Похожий метод используют платформы, предоставляющие возможность заучивать лексику изучаемого языка, разделяя ее на группы согласно интересующей студента тематике и его индивидуальным потребностям.

Обучающиеся усваивают информацию лучше именно в процессе игры. Системная работа по внедрению концепции гейминга в образовательный процесс положительно сказывается на умении обучающихся выбирать коммуникативные стратегии с учётом конкретной речевой ситуации, на

способности включаться в диалогическое общение разных форматов, на формировании навыков выбора адекватных форм самопрезентации личности [6].

Различают целый ряд именно игровых технологий: эдьютеймент, серьезные игры, геймификация, игры для обучения и обучение, основанное на игре [7, С. 341].

Все вышеперечисленные инструменты применяются для достижения одной и той же образовательной цели, при этом больше всех от остальных отличаются именно геймификация и эдьютеймент. Как правило, серьезные образовательные игры, развлекательные видеоигры и игры для обучения представляют собой завершенную структуру как объект процесса обучения, а эдьютеймент и геймификация вносят лишь отдельные элементы игр в программу обучения, что позволяет их сочетать и тем самым формировать уникальную среду для формирования коммуникативных компетенций [7, С. 354].

Помимо образовательных мультимедийных технологий эффективным является и обычное использование возможностей Интернета в образовательном процессе. В сети существует множество сайтов, которые предоставляют возможность онлайн-общения с носителями изучаемого иностранного языка. При таком общении есть возможность отследить недочеты и пробелы уже полученных знаний посредством коммуникации, максимально приближенной к живой, на практике обратить внимание на культурные различия и так далее. Далее приведены популярные социальные сети в этом сегменте: Livemocha, в этой социальной сети носители различных языков помогают друг другу в выполнении упражнений, а также просто общаются друг с другом; Busu, это сообщество позволяет пользователям общаться с помощью видеочата и учить слова; MyLanguageExchange помогает найти друга-иностранца по переписке, с которым можно практиковать иностранный язык; Lang-8, в сообществе носители языка помогают обучающимся исправлять ошибки в текстах [5, С. 2].

YouTube является отдельной платформой, содержащей огромное разнообразие различных видеоклипов, в том числе и на тему обучения иностранному языку. Обучающие видео практически на любую тему и сферу интересов являются общедоступными и позволяют изучить только то, что действительно необходимо субъекту. Более того, платформа предоставляет опцию субтитров к большинству видео как на родном языке, так и на иностранном, что облегчает процесс обучения.

Таким образом, онлайн-обучение может осуществляться использованием множества различных инструментов и образовательных сред, которые предоставляют современные технологии.

1.3 Онлайн-обучение английскому языку: основные преимущества и недостатки

Как уже было отмечено выше, изучение английского языка онлайн привлекает в первую очередь за счет своего удобства как формы и содержания, так и временной гибкости обучающего контекста в сравнении с традиционными формами обучения.

Необходимо выделить основные преимущества онлайн-обучения английскому языку на основе всего вышесказанного.

Использование мультимедийных технологий и Интернета позволяют сократить время, которое тратиться в процессе обучения. Высвобождение временного ресурса за счет ускорения эффективности образовательного процесса позволяет сделать его более насыщенным и разнообразным. Также это позволяет экспериментировать с педагогическими подходами и современными инструментами виртуальной образовательной среды, получая при этом быструю обратную связь [8].

Технологические решения позволяют повысить активность субъекта на платформе, а коллаборационный эффект от их большего количества способствует более качественному обмену информации между всеми

участниками. При этом создается атмосфера, способствующая позитивному климату внутри сообщества и индивидуальному развитию и достижению поставленных целей. Каждый участник процесса благодаря технологиям может самостоятельно остановиться на проблемной для него теме и более подробно изучить ее, прибегнув при этом к преподавателю, если таковой вообще имеется в данной образовательной среде, или к другим участникам процесса (например, в случае с сайтами и социальными сетями для взаимопомощи носителей разных языков), получая при этом мгновенный ответ.

Динамичный формат занятий позволяет вовлекать в качестве материалов для изучения новейшие ресурсы, учебники и материалы, которые ввиду своей актуальности способствуют адекватному восприятию информации и приобретению требуемых навыков, а также поддержанию должного уровня мотивации обучаемого.

Активные гиперссылки на интересующие текстовые части материала, которые имеются в большинстве современных онлайн-программ, позволяют быстро перейти к источнику информации.

Система онлайн-опросов дают возможность проверить качество усвоенной студентом информации, привлекая при этом всех заинтересованных в освоении навыков студентов. В таком случае индивидуальный личностные характеристики каждого студента учитываются, что позволяет избежать ненужных психологических потрясений. Например, в формате таких опросов даже самые застенчивые студенты, которые в иной ситуации не стали бы самостоятельно проявлять инициативу, привлекаются к выполнению проверочного задания. Современные цифровые инструменты помогают не только проверять и фиксировать прогресс обучаемого, но и получать отзывы о работе преподавателей, программе, используемых технических решениях, состоянии образовательной среды и так далее. Это позволяет быстро вносить корректировки в процесс обучения.

Онлайн-обучение дает возможность обучающимся самостоятельно отслеживать свой прогресс и понимание изучаемых тем. Тем более, что делать это можно не только с помощью персонального компьютера, но и собственного смартфона. Образование онлайн мобильно, что является одним из главнейших преимуществ, несмотря на его коммуникационную и культурную направленность. Смартфон и мгновенный выход в интернет способен обеспечивать функционирование массы приложений и, тем самым, осуществлять процесс обучения не просто без дополнительных временных затрат на сборы и дорогу, но и в любое удобное для обучаемого время. Это позволяет студенту использовать свободное время с максимальной эффективностью.

Игровые программы сами по себе представляют целый спектр различных технологических решений, из которых в процессе обучения можно выбирать наиболее понравившиеся. Игровые элементы геймификации, например, также способны повышать активность обучаемого и уровень его мотивации. Поглощая информацию в формате игровых элементов, человек лучше ее запоминает и более качественно обрабатывает.

Онлайн-обучение, прежде всего, позволяет выстраивать программу изучения английского языка для определенной аудитории, опираясь на ее предпочтения и нужды. Например, для одной части аудитории будет важным письменная коммуникация и умение работать с англоязычными источниками информации, для другой – умение общаться в первую очередь [9]. Такое обучение позволяет осваивать материал в комфортном и увлекательном режиме, обмениваться информацией в режиме реального времени [См. 4].

Таким образом, среди наиболее обсуждаемых преимуществ онлайн-обучения перед его традиционной формой выделяют: доступность большего количества образовательных ресурсов, значительная автономность обучающихся и развитие у них способности работать самостоятельно, отсутствие пространственно-временных ограничений в процессе обучения, возможность использовать ресурсы сети Интернет и социальные сети,

эффективность, выражающаяся в скорости приобретения навыков, коллаборативность обучения.

Одним из значимых преимуществ онлайн-обучения перед его традиционной формой являются виртуальные сообщества. С точки зрения Р. Эндрюса, свобода действий учащихся при работе с информацией, ее доступность и возможность участия в онлайн-сообществах составляют основные преимущества электронного обучения [10]. Будучи участником сетевых сообществ и специализированных онлайн-групп, обучающийся расширяет возможности своего обучения путем общения и обмена информацией с другими участниками в режиме реального времени, что позволяет формировать коммуникативную компетенцию.

Несмотря на значительные преимущества онлайн-обучения, отмеченные выше, исследователи все чаще обращаются к обсуждению возникающих проблем онлайн обучения, требующих решения для дальнейшей успешной реализации такой формы обучения.

Следует отметить, что компьютерные технологии, помогающие в поиске информации и обеспечивающие легкость ее получения, предоставляют поисковой результат, но не сам анализ информации. Ее восприятие зависит исключительно от индивидуальных особенностей человека и его мышления. К сожалению, человек не всегда способен на анализ информации в условиях повышенных нагрузок и постоянного возрастания объемов поглощаемой информации. Это приводит к таким последствиям, как различные негативные реакции на источники информации, обсессивное прирастание к месту работы, компьютеру, планшету или смартфону, компульсивная навигация по мировой глобальной компьютерной сети, интернет-аддикция, патологическая зависимость от киберотношений (общение в чатах, социальных сетях, онлайн игры, покупки и т.п.), патологическая кайнэрастия, то есть постоянная потребность в новых впечатлениях, которая не дает человеку покоя [1, Ст. 96].

Также среди наиболее частотных проблем онлайн-обучения исследователи выделяют следующие: сложности в оценке достижения

образовательных результатов и педагогических целей (особенно в дисциплинах гуманитарного блока); невозможность объективной оценки достижений каждого участника; избыточное количество информации, которое создаёт большую когнитивную нагрузку; высокие требования к участникам онлайн-обучения в вопросе цифровой и информационной компетентности, к их уровню самоорганизации и навыкам управления временем. Авторы отмечают, что такого рода проблемы приводят к снижению мотивации обучающихся, что является парадоксальным, так как ранее было показано, что онлайн обучение является мощным механизмом повышения мотивации. Тем не менее, в среднем только 10-15 % пользователей открытых онлайн курсов завершают начатое обучение [11].

Рассмотрим более подробно выделенные проблемы, их уровень и причины на основе работ ряда исследователей. Основной проблемой онлайн обучения, с точки зрения А. Панж и Дж. Панж, является само отношение разработчиков к электронному обучению как, прежде всего, к технологии [12]. Таким образом, множество решений в области онлайн-обучения оказываются лишёнными своего педагогического обоснования. Необходимо оговориться, что слабость педагогического обоснования онлайн обучения связана не только и не столько с отсутствием соответствующих компетенций у современных разработчиков, о которых мы говорили ранее, а с тем, что не все педагогические принципы являются адекватными в современном информационном контексте. Авторы отмечают, что электронное обучение само по себе, как новая технология, нейтрально с педагогической точки зрения. Поэтому задача разработчиков не фокусироваться на новых технологических средствах, которые позволяют переносить существующие учебно-методические материалы в онлайн-среды, а в первую очередь сосредоточиться на разработке адекватных образовательных подходов и стратегий.

Вопрос опоры на существующую теоретическую базу педагогических исследований при разработке онлайн-курсов является открытым. С одной

стороны, преподавание и обучение онлайн, по сути, являются продолжением своих традиционных форм. Поэтому электронное образование должно быть основано на теориях педагогики, когнитивных наук, психологии и т.д. и строится в целом на знании и понимании педагогического дизайна. В применении к электронному обучению чаще всего используют когнитивизм, конструктивизм, бихевиоризм, теорию цифровых медиа, теорию активного обучения [13]. И вместе с тем, существующие теории обучения не способны адекватно отразить специфику онлайн-обучения, поскольку они были разработаны задолго до появления сети Интернет и активного внедрения современных информационно-коммуникационных технологий в сферу образования [См. 12]. Поэтому ключевой задачей сегодня является разработка теоретических оснований реализации онлайн-обучения во взаимосвязи новых форм коммуникации и обучения и традиционных принципов педагогики.

Вышеуказанная проблема обуславливает сложности в обеспечении качества электронного образования. Если в системе традиционного образования инструменты проверки качества предоставляемых образовательных услуг четко определены, то применительно к онлайн-обучению они только формируются. В настоящее время люди, приобретающие образовательных услуги в сети Интернет, опираются, в основном, на репутацию и известность онлайн-школы, на отзывы других пользователей или рекламу. Вопросы оценки качества онлайн-курсов чрезвычайно актуальны.

Проблема учета индивидуальных качеств и особенностей обучающихся при проектировании и реализации онлайн-обучения является достаточно многогранной и касается персонализации обучения, мотивации и удовлетворенности обучающихся, способности конкретной личности к такому виду обучения, оценки достижения студентами образовательных результатов и так далее. Онлайн-обучение предоставляет большие в сравнении с традиционной классно-урочной системой возможности персонализации обучения и учета потребностей обучающихся, тем не менее, как отмечает С.

Чи, все еще мало внимания уделяется различию когнитивных способностей и предпочтений обучающихся, сама траектория обучения все еще негибкая, а обучение является пассивным [14].

Перед онлайн-обучением английскому языку продолжает стоять задача учета индивидуальных особенностей обучающихся, их интересов и мотивации к обучению, их когнитивных и психологических характеристики, реализуемые в различных когнитивных и психологических барьерах, которые мешают человеку овладеть в полной мере иностранным языком.

Последней существенной проблемой реализации онлайн-обучения, освещаемой в нашей работе, является развитие компетенций педагогов в области использования современных технологий и их информационная грамотность. Так, в статье «Use of Technology in an Adult Intensive English Program: Benefits and Challenges» авторы отмечают, что для достижения необходимых результатов в процессе обучения английскому языку важно уделять должное внимание информационной компетентности преподавателей [15].

При разработке электронных образовательных курсов у педагогов возникают следующие сложности, выделенные И.В. Дерюгиной: вопросы соблюдения авторских прав правообладателей тех или иных обучающих материалов (видео, фотографии, тексты), которые могут быть включены в курс; значительные временные затраты на создание онлайн-курса и его курирование; сложности нормативно-правового характера, связанные, например, с идентификацией личности обучающегося [16].

Таким образом, онлайн-обучение иностранному языку обладает рядом неоспоримых преимуществ перед традиционными системами. Но в то же время, из-за того, что такой способ обучения является относительно молодым, и, следовательно, малоизученным, он предполагает наличие ряда противоречий и негативных черт. При этом, постоянное технологическое развитие способствует динамичному улучшению процесса онлайн-обучения, его сред и используемых инструментов.

Глава 2. Маркетинговое исследование рынка онлайн-обучения английскому языку

2.1 Анализ современного состояния и перспектив развития отрасли. Объем и емкость рынка

На 2019 год объем мирового рынка образования составил от \$4,5 до 5,0 трлн и по прогнозам экспертов вырастет до \$6–7 трлн в ближайшие несколько лет [17]. Примерно 3% от всей отрасли в год, или \$165 млрд, приходится на онлайн-обучение. За последнее время доля онлайн-продуктов в мировой отрасли растет, в индустрии появляется все больше цифровых продуктов. По прогнозам «Global Market Insights» максимум через 3 года доля онлайн-обучения будет представлять собой 5% (\$165 млрд) от всей отрасли образования, хотя существует и более смелый прогноз с приростом в 17% ежегодно (EdTechXGlobal, IBIS Capital).

Инвестиции в данную отрасль очень популярны, так как представляют собой хороший вариант для вложений и последующего заработка. Например, с общей суммой инвестиций в \$289 млн образовательная платформа для профессионального и навыкового обучения Lynda была куплена за \$1,5 млрд [18].

По данным «GSV Advisors, Global Market Insights» самый крупный и сформировавшийся рынок в США, где при этом наблюдается замедленный темп прироста (+4,0-4,4% ежегодно). Рынок Юго-Восточной Азии является вторым по величине с приростом +17%, его положительную динамику формируют прежде всего Китай и Индия. Рынок Западной Европы находится на третьем месте с \$6,8 млрд. Объем рынка Восточной Европы растет быстрее Западной по данным «Docebo, Global Market Insights]», но пока что составляет всего лишь \$1,2 млрд. Лидером данного региона является Россия.

Отрасль предлагает разные варианты продуктов. Достаточно высокие показатели роста у предприятий, предлагающих обучающие программы на

основе игровых механик и симуляции реальных процессов (+22,4 и +17,0% в год соответственно).

Одна из самых очевидных тенденций онлайн-обучения – адаптивные системы. Высокотехнологичная индустрия предлагает использование big data для усовершенствования обучающего курса отдельно взятого человека на основе данных о его ошибках, предпочтениях, динамике прогресса. Подобный подход позволяет усилить вовлеченность обучающегося в процесс, повысить мотивацию, добиться более высокой эффективности [17]. Достаточно часто адаптивное обучение используется посредством применения технологий искусственного интеллекта.

Еще один тренд – технологии виртуальной и дополненной реальности. Сам рынок VR сейчас находится на подъеме с объемом в примерно \$80 млрд, а положительный эффект от применения таких технологий в процессе обучения уже был описан выше. Но цифровое образование в контексте VR-технологий пока еще не столь популярно и находится в стадии разработки или ожидания первых итогов применения [17].

«Микрообучение» также является трендом и подразумевает дробление программы на менее крупные по объему информации и более короткие курсы. Еще одна характеристика этой тенденции – поощрение прохождения каждого такого небольшого курса.

Мировая отрасль онлайн-образования представляет собой несколько подотраслей. Дошкольное и школьное образование (также известное в США как K-12 из-за 12-летней системы школьного образования) является крайне популярным в сфере онлайн-образования, в некоторые года инвестиции в K-12 доходили до 62% от всего объема инвестиции в онлайн-обучение. Наблюдается и прогнозируется в дальнейшем рост инвестиции в данную нишу, в ней же за последнее время приобретают популярность сервисы для подготовки к стандартизированным экзаменам.

Высшее и среднее профессиональное образование также берут на себя большую долю инвестиций, а последние исследования показывают рост

популярности частных учебных заведений. Среднегодовой рост данной подотрасли составляет примерно 20%, при этом направление среднего профессионального образования растет быстрее высшего. Инвесторы, как правило, нацелены на инвестирование в ведущие университеты США.

Дополнительное профессиональное образование представляет собой образовательные платформы широкого профиля, половина из которых относятся к b2b-части сегмента. Udemy, Degreed, SkilledUp, Moodle и другие предоставляют корпоративное и обычное обучение.

В отдельную категорию выделяют MOOC-платформы. Массовые открытые онлайн курсы предлагают множество различных популярных программ совместно с именитыми вузами, а также выдают платные дипломы и сертификаты по их окончанию. Такие платформы относятся частично к профессиональному обучению, частично к высшему. Яркий пример – Coursera.

Следующий сегмент, который не соотносится ни с карьерой, ни с возрастом обучаемого, – языковой. Его объем составляет около \$1.2 млрд. Английский язык занимает 62% от всей подотрасли (или \$7,5 млн).

Хотя мировые инвестиции в онлайн-образование уменьшаются, это всего лишь отражает тенденции рынка digital и на прямую не говорит о его стагнации. При этом наблюдается рост рынка в количественных показателях. Инвестиции с большей долей вероятности получают уже известные и зарекомендовавшие себя проекты и бизнес-модели популярных ниш (K-12, языковое обучение, высшее образование). Наиболее быстрорастущие регионы - Юго-Восточная Азия, Восточная Европа. Капитализация некоторых лидеров рынка (а это практически в равной степени США и Китай) составляет около \$1 млрд.

Как уже было сказано ранее, Россия лидирует в Восточно-Европейском сегменте рынка онлайн-образования и представляет собой 50 млрд руб. За 4 года доля онлайн от всего рынка выросла с 1,1% до 2,4%, что полностью отражает тенденции современного мира [17]. Через год прогнозируется рост

на 10 млрд руб. На российском рынке образования языковое обучение занимает наименьшую долю в почти 8% и оценивается в 3,9 млрд руб. При этом в структуре рынка, включающей в себя соответственно дошкольное, общее среднее, дополнительное школьное, высшее, среднее профессиональное, дополнительное профессиональное образование и языковое обучение, не наблюдается разительных изменений, в то же время отмечается наибольший уход в онлайн именно у языкового сегмента, хотя эта тенденция актуальна для всего рынка.

На рынке языкового образования за 4 года отмечается изменение доли онлайн от 5,8% до 15%. С экономической точки зрения это связано с тем, что средний чек обучения иностранным языкам в офлайне составляет 4 тыс. руб. / мес., в то время как для онлайн-обучения средний чек составляет в два раза меньше - 2 тыс. руб. / мес.

В целом спектр услуг языкового онлайн-обучения можно разделить на групповые занятия, индивидуальные уроки и самостоятельные занятия. Нередко платформы предлагают комбинировать форматы в процессе обучения. Аудитория предпочитает в первую очередь самостоятельное изучение, потом групповые занятия и в последнюю очередь – индивидуальные занятия. В контексте исключительно группового обучения отмечается, что государство охватывает 12% аудитории (старшие классы и вузы).

В возрасте от 25 до 64 лет 2% россиян изучают иностранные языки, с учетом аудитории младших возрастных категорий это значение возрастает до 3% от населения страны [17, С. 197]. 11% из них изучают язык онлайн, 63% от которых используют только такой формат обучения, а 37% - предпочитают смешанный формат. Примерно 90% пользователей платформ онлайн-обучения старше 24 лет, отмечается также популярность изучения иностранных языков у возрастного сегмента 50+. Запрос на обучение онлайн возникает именно у этой возрастной категории из-за того, что после 24 лет, как правило, обучающиеся имеют полный рабочий график, а значит, у них остается немного свободного времени на освоение языка. При этом,

отмечается перспективность целевой группы школьников и пожилой аудитории, которые потребуют создания новых подходящих им решений (геймификация, особая персонализация). Гендерное соотношение неоднородно по всему сегменту, но, в целом, примерно 60% аудитории – женщины.

В рейтинге востребованности, как и в случае мирового рынка, лидирует английский язык, которому отдают предпочтение 89% изучающих иностранные языки. В условиях важности приобретения коммуникативной компетенции для аудитории наиболее значимыми в рейтинге востребованности осваиваемых навыков являются речь, восприятие на слух, произношение (20%, 19%, 14% соответственно).

Важным отличием российского от международного рынка онлайн-обучения английскому языку является движущий мотив – русскоговорящая аудитория ставит перед собой цель, как правило, не получить образование как таковое, а решить ряд конкретных задач, например, приобрести коммуникативную компетенцию для поездок за границу и уметь там заказывать еду в ресторанах, для повышения своей стоимости на рынке труда, или для того, чтобы смотреть любимые фильмы и сериалы в оригинале и так далее.

Аудитория сервисов и платформ, изучающая английский язык индивидуально, отмечают эффективность такого формата обучения, а те, кто изучает язык самостоятельно, часто сталкиваются с проблемой отсутствия обратной связи и слабой дисциплины и, как следствие, отмечают слабую эффективность формата [17, С. 202].

На рынке представлены следующие схемы обучения: интернет-курсы, языковые платформы, онлайн-тренажеры, индивидуальные занятия с преподавателем в формате онлайн [17, С. 203]. Интернет-курсы и онлайн-тренажеры различаются тем, что первые чаще всего ведутся при непосредственном участии преподавателя, вторые же выполняются в

самостоятельном режиме. Но в реальности эти две механики часто используются вместе на одной платформе.

Продукты на рынке могут представлены либо в веб-версии, либо в виде мобильного приложения, но ведущие компании предпочитают предоставлять обе версии. Хотя на данный момент веб-аудитория превосходит мобильную, эксперты утверждают, что в скором времени соотношение кардинально изменится. В мобильных платформах асинхронного типа не хватает тренажеров для тренировки произношения, такие продукты могут стать точками роста.

На данный момент онлайн-обучение английскому языку русскоговорящей аудитории связано с некоторыми препятствиями. Прежде всего, специалисты считают, что далеко не весь предоставленный контент является ценным с точки зрения результативности обучения. При этом, часто определить низкое качество материала представляется достаточно сложным, а порой – и невозможным. Как правило, такая проблема решается вмешательством государства на законодательном уровне [19].

Следующее препятствие – квалификация преподавателей новой формации и их способность работать в цифровой среде. Некоторые платформы не всегда на должном уровне проверяют квалификацию кандидатов, из-за чего возможно снижение эффективности курса в целом. Обучающий сервис вынужден отслеживать работу каждого учителя и вмешиваться в случае неудовлетворительных результатов, помогая ему достичь необходимого уровня квалификации.

Третьим значимым препятствием для онлайн-образования иностранным языкам в СНГ является малый процент слушателей, которые успешно заканчивают курсы. Целью современных ресурсов является использование различных цифровых инструментов для удержания внимания слушателей. Сейчас мотивация обучающихся и его погружение в процесс обучения очень сильно влияют на готовность воспринимать цифровое образование в качестве полноценного.

В отрасли отмечают предпосылки к созданию более персонализированных курсов, нацеленных не только на b2c, но и на b2b. К барьерам рынка на данный момент можно отнести недостаточную мотивацию и низкий уровень вовлеченности аудитории, из-за чего до окончания программы доходят от 50% до 70% тех, кто ее начинал [19, С. 16]. Еще одна цель игроков рынка – создать такое решение, которое бы затягивало пользователя как игра и казалось бы простым и интересным.

Отрасль онлайн-обучения иностранным языкам достаточно активно развивается, каждый год в различные платформы инвестируются большие средства. Такие курсы привлекают аудиторию все чаще и чаще, чем стандартный формат обучения. Объем рынка растет, изучение английского языка является одним из самых крупных направлений из-за того, что процесс требует постоянной покупки курсов. В странах СНГ (в частности – в России) не хватает определенного развития системы законодательного регулирования и стандартизации онлайн-обучения, из-за чего на рынке представлен далеко не всегда качественный контент [20].

Цифровая реальность процесса обучения требует от преподавателей определенного уровня подготовки. В число компетенций таких специалистов входят не только стандартные требования, необходимые для преподавания (знание материала, используемых методик), но и умение держать себя перед камерой (если занятия проходят посредством видеосвязи), навыки уверенного пользователя современными средствами коммуникации и так далее. Но не только поведение учителя влияет на эффективность курса. Способы, которые платформа использует для удержания внимания, также играют важную роль. Одной из главных целей для технологических решений этого времени является разработка и внедрение различных инструментов для повышения уровня мотивации и вовлеченности обучающегося в процесс.

Объем и емкость рынка

Чек в онлайн за обучение с репетитором может достигать до 12 тыс. руб. / мес., на самостоятельные занятия в онлайн уходит около 400 руб. в

месяц (например, на подписку на библиотеки обучающего и развлекательного контента, оплату приложений и т. д.), 9 500 руб. в месяц стоят занятия в онлайн-школе. По данным статистики, за год один пользователь тратит на онлайн-обучение иностранным языкам в среднем 36 441 рубль [21].

В возрасте от 25 до 64 лет 2% россиян изучают иностранные языки, с учетом аудитории младших возрастных категорий это значение возрастает до 3% от населения страны, 11% из них изучают язык онлайн. Для объективных расчётов целесообразно брать 2% от населения, так как целевая аудитория начитается от 16 лет и не включает в себя старшеклассников, целью которых является подготовка к стандартизированным экзаменам, также в расчётах интересующей емкости рынка не учитывается аудитория, целью которой является профессиональное владение английским языком или владение на уровне носителя.

146 745 098 человек – население России.

Возрастная структура населения России: 0-14 лет 17,4%, 15-64 лет 68,2%, 65 лет и старше 14,4%

2% населения изучают иностранные языки

89% изучают английский

11% изучают язык онлайн

$146\,745\,098 * 68,2\% * 2\% * 89\% * 11\% = 195\,956$ (чел.)

$E_p = 195\,956 * 36\,441 = 7\,140\,832\,600$ (руб.)

Рассчитанная емкость рынка представляется достаточно большой. Также необходимо отметить, что за последние несколько лет емкость рынка выросла практически в два раза, что говорит о том, что спрос на обучение языкам онлайн растет, особенно в связи с тенденцией последнего времени переходить на онлайн-обучение.

2.2 Сегментный анализ потребительского рынка онлайн-обучения английскому языку

По данным исследования в течение 2019 года 62,7% россиян старше 18 лет (примерно 22,8 млн человек) обучались чему-либо дополнительно [17]. Средний ежемесячный доход целевой группы разный в зависимости от города и региона проживания и варьируется в пределах 36 тыс. руб. Для жителей Москвы этот показатель равен 66,3 тыс. руб. Доля аудитории, имеющей опыт с дополнительным платным обучением, гораздо выше именно среди жителей Москвы и Санкт-Петербурга. Жители городов-миллионников имеют ежемесячный доход в размере 47 тыс. руб. От общего числа учившихся в 2019 году только 25% аудитории делали это платно. Географическая сегментация целевой аудитории не целесообразна из-за того, что конечный продукт приобретается всеми, кто использует русский язык в повседневной жизни как родной или второй язык.

Большая часть аудитории дополнительного образования приходится на производственное обучение, повышение квалификации, творчество, спорт и здоровье, духовные практики и личностный рост, далее одинаковое соотношение у психологии, финансах, документообороте и иностранных языках – по 6% от общей аудитории отрасли. При этом, именно иностранные языки занимают большую долю рынка – 22% (31 млрд руб.) и самую большую долю онлайн-сегмента – 28% (5,3 млрд руб.) на рынке b2c.

Достаточно большая емкость сегмента обусловлена тем, что изучение языков – длительный процесс, 46% обучающихся занимаются не менее полугода, а значит и покупается за год не один курс. Данные расчеты не учитывают слушателей младше 18 лет.

Гендерное разделение аудитории практически равное: в среднем, по стране 53,5% - женщины. Ядром целевой аудитории считаются женщины в возрасте 25 лет, высокооплачиваемый специалист со средним доходом в 55 тыс. руб., без детей. Как правило, 40% обучающихся иностранным языкам онлайн являются специалистами и менеджерами среднего звена, 10% приходится на предпринимателей, а 11% - студенты.

Основная мотивация для изучения английского языка онлайн – необходимость приобретения базовых коммуникативных навыков для работы или собственных личностных целей без обязательных офлайн занятий и с возможностью изучать материал в любое удобное время. На основе собственного опыта были выделены сегменты, представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Сегменты потребителей рынка

Сегмент	Кто они?	Чего хотят?
Путешественники	Активные энтузиасты, готовые учить английский до идеального разговорного	Путешествий за границу
Клерки	Работники на хорошо оплачиваемой должности, готовые учить английский до минимального приемлемого уровня	Продвижения по карьерной лестнице
Бизнесмены	Занятые владельцы/управляющие бизнеса, готовые изучать язык по бизнес-тематикам	Развивать свой бизнес
Переселенцы	Вынуждены учить язык из-за скорого или уже состоявшегося переезда	Эмигрировать
Интеллигенты	Образованные люди, готовые учить язык для поднятия культурного уровня	Читать книги, смотреть фильмы в оригинале
Домохозяйки	Мамочки и жены, которые часто учат язык по предложению мужа, прилежно выполняют задания	Заниматься саморазвитием, отвлечься от быта

Все сегменты объединяет то, что им не хватает временных и иных ресурсов на занятия на классических курсах английского языка. Как и для большинства желающих обучиться, для них также в большей мере важно

приобретение навыка разговорной речи для непосредственного использования полученных знаний. Они готовы платить за эффективность, быстроту, поддержку мотивации и комфорт обучения.

Прежде всего, аудитория сервисов стремится к приобретению услуг, которые обещают простое и понятное обучение, но с разнообразными тематиками на выбор и элементами игры. Чем больше платформа использует инструменты мотивации (например, игровая валюта в LinguaLeo и Puzzle English, на которую можно приобрести реальные бонусы в программе обучения), тем охотнее студенты готовы продолжать процесс обучения именно на них.

Но помимо новых цифровых решений аудитория все еще желает тренировать коммуникативную компетенцию посредством живого общения с преподавателем. Поэтому сочетание интерактивного обучения и онлайн-занятий с учителем с помощью разных аудио- и видео-уроков является наиболее востребованным для студентов. Многие пользователи сервисов отмечают (отзывы на различных сайтах, в YouTube), что они самостоятельно справляются с изучением грамматики, лексики и других аспектов языка, а от учителя они ждут тренировки настоящей беседы. И, конечно, пользователи ждут удобства от платформы, которой отдают предпочтение. Аудитория все чаще предпочитает непродолжительные занятия с использованием смартфона.

2.3 Конкурентный анализ онлайн-школ английского языка

Как уже было сказано, рынок онлайн образования достаточно быстро расширяется, и область изучения английского языка не осталась исключением. Для жителей СНГ существует множество платформ и компаний, предлагающих изучение английского языка онлайн посредством разных сайтов и приложений, которые условно можно разделить на 3 вида:

1. Те, которые используют методики проведения индивидуальных занятий на платформах по типу Skype. Студент выполняет задания и знакомится с материалом под полным контролем преподавателя. Такая форма

обучающего процесса очень похода на обычные занятия с репетитором оффлайн, только в процессе используются цифровые технологии вместо учебников;

2. Сервисы, предлагающие полностью самостоятельное изучение языка посредством видео-уроков, тестовых заданий и большого разнообразия игровых занятий. Тренировка разговорной речи в таком случае проводится только посредством аудио-тренажеров;

3. Школы и курсы, которые сочетают в себе самостоятельное обучение и отработку коммуникационных навыков путем индивидуальных занятий с преподавателем.

Для выделения преимуществ разрабатываемого стартапа необходимо сравнить аналоговые продукты, представленные на рынке – сервисы для индивидуального, самостоятельного и смешанного обучения, разобрать компании-представители трех вышеперечисленных видов организации услуги онлайн-обучения. Онлайн-школы, специализирующиеся на индивидуальных полноценных занятиях посредством видеосвязи, зарекомендовали себя как достаточно эффективные, поэтому на рынке существует большое количество подобных организаций. На различных сайтах представлены от 5 до 14 популярных онлайн-школ, но на многие из них нет адекватных отзывов, либо же существующие отзывы одинаковы. Для сравнения с аналоговыми способами обучения достаточно пары классических онлайн-школ (процессы обучения английскому языку на таких платформах практически одинаковые), поэтому был проведен анализ конкурентов онлайн-школ с индивидуальными занятиями, в число которых входят следующие школы с наибольшим количеством отзывов: Englishdom, Skyeng, Инглекс (таблица 2) [22].

Таблица 2 – Конкурентный анализ крупных игроков рынка услуг онлайн-обучения английскому языку

Конкурент	Преимущества	Недостатки
-----------	--------------	------------

Englishdom	<ul style="list-style-type: none"> • Интересные тематические занятия, понятный интерфейс • Мобильность платформы 	<ul style="list-style-type: none"> • Невысокая квалификация преподавателей • Посредственная по содержанию платформа
Skyeng	<ul style="list-style-type: none"> • Удобная, интересная платформа • Мобильность платформы • Известность платформы 	<ul style="list-style-type: none"> • Неадекватная оценка уровня студента • Технические неполадки платформы • Высокая стоимость курса
Инглекс	<ul style="list-style-type: none"> • Понятный и красивый интерфейс, игровые занятия 	<ul style="list-style-type: none"> • Посредственный план обучения • Негибкий график • Отсутствие мобильности

Преимущества и недостатки онлайн-школ были выделены на основе опыта студентов школ и их отзывов. Необходимо отметить, что пункт о неквалифицированных преподавателях в частном случае применим ко всем онлайн-школам, но при наличии особенно большого количества негативных отзывах касательно этого пункта, он отдельно указывался как недостаток. Таким образом, для дальнейшего сравнения с аналогами были выбраны Englishdom и Skyeng из-за большего количества преимуществ и мобильности платформ. Данные платформы являются также одними из самых популярных на различных ресурсах [23], [24].

В качестве платформы для самостоятельного обучения были выбраны LinguaLeo и Puzzle English как наиболее популярные. Рынок платных ресурсов для самостоятельного обучения не настолько большой, как рынок классических онлайн-школ с преподавателями, более того, многие интернет-ресурсы относят все эти платформы к онлайн-школам. Техника совмещения индивидуального и самостоятельного обучения английскому не является инновацией в прямом смысле слова, так как уже частично используется онлайн-школой English tochka, которая также была выбрана для сравнения характеристик аналогов.

Для сравнения характеристик аналогов основных онлайн-школ и сервисов, представленных на рынке, был проведен сокращенный анализ вышеописанных платформ по методике «7P». В анализе учитывались базовые характеристики:

1) product - различные характеристики продукта, предоставляемого сервисом;

2) price - наиболее значимые характеристики, связанные со стоимостью и оплатой продукта;

3) people – характеристики, связанные с человеческими ресурсами, используемыми компаниями, квалификация и сертификация преподавателей, наличие носителей языка. Сюда же была добавлена характеристика наличия признаков купленных отзывов на программу обучения;

4) process - авторские методики, то, как организован процесс обучения, интерактивность (таблица А. 1).

По понятным причинам в процессе анализа не учитывались характеристики места (place) и физического присутствия (physical evidence) – все, что касается физического местонахождения компании, ведь речь идет об обучении английскому языку онлайн. Характеристики продвижения (promotion) были кратко отмечены в описании каждой школы отдельно, если была необходимость. В целом же платформы используют одни и те же инструменты продвижения, характерные для обучающих сервисов, которые подробнее будут описаны в разделе «Стратегия продвижения продукта на рынок».

Skyeng – достаточно известная школа английского языка, ведет деятельность с 2013 года, специализируется на индивидуальных уроках с преподавателями в сочетании с индивидуальными занятиями и разговорными клубами [25]. Темами для занятий становятся интересы студента: любимая музыка, фильмы, книги и так далее. Учебный процесс происходит на собственной обучающей платформе Vimbox (формат онлайн учебника, интерактивные задания помогают преподавателю следить за прогрессом,

встроенная видеосвязь поддерживает контакт). Интерактивность процесса обучения присутствует, используются материалы и тематики, потенциально интересные студенту, но наблюдается некоторая шаблонность заданий. В таблице «Анализ конкурентов 7р» отмечается, что в среднем одно занятие с преподавателем на платформе обходится студенту в 790 руб., что является достаточно дорогим по сравнению с большинством представленных конкурентов. Занятия не подразумевают необходимость самостоятельного изучения материалов, поэтому весь прогресс обучающегося контролируется преподавателем и куратором. Штаб преподавателей достаточно большой, но непостоянный из-за текучести кадров. Невысокая заработная плата для русскоговорящих преподавателей привела к тому, что основные специалисты платформы не имеют должного педагогического образования, хотя и хорошо знают язык. С первоначальными вложениями в \$30 тыс. и последующими инвестициями \$300 тысяч в ноябре 2015 года компании удалось выйти на прибыль, с 2014 года выручка компании ежегодно увеличивается в три раза. По данным источника выручку 2018 года в компании не раскрывают, но известно, что в 2017 году компания заработала 720 млн рублей. Компания достаточно основательно занимается продвижением, практически все хоть раз сталкивались с рекламой Skyeng у блогеров в инстаграме и на YouTube.

К сожалению, после изучения большого количества различных отзывов на сайтах и в YouTube можно сделать вывод о том, что компания исправно отслеживает реакцию аудитории, периодически прибегая к заказным отзывам, хотя есть возможности найти честные видео-отзывы бывших пользователей сервиса. Некоторые отмечают низкую эффективность занятий на платформе из-за однообразных шаблонных заданий (или «топтание на месте») и отсутствие видимого прогресса. К очевидным плюсам можно отнести репутацию школы как лидера, а также способ достижения результатов, отлаженный годами.

Еще одной популярной школой является EnglishDom [26]. Основатель компании занимался созданием этого проекта с 2011 по 2012 год, в который за

все время существования школы было инвестировано от \$500 до \$700 тысяч. Известно, что в 2017 году выручка школы составляла 7–8 млн рублей в месяц. Обучение ведется на собственной онлайн платформе с видеосвязью, также есть мобильное приложение, среди преподавателей также присутствуют носители языка. На выбор предлагается большое количество различных курсов, стоимость которых в среднем составляет 845 руб. Квалификация преподавателей отличается в лучшую сторону от предыдущей онлайн-школы, но продвижением компания основательно занялась только пару лет назад, о чем основатель компании говорит как о серьезном упущении.

Также популярнейшей онлайн платформой для изучения английского языка является LinguaLeo [27]. Считается первым онлайн сервисом для обучения иностранному языку. С общей суммой инвестиций в \$6,2 млн. компания стала операционно окупаемой только в 2017 году. В отношении данной платформы необходимо учитывать, что у нее очень слабая монетизация [28]. Это значит, что не все пользователи в принципе приобретают платную подписку. Еще одна отличительная черта – обучение ведется именно через приложение. В процессе используется большое количество игровых тренажеров. Отсутствуют индивидуальные занятия с преподавателем, что, конечно, не очень хорошо сказывается на эффективности разговорной речи. Приложение предлагает занятия с аудио-тренировками только по платной подписке, но до полноценного разговора с собеседником таких тренировок недостаточно. 15 миллионов пользователей по оценкам аналитиков приносят компании выручку в 2,9 млн долларов. Платная подписка на сервис обойдется в 399 руб. в месяц. С учетом того, что стандартные занятия с репетитором проходят в среднем по 2 раза в неделю, условимся на том, что одно академическое занятие по платной подписке на платформе обойдется в 50 руб.

Онлайн-школа Puzzle English по результатам конкурентного анализа набрала наибольшее количество баллов. Система обучения очень похожа на предыдущую платформу – мобильный курс через приложение. Но в отличие

от LinguaLeo, это приложение дополнено инструментом отработки разговорной речи посредством тренажера диалогов с виртуальным собеседником и опцией обучения с виртуальным учителем-носителем языка, что вкупе с разнообразными заданиями на грамматику и тренировку слов дает положительный эффект от обучения. Ежемесячная подписка обойдется в 899 руб. Аналогично расчётам предыдущего сервиса получаем среднее значение одного занятия – 112 руб. Для сервиса без индивидуальных занятий с преподавателями приложение показывает достаточно высокую эффективность, особенно с учетом достаточно низкой цены обучения.

English tochka – еще одна онлайн-школа английского языка. Процесс обучения формируется двухмесячными курсами, которые проходят в довольно интенсивном темпе – 4 занятия в неделю. Сервис делает акцент на том, что занятия с учителем длятся всего лишь 15 минут в день, что является очень привлекательным для потенциальной аудитории. Но успешное завершение курса и своевременное усвоение материала невозможно без дополнительного времени самостоятельных занятий. Интерактивность обучения практически отсутствует, материалы нужно скачивать и распечатывать, что не всегда является удобным. Некоторая информация – устаревшая, хотя достаточно понятна для студента с любым уровнем знания английского языка. Минимальная стоимость двухмесячного курса – 24 900 руб. Стоимость занятий за один месяц – 12 450 руб. За один месяц студент проходит 4 недели по 4 занятия в каждой, итого – 16 занятий за месяц по 778 руб. Одно занятие с преподавателем длится 15 минут, учитывая, что на самостоятельное изучение материала в среднем уходит по 40 минут в день, считаем, что одно занятие обходится студенту в 778 руб.

При низком пороге вхождения на рынок не всегда удастся удержать аудиторию. Различные известные школы, методика обучения в которых основывается на занятиях в skype, все чаще сталкиваются с неудовлетворенностью пользователей. Они отмечают, что для изучения самого языка (грамматики, лексики и так далее) им достаточно

самостоятельного обучение, присутствие и наблюдение преподавателя требуется исключительно для отработки разговорной практики, тогда как с ошибками в тестовых заданиях справляется сама программа. Желание сократить время индивидуальных занятий с преподавателем особенно актуально для занятой аудитории. Долгие и частые похожие занятия могут снижать мотивацию.

В настоящее время на рынке уже представлены различные сервисы для самостоятельного изучения английского языка, для которых камнем преткновения является тренировка коммуникативной компетенции (приобретение которой часто является приоритетной), для имитации которой, к сожалению, еще не создано идеальных технологических решений.

Из-за того, что аудитория чаще отдает предпочтение сервисам, представленным на разных платформах, многие из игроков представили свои приложения в дополнение к сайтам, но не все из них отвечают потребностям обучающихся на курсе. По итогу, пользователи вынуждены сочетать сервисы для самостоятельного изучения языка с индивидуальными онлайн-занятиями с учителем для тренировки речи.

Мною были выделены характеристики продукта, по которым я проводила сравнение трех групп онлайн-школ (таблица 3). Нижеперечисленные характеристики были обозначены как имеющие непосредственное значение для аудитории рынка на основе собственного опыта работы в качестве преподавателя в двух онлайн-школах, а также после ознакомления с большим количеством отзывов студентов различных сервисов и курсов. Наиболее желательная характеристика продукта оценивалась в 3 балла, наименее – в 1.

Таблица 3 – Сравнение характеристик платформ

Характеристики продукта	Puzzle English, LinguaLeo	EnglishDom, Skyeng	English tochka
--------------------------------	---------------------------	--------------------	----------------

1) Индивидуальные занятия с преподавателем и самостоятельное обучение	Индивидуальные занятия отсутствуют	Все занятия проходят исключительно под контролем преподавателя (1 академический час)	Короткие (15 минут) занятия по аудиосвязи, необходимо самостоятельное изучение
	1	2	3
2) Мобильность платформы	Школы ведут обучение как на сайтах, так и в приложениях	Школы ведут обучение как на сайтах, так и в приложениях	Обучение только на сайте, индивидуальные занятия в мессенджерах
	2,5	2,5	1
3) Уникальность контента	Высокая уникальность контента	Высокая уникальность контента	Низкая уникальность контента
	2,5	2,5	1
4) Курсы по тематикам	Тематика подбирается в соответствии с интересами студента	Тематика подбирается в соответствии с интересами студента	Темы отличаются только дополнительной лексикой
	2,5	2,5	1
5) Расписание	Возможность заниматься в любое время	Занятия по заранее составленному расписанию	Самостоятельная занятия в любое время
	3	1	2
6) Цена	Низкая цена обучения	Достаточно высокая цена	Достаточно высокая цена
	3	1,5	1,5
7) Тренировка разговорной речи	С помощью аудио тренажёров	С преподавателем	С преподавателем
	1	2,5	2,5
Итог	15,5	14,5	12

Наибольшее количество баллов у сервисов для самостоятельного обучения языку. Самым большим недостатком таких платформ является отсутствие занятий с преподавателем, а значит и невозможность тренировать разговорную речь. Характеристики продукта, на основе которых сравнивались школы и сервисы для обучения английского, раскрываются следующим образом:

1) Индивидуальные и самостоятельные занятия – в последнее время наблюдается нежелание обучающихся выполнять занятия и ознакомление с материалом под наблюдением преподавателя. В данной ситуации преподаватель практически не играет никакой роли за исключением тренировки разговорной речи. В тоже время пользователи отмечают низкую эффективность курсов с самостоятельным обучением из-за того, что не удается отработать навык коммуникации;

2) Мобильность сервиса отвечает за его удобство, возможность проходить занятия со смартфона – практически необходимость для тех, кто выбирает формат обучения онлайн;

3), 4) Уникальность контента и наличие разных тематик, интересных студенту – эти характеристики отвечают за то, насколько интересным будет процесс обучения, что, в свою очередь, влияет на степень увлеченности обучающегося. Чем она выше, тем выше шанс того, что студент продолжит обучение на сервисе;

5) Расписание – возможность проходить занятия в любом месте в любое время является достаточно значимым критерием при выборе сервиса. При индивидуальных занятиях перенос урока «в последний момент» попросту невозможен из-за того, что в процессе задействован еще один человек, а значит занятие либо будет проведено в некомфортной обстановке для студента, либо совсем отменено;

6) Цена занятий в онлайн-школе разнится от сервиса к сервису, хотя наиболее предпочтительным для пользователя является низкая стоимость обучения;

7) Возможность тренировки разговорной речи всегда является важным критерием при выборе школы, именно он является главной проблемой для сервисов самостоятельного изучения. Современные технологические решения пока что не способны в полной мере исправить это упущение.

Таким образом, различные школы и платформы являются по-своему эффективными в отличных аспектах обучения английскому языку. Выбор того или иного ресурса зависит от многих, в том числе индивидуальных факторов, достаточно популярным является совмещение самостоятельного и индивидуального формата занятий.

По результатам конкурентного анализа можно сделать вывод о том, что на рынке не хватает качественного продукта, который бы совмещал индивидуальное и самостоятельное обучение, а также полностью бы удовлетворял новым требованиям аудитории, выбирающей онлайн-формат обучения.

Отличие итогового продукта данного стартапа будет в совмещении. Последовательные занятия в обоих форматах позволят пользователю ознакомиться с материалом, изучить теорию, отметить для себя проблемные моменты, а занятия с преподавателем помогут закрепить полученные знания и обсудить темы, интересные студенту. При системе совмещения форматов преподаватель избавлен от необходимости самостоятельно доносить информацию до студента, его прогресс отслеживается системой, кураторами школы, самим студентом и доводится до учителя напрямую. Это позволяет отрабатывать пробелы в усвоенной пользователем информации и практиковать разговорный навык в формате беседы.

Должный уровень мотивации аудитории поддерживается не только доступными и интересными заданиями, но и регулярными сообщениями от кураторов и преподавателей о достигнутых результатах, а также полной предоплатой курса и индивидуальных занятий.

Глава 3. Концепция стартап-проекта онлайн-школы английского языка

3.1 Описание продукта стартап-проекта

Продукт старта-проекта – онлайн-школа английского языка. Код ОКВЭД 85.41.9. Данному коду относится «Образование дополнительное детей и взрослых прочее, не включенное в другие группировки». Эта группировка включает: образование, которое не определяется квалификационным уровнем, академическое образование, центры обучения, предлагающие коррекционные курсы, курсы по подготовке к экзаменам, обучение языкам, компьютерные курсы [29].

Лицензирование продукта онлайн-школы английского языка не требуется.

Суть стартап-проекта заключается в создании онлайн-школы английского языка в виде курсов на сторонней платформе.

Курсы рассчитаны развитие уровня владения английским языком и формирование коммуникативной компетенции обучающихся. Выбранная целевая аудитория с уровнями владением английским языком – Elementary, Pre-Intermediate, Intermediate. Это связано с тем, что пользователи, профессионально владеющие английским или говорящие на уровне носителя (Advanced и Proficiency) не нуждаются, как правило, в приобретении разговорных навыков. Потребности последних заключаются в другом, они нацелены на приобретение иного уровня знаний.

Превалирующим подходом, используемым в онлайн-школе стартапа, является коммуникативный, построенный на принципах вариативности. Такое сочетание позволяет обучающемуся приобретать навыки настоящего общения, а также способствует индивидуальному личностному развитию субъекта. Учитывая культурологическую фазу такого подхода, а также его коммуникативно- и компетентностно-деятельностную

модификацию подхода, определение и приобретение желаемых компетенций субъектом подразумевается при его же активном участии. Платформой, а также преподавательским составом школы будет создана эффективная среда.

Далее необходимо описать структуру продукта. Курс для каждого уровня соответственно будет состоять из множества недельных блоков, различающихся по темам. Каждая неделя – определенная грамматическая конструкция. Каждый блок представляет собой три занятия в неделю на платформе с правилами, лексикой, видео-уроками, чтением и аудированием и домашним заданием. Изучение блоков происходит самостоятельно при поддержке кураторов, которые всегда готовы ответить на вопросы студентов. Средняя длительность выполнения одного занятия составляет 25 минут.

Помимо самостоятельных занятий курс также включает в себя индивидуальные занятия с преподавателем для отработки разговорного навыка на выбранную студентом тематику (кино, музыка, путешествия, бизнес и так далее) посредством видеосвязи. Во время индивидуального занятия отрабатываются также ошибки, допущенные студентом в процессе самостоятельного изучения материала, непонятные ему моменты, интересные ему конструкции. Занятия связаны между собой, с преподавателем студент полностью осваивает и закрепляет то, что изучил сам. Длительность таких занятий составляет 25 минут. Самостоятельные и индивидуальные занятия рекомендуется чередовать каждый день для достижения наибольшей эффективности. Минимальное количество индивидуальных занятий с преподавателем – 3 раза в неделю, преподаватели, наблюдая за прогрессом студента, могут рекомендовать увеличить количество занятий.

Минимальный курс приобретается на один месяц с возможностью его приостановления или переноса, но без возможности возврата денежных средств.

На основе анализа сегментов потребителей рынка были выбраны и составлены следующие портреты наиболее распространенных потребителей продукта стартапа (приложение Б).

Далее рассмотрим преимущество продукта и то, какую проблему потребителя данный продукт решает. На данный момент на рынке представлено два основных способа изучать иностранный язык онлайн.

Первый способ – индивидуальные занятия с преподавателем. Такой способ обучения имеет две распространенных вариации: 1) занятия с репетитором по Skype или любой другой подходящей платформе с использованием каких-либо материалов (файлы PDF, онлайн и оффлайн учебники и пособия), 2) занятия в специализированной онлайн-школе английского языка на базе оригинальной платформы, которая представляет собой онлайн-учебник с разнообразными заданиями, которые студент выполняет во время занятия, попутно знакомясь с информацией. Второй способ изучения может также включать множество дополнительных опций, как разговорные клубы, опубликованные статьи для самостоятельного изучения и другие различные бонусы.

Обе вариации представляют собой проверенную временем концепцию обучения иностранным языком – часовые (или около того) индивидуальные занятия с преподавателем, во время которых студент знакомится с грамматической конструкцией, учиться ее применению с помощью непосредственного наблюдения и участия учителя, который при необходимости исправляет ошибки. Также обучающийся выполняет задания на чтение, аудирование, отработку новых слов. Такие занятия очень похожи на индивидуальные занятия с репетитором в офлайн, за исключением применения новых технологий.

Способ обучения английскому посредством использования такой техники, в целом, представляется достаточно эффективным, разговорный навык отрабатывается в достаточной мере за счет общения с преподавателем. Но если мы говорим о целевой аудитории занятых работой людей, но которым необходимо по какой-либо причине освоить английский язык на уровне, достаточном для поддержания бытового разговора, то появляется проблема. У таких целевых сегментов попросту недостаточно свободного времени для

того, чтобы тратить целый час на занятия английскому языку три раза в неделю (меньшее количество занятий снижает эффективность процесса обучения). Как правило, они прибегают к занятиям в онлайн-школе, но далее вынуждены отказываться от такого формата из-за недостатка времени.

После такого опыта аудитория обращается ко второму способу изучения английскому языку – подписка на различные сервисы самостоятельного обучения. Такие платформы могут быть представлены в виде сайтов и приложений, где пользователь самостоятельно знакомится с грамматикой и лексикой, выполняет задания для усвоения материала, а также по аудированию и чтению. Информация часто преподносится достаточно понятной для понимания, задания простые и логичные, часто – с использованием игровых элементов. С их помощью сервис поддерживает мотивацию пользователя, а также посредством персонализированного контента на выбранные им же тематики. Обучающийся может заниматься в любом месте в любое время достаточно короткими промежутками с помощью только лишь своего смартфона. Но при таком способе аудитория сталкивается с существенной проблемой – при всем богатстве используемых инструментов современные технологические решения не позволяют имитировать разговорную речь, которая необходима для освоения коммуникативной компетенции. Кроме того, в таком случае часто наблюдается потеря интереса к обучению из-за недостатка мотивации, как бы сервис не старался этого избежать.

Продукт стартапа представляет собой систему блоков-составляющих курсов, которые состоят из комбинации самостоятельного изучения материала и индивидуальных занятий с преподавателем. Решается две проблемы: 1) обучающийся тратит меньше времени в день на занятия английским языком, и 2) развивается коммуникативная компетенция обучающегося, отрабатывается навык разговорной речи, который часто является целевым для аудитории.

Простые и понятные задания для самостоятельного изучения позволят учащемуся сформировать крепкую лексико-грамматическую базу. Доступный, но увлекательный, подобранный по интересам студента материал способствует повышению уровня его мотивации и дальше изучать язык. Разнообразные задания для закрепления изученного позволяют отслеживать прогресс как преподавателю, так и самому студенту.

Преподаватели для индивидуальных разговорных занятий грамотно выстраивают беседу, позволяя студенту использовать новые конструкции, при необходимости помогая и исправляя. Корректирование и отработка необходимы только для уже пройденных конструкций, ошибки в незнакомом пользователю материале отмечаются только по его же просьбе. Таким образом, преподаватели поощряют инициативу студента, который со временем перестает ощущать неуверенность и скованность, свойственные для ситуации применения нового для него иностранного языка. Понимание того, что ошибки в разговоре на иностранном языке – это нормально и даже хорошо, ведь они позволяют узнать что-то новое, формирует определенный уровень устойчивых суждений о собственных возможностях. Обучающийся же, чувствуя уверенность, охотнее продолжает изучать английский язык, совершенствуя свои умения.

Неделя занятий на курсе по времени заменяет 2,5 часа занятий с репетитором. Три самостоятельных урока и три занятия с преподавателем по 25 минут легче внести в график занятого человека, чем полноценные 3 занятия в неделю. Три курса (то есть три месяца) необходимо для поднятия уровня владения английским языком. По окончании трех курсов рекомендуется закрепление пройденного материала дополнительным курсом, который является переходным между уровнями.

На данный момент на рынке присутствует достаточно много различных сервисов для публикации курсов и открытия онлайн-школ. Для выбора платформы необходимо сравнить существующие (таблица 4) [30].

Таблица 4 – Сравнение платформ для размещения курсов

Характеристика платформы	GetCourse	Learnme	Антитренинги	Udemy	Gurucan
Создание курсов	2	3	4	3	3
Вебинары	2	2	3	0	3
Аналитика	5	3	4	1	2
Сервис для отправки писем	4	-	3	1	2
Конструктор лендингов	4	3	0	-	2
CRM	4	0	4	1	2
Защита от копирования материалов	3	3	2	3	2
Варианты оплаты	5	5	5	3	5
Итого	29	19	25	12	21

В качестве критериев, которые оценивались по 5-бальной шкале (где 5 – наиболее удобный и выгодный для онлайн-школы уровень), были выбраны следующие:

1. Создание курсов, включает в себя типы учебного контента, которые можно создавать: видеоуроки, тесты, интерактивные статьи, тренажеры;
2. Вебинары – предусмотрен ли собственный сервис для вебинаров на платформе и как он работает;
3. Аналитика – какие метрики позволяет отслеживать платформа и как по ним определить состояние бизнеса;
4. Сервис для отправки писем – встроен ли он в платформу, и какие есть возможности;
5. Конструктор лендингов – можно ли создать сайт для курса и рекламировать его в интернете, чтобы привлечь больше покупателей;
6. CRM – возможности программы показывать доходы от привлеченных клиентов и их количество, а также - какой контент пользуется спросом, а какой не приносит доход. Учитывается также удобство работы с платформой;
7. Защита от копирования материалов – надежность размещения авторского контента и способов его защиты от пиратства;

8. Варианты оплаты – способ оплаты обучения клиентом, скорость обработки и поступления платежей, есть ли комиссия за переводы.

Именно платформа «GetCourse» была выбрана из-за наибольшего количества баллов по сравнению с аналоговыми платформами. Большим плюсом для онлайн-школы является автоматизация взаимодействия подписчика с сайтом, интеграций со сторонними сервисами (например, YouTube, который понадобится для проведения вебинаров так как своего сервиса для них на платформе не предусмотрено). Сервис также осуществляет юридическую поддержку клиентов, что избавляет от необходимости найма постоянного юриста, а также имеет встроенную платежную систему без дополнительной комиссии. Платформа имеет встроенный механизм рассылок, а также дает возможность четко разграничивать права и обязанности сотрудников и следить за степенью их вовлеченности в рабочий процесс. Размещение онлайн-школы на подобной платформе избавляет от необходимости разрабатывать собственный сайт. Помимо прочего, подписка на платформу позволит также использовать студентам для прохождения занятий мобильное приложение, что является важным, если говорить о мобильности курса.

Конкурентное преимущество продукта данного состоит в совмещении способов обучения. Последовательные занятия в обоих форматах позволят пользователю ознакомиться с материалом, изучить теорию, отметить для себя проблемные моменты, а занятия с преподавателем помогут закрепить полученные знания и обсудить темы, интересные студенту. При системе совмещения форматов преподаватель избавлен от необходимости самостоятельно доносить информацию до студента, его прогресс отслеживается системой, кураторами школы, самим студентом и доводится до учителя напрямую. Это позволяет отрабатывать пробелы в усвоенной пользователем информации и практиковать разговорный навык в формате беседы.

Должный уровень мотивации аудитории поддерживается не только доступными и интересными заданиями, но и регулярными сообщениями от кураторов и преподавателей о достигнутых результатах, а также полной предоплатой курса и индивидуальных занятий.

Интеллектуальная собственность

Интеллектуальной собственностью в случае продукта данного стартап-проекта будут являться все курсы и материалы в них. Для распространения осведомлённости об авторских правах будет указываться знак «Копирайт». Защита авторских прав возможна исковыми заявлениями, правоприменительной и судебной практиками, техническими средствами защиты авторских прав.

Защита интеллектуальной собственности будет осуществляться с помощью платформы, на которой будет предоставлен продукт. Видеоматериал будет защищен через настройки платформы – функцию «Защитить видео с помощью Watermark». Текстовые материалы будут защищены от копирования.

Со студентами будет заключаться договор-оферта на прохождение обучения.

Необходимо также отметить, что информация, используемая для создания курса, изначально является общедоступной (грамматика, лексика), за исключением оригинального видеоконтента.

3.2 Бизнес-модель проекта и его экономическое обоснование

Конечная стоимость продукта будет высчитана методом на основе цен аналогов. Рыночное ценообразование подходит, потому что оно ориентируется на реальную рыночную ситуацию, а рынок сейчас является конкурентным. В данном случае можно предполагать низкий риск того, что затраты превысят рыночную цену. Онлайн-обучение подразумевает отсутствие некоторых затрат, которые будут рассмотрены ниже. Для расчета финансов стартапа продукт был разделен на две части: курс для

самостоятельных занятий, в создании и реализации которого заключаются постоянные издержки; и индивидуальные занятия с преподавателем, заработная плата которых является переменными издержками.

Стоимость онлайн-курсов на рынке варьируется от 300 до 12 000 руб. Курсы с уникальным материалом и собственным контентом (видео-уроки, тестовые задания), как правило, стоят больше. Также наблюдается зависимость мотивации пользователя от стоимости курса – чем больше человек платит за обучение, тем охотнее он стремится его закончить. Поэтому на один курс была установлена цена 4300 руб.

Инвестиции в стартап

Первоначальные инвестиции в стартап – 1 072 500 руб., включают в себя:

- Разработку курсов – 550 000 руб.;
- Годовую подписку на платформу с приложением – 150 000 руб.;
- Проведения вебинара для привлечения клиентов и для демонстрации концепции курса, включает в себя съемку, сценарий и работу спикера – 50 000 руб.;
- Регистрация ООО, оформление документов – 20 000 руб.;
- Реклама (включает в себя работу маркетолога) – 120 000 руб.;
- Услуги юриста (разовые) – 20 000 руб.;
- Заработная плата менеджеров и отчисления в фонды – 162 500 руб.

Расчеты расходов и доходов

Необходимо отметить, что менеджеры и кураторы работают дистанционно по трудовому договору без оплаты оборудования. Преподаватели работают по гражданско-правовому договору оказания услуг также дистанционно. Оплата двух категорий работников представлена в разных строках из-за разницы процентов отчислений. Из-за дистанционного формата работы нет необходимости снимать помещение. Финансовые расчеты

приведены в таблице 5, которая представлена в сокращенном варианте (0 – 3, 11 – 12 месяцы работы и итоги за год) в тыс. руб.

Таблица 5 – Финансовые расчеты

	0	1	2	3	11	12	Итого
<i>Инвестиции</i>	-1 072,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Заработная плата	0,00	- 250, 00	- 300, 00	- 325, 00	- 750,00	- 825,00	
Отчисления в фонды	0,00	- 75,0 0	- 90,0 0	- 97,5 0	- 225,00	- 247,50	
Реклама	0,00	- 50,0 0	- 65,0 0	- 65,0 0	-85,00	-90,00	
Бухгалтерское обслуживание	0,00	-6,00	-6,00	-6,00	-6,00	-6,00	
Расчетный счет	0,00	-1,99	-1,99	-1,99	-1,99	-1,99	
Расходы на работу преподавателей (ГПХ)	0,00	- 180, 00	- 180, 00	- 240, 00	- 840,00	- 840,00	-6 240,00
Страховых взносов по ГПХ	0,00	- 48,7 8	- 48,7 8	- 65,0 4	- 227,64	- 227,64	
Общие издержки	-1 072,50	- 562, 99	- 642, 99	- 735, 49	-1 907,99	-2 010,49	-17 100,88
Денежные поступления от продажи курсов	0,00	195, 00	195, 00	260, 00	910,00	910,00	
Доход от продажи индивидуальных занятий	0,00	450, 00	450, 00	600, 00	2 100,00	2 100,00	
Денежный доход	0,00	645, 00	645, 00	860, 00	3 010,00	3 010,00	22 360,00
Налоги (с учетом налоговых вычетов)	0,00	- 19,3 5	- 19,3 5	- 25,8 0	-90,30	-90,30	
Денежный расход	-1 072,50	- 582, 34	- 662, 34	- 761, 29	-1 998,29	-2 100,79	
Денежный поток	-1 072,50	62,6 6	- 17,3 4	98,7 1	1 011,71	909,21	4 588,32

Расходы на месяц выглядят следующим образом:

- Заработная плата постоянного сотрудника (менеджеры и кураторы) - 25 000 руб., постепенно количество сотрудников возрастает от 10

до 33 человек (из расчета, что на каждого сотрудника приходится по 30 пользователей курса);

- Затраты на рекламу – от 50 000 руб. в первый месяц работы (реклама за предоперационный период рассчитывается отдельно в разделе инвестиции) до 90 000 руб. в конце первого года работы;
- Бухгалтерское обслуживание компании на аутсорсинге - 6 000 руб.;
- Обслуживание расчетного счета – 1990 руб.;
- Оплата работы преподавателей за проведение индивидуальных занятий по ГПД – 100 руб. за 25 минут, 12 занятий в месяц для каждого пользователя.

Доходы формируются за счет продажи курсов и индивидуальных занятий:

- примерное количество человек, которые приобретут курс на 1 месяце – 300, в таблице 6 представлено примерное количество студентов школы на год;

Таблица 6 – Количество студентов онлайн-школы

Месяц	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Количество учеников	150	150	200	200	300	400	500	600	600	700	700	700

- стоимость одного курса (1 месяц) – 4 300 руб., складывается из стоимости индивидуальных занятий (1 занятие – 250 руб., 12 занятий - 3 000 руб.) и занятий на курсе для самостоятельного прохождения (1300).

По данным таблицы маржинальная прибыль равна 16 120 000,00 руб. так как переменные издержки достаточно небольшие из-за специфика продаваемого продукта. Рентабельность продаж за год составляет 21%, а точка безубыточности (пороговое количество курсов) за месяц – 92 шт.

При ставке дисконтирования в 15% инвестиции окупятся после 7 месяца функционирования школы, о чем говорят расчеты в таблице в тыс.

руб., где данные представлены в сокращенном виде (1, 7-8, 11-12 месяцы работы и итоговые значения на конец года) (таблица 7).

Таблица 7 – Дисконтированный денежный поток

	0	1	7	8	11	12	Итого
<i>Инвестиции</i>	-1 072,5 0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Денежный доход	0,00	645,0 0	2 150,0 0	2 580,0 0	3 010,0 0	3 010,0 0	22 360,0 0
Денежный расход	-1 072,5 0	- 582,3 4	-1 592,4 9	-1 730,3 9	-1 998,2 9	-2 100,7 9	
Денежный поток	-1 072,5 0	62,66	557,5 1	849,6 1	1 011,7 1	909,2 1	4 588,3 2
коэффициент дисконтирования	1,00	1,00	0,93	0,92	0,89	0,88	
Дисконтированный денежный поток	-1 072,5 0	62,66	519,8 8	783,0 9	900,4 8	799,8 8	
Дисконтированный доход накопительным итогом	-1 072,5 0	-1 009,8 4	21,28	804,3 7	3 271,4 7	4 071,3 5	5 632,5 5

На основе этих данных чистая текущая стоимость (NPV) составит 5 632 545,15 руб., индекс рентабельности (PI) - 5,25, а внутренняя норма доходности (IRR) - 16% Период окупаемости, как уже было сказано ранее, - 7 месяцев.

Финансовые показатели кажутся достаточно оптимистичными. При относительно небольших инвестициях за год стартап может принести крупную прибыль, но несмотря на примерные значения некоторых показателей, а также возможные погрешности в расчетах, подобное весьма характерно для данной отрасли образовательного рынка. Сфера онлайн позволяет избежать многих расходов, также для продажи курсов нет необходимости заново создавать продукт из материалов или сырья, себестоимость достаточно низкая.

Для изложения бизнес-гипотезы стартапа была использована карта бизнес-модели, представленная на рисунке ниже (рисунок 3).

Ключевые партнеры поисковые системы, социальные сети, платформа, форумы	Ключевые виды деятельности продажа курсов, реклама, обучение английскому языку, работа со студентами на курсе.	Ценностное предложение курс с непродолжительным и самостоятельными занятиями, которые можно проходить в любое время в любом месте, и индивидуальными занятиями, во время которых отрабатывается разговорная речь	Взаимоотношения с клиентами персональная поддержка кураторами, преподавателями через каналы коммуникации	Потребительские сегменты русскоговорящие, имеют стабильный средний доход, заняты на полный рабочий день, пользователи ПК / смартфонов
	Ключевые ресурсы труд преподавателей, кураторов, информация для составления курсов, платформа GetCourse		Каналы коммуникаций и сбыта прямые интернет-продажи на платформе, социальные сети, мессенджеры	
Структура издержек: подписка на платформу, труд преподавателей и кураторов, реклама курсов			Потоки поступления доходов: выручка от продажи курсов	

Рисунок 3 – Бизнес-модель А. Остервальдера

Основные сегменты потребителей уже были представлены в разделе «Описание целевых сегментов потребителей». У сегментов есть общие черты, характерные для покупателей курса. Для того, чтобы аудитория предпочла продукт стартапа другим аналогам, представленным на рынке, они должны быть заняты полный рабочий день – это могут быть как офисные работники на руководящих постах, так и мамы-домохозяйки, которые весь день проводят в делах. Также у сегментов должен быть доход, который позволит им обучаться английскому языку. И, наконец, у них должна быть цель – научиться говорить на английском и понимать его. Также для обучения онлайн покупатели должны обладать базовыми навыками пользования компьютером и смартфоном.

Наш потребитель – желающий выучить английский язык на уровне, достаточном для живого общения и понимания речи иностранцев. Предложение создается для тех, у кого нет достаточного количества свободного времени для полноценных часовых занятий по английскому офлайн или онлайн, для которых приоритетом является приобретение коммуникативной компетенции. Курс подходит тем, кто хочет научиться

говорить на английском и понимать его, но не тратить по часу в день на однотипные занятия несколько раз в неделю.

Основные преимущества продукта также были описаны в разделах выше («Концепция стартап-проекта», «Основные качества продукта, решаемая продуктом проблема», «Конкурентные преимущества создаваемого продукта и обзор характеристик аналогов»). Прежде всего, главное преимущество продукта – сочетание в курсе коротких (относительно аналогов) индивидуальных и самостоятельных занятий, которые проще вписать в рабочее расписание.

Каналы коммуникации и сбыта также так или иначе связаны с интернетом. Прежде всего, это сайт онлайн-школы на платформе, где непосредственно осуществляется продажа, связь студента со школой и преподавателем. Также популярные поисковые системы Яндекс и Google, социальные сети, новостные сайты, связь по электронной почте и другие способы телекоммуникации как телефонные звонки, сообщения в мессенджерах и так далее. Подробнее продвижение продукта будет описано ниже.

Постоянная поддержка клиента, установление хороших отношений между ним и преподавателем и куратором сильно влияют на желание студента повторно приобрести продукт.

Потоки выручки формируются от продажи месячных курсов, которые включают в себя блоки для самостоятельного обучения и индивидуальные занятия с преподавателем.

Основными ресурсами являются: труд преподавателей, постоянных работников, материалы, используемые для создания курса, а также сама платформа, на которой подразумевается ведение основной деятельности.

Под основными направлениями деятельности подразумевается продажа курсов по обучению английскому языку онлайн, реклама курсов, проведение индивидуальных занятий со студентами, работа со студентами на курсе с применением персонального подхода.

Основные партнеры в случае стартапа – это поставщики ресурсов и потенциальных покупателей: поисковые системы, социальные сети, платформа, форумы. Учитывая специфику продукта невозможно осуществить стратегическое сотрудничество.

В структуру расходов входит подписка на платформу, труд преподавателей и кураторов, реклама, периодические корректировки и доработки самих курсов.

3.3 Разработка маркетинговой стратегии продвижения онлайн-школы

Для продажи курса в интернете продвижение – один из самых важных аспектов. На рынке представлены разные варианты как по наполнению, так и по стоимости, но при грамотном маркетинге хорошо будет продаваться продукт онлайн-школы среднего качества и по очень высокой цене. При неправильной тактике продвижения клиентов будет становиться все меньше, что ведет к закрытию школы. При этом, контент школа может развивать постепенно, а функция маркетинга должна работать с самого начала.

Стратегия продвижения (или маркетинговая стратеги) онлайн-школы основывается на том, что коммуникация компании выстраивается с целью воздействия на конечного потребителя продукции, то есть применяется стратегия «подтягивания» - pull. Продвигая курсы школы, необходимо с помощью маркетинговых коммуникаций донести до потребителя преимущества данной онлайн-школы, показать, почему именно эти курсы выгоднее купить.

Далее рассмотрим воронку бизнеса на примере продвижения онлайн-школы с помощью бесплатного вводного вебинара, который будет организован перед началом работы школы. Первой составляющей воронки бизнеса является маркетинговая воронка, которая состоит из нескольких этапов:

1) охват – рекламные материалы должны быть представлены как можно большей аудитории, которая впоследствии переходит по ссылке. Информация о вебинаре, который будет проводиться перед началом работы онлайн-школы, должна быть как можно более распространена;

2) переходы – заинтересовать посетителя сайта, дать ему необходимую информацию о продукте, замотивировать его дальше контактировать с компанией. На сайте-платформе представлены все плюсы посещения бесплатного вебинара, а также базовая информация о преимуществах онлайн-школы;

3) лиды – сподвигнуть посетителя оставить свои контактные данные для последующего контакта с ним, скачать прайс-лист, или, на примере с вебинаром – записаться на него, заполнить форму участника и так далее.

Далее необходимо рассмотреть воронку продаж:

1) лиды – та самая аудитория и ее контактная информация, которая поступает от маркетинга, ее нужно превратить в сделки. На том же примере необходимо конвертировать оставленные заявки и номера телефонов после вебинаров в реальные продажи;

2) квалифицированные лиды - данный этап является продолжением предыдущего и заключается в определении того, является ли в действительности рассматриваемый потенциальный покупатель таковым, подходит ли он под целевую аудиторию. Нам необходимо отделить тех, кто просто принял участие в бесплатном вебинаре от тех, кто действительно занят весь рабочий день, но кому необходимо научиться разговаривать на английском;

3) выставление счетов и оплата – целью данного этапа являются непосредственные продажи курсов и заключение сделок с покупателями.

Дополнительным этапом воронки продаж являются повторные покупки, которые достаточно характерны для сферы языкового образования. Подразумевается, что для достижения ощутимого эффекта необходимо

пройти как минимум три курса (три месяца обучения), а также еще один закрепительный курс.

По результатам финансовых расчетов известно, что минимальное количество курсов, которые необходимо продать исходя из точки безубыточности – 92 шт. Такой показатель является крайне маленьким для количеств студентов онлайн-школы, поэтому, маркетинговой целью будет привлечение 150 человек за 1 месяц работы для завоевания 0,75% рынка. Предположим, что целевым потребителем является каждый 5, следовательно, вебинар должны посетить примерно 750 человек. Если каждый 10 оставляет заявку на вебинар, по рекламному предложению должны перейти 7 500 человек. Саму рекламу по определению должно увидеть, как можно большее количество пользователей интернета, социальных сетей, но, если считать, что каждый 100 перейдет по предложению, увидеть его должны хотя бы 750 000 человек. Таким образом, согласно приведенному выше примеру воронка продаж представляется следующим образом: рекламный материал видят 750 000 человек, 7 500 переходят на лендинговую страницу, 750 человек регистрируются и принимают участие в вебинаре, 150 человек приобретают продукт.

Для таких маркетинговых целей, как завоевание определенной доли рынка и привлечение определенного количества первых студентов подходит следующая рекламная цель – создание осведомленности о продукте онлайн-школы. Рекламная стратегия для достижения этой цели заключается в преимуществах продукта – аналоги либо слишком неудобные по времени, либо малоэффективны. К тому же, немаловажными остаются такие факторы, как удобство обучения и цена, эти характеристики продукта также можно представить как преимущества. Необходимо отметить, что рынок достаточно насыщен однотипными продуктами, у желающих обучаться английскому языку большой выбор среди похожих курсов, поэтому целевая аудитория обратит внимание на продукт, который решит их основные боли и избавит от

необходимости постоянно жертвовать редким свободным временем, или вообще - рабочим графиком.

Для продвижения онлайн-школы будут использоваться наиболее популярные инструменты:

1. ведение аккаунтов в социальных сетях: Instagram, Facebook, а также таргетированная реклама в этих социальных сетях. Ведение аккаунта в YouTube также частично относится к данному инструменту, но его использование пересекается с трансляцией вебинаров, а полное ведение аккаунта планируется начать после срока окупаемости. Затраты на социальные сети на этапе инвестирования – 65 000 руб.;

2. лендинги – данный инструмент предоставляется платформой GetCourse, на которой и будет находиться сайт школы, затраты – 5000 руб.

Отдельно рассмотрим бесплатные активности для продвижения курсов – продающие вебинары, рассылка бесплатных материалов, призы за участие в конкурсах и бесплатные консультации. Как уже говорилось ранее, для привлечения новых слушателей будет организован бесплатный вебинар (этот инструмент является очень популярным в сфере онлайн-образования в последнее время), по окончании которого всех участников ожидает бонус – бесплатный доступ к одному недельному блоку с самостоятельными занятиями. Неделя бесплатных вводных занятий на платформе призвана ознакомить пользователя с форматом курса. Важно отметить, что эти занятия не будут частью курса и они будут проходить без индивидуальных практик с преподавателем.

В качестве источников трафика будут использоваться поисковые системы, наиболее популярные в России: Яндекс и Google. Использование этих систем подразумевает такой инструмент, как поисковая оптимизация или SEO (Search Engine Optimization), его стоимость может варьироваться, но для продвижения школы на него предусмотрено 20 000 руб. 30 000 руб. – затраты на непосредственно размещение рекламных ссылок в поисковых системах.

Коммуникация с клиентами будет осуществляться посредством электронной почты, телемаркетинга, смс, в социальных сетях, мессенджерах. Поддерживание хороших отношений с клиентами позволит привлечь их на следующие курсы обучения, что должно способствовать удержанию потребителей.

Для измерения статистических данных и расчета показателей, таких как: стоимость клика, стоимость лида, продаж, будут использоваться встроенные в сайт инструменты, а также Google AdWords и Яндекс.Директ.

Таким образом, совокупный бюджет на рекламу на этапе инвестиций составит 120 000 руб.

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА
«СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»**

Студенту:

Группа	ФИО
ЗН61	Ванина Анна Максимовна

Школа	инженерного предпринимательства	Отделение (НОЦ)	
Уровень образования	Бакалавриат	Направление/специальность	Инноватика

Тема ВКР:

Стартап онлайн-школы английского языка	
Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:	
1. Характеристика объекта исследования (вещество, материал, прибор, алгоритм, методика, рабочая зона) и области его применения	Дополнительное онлайн-образование для взрослых, обучение иностранным языкам
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:	
1. Правовые и организационные вопросы обеспечения безопасности: <ul style="list-style-type: none"> – специальные (характерные при эксплуатации объекта исследования, проектируемой рабочей зоны) правовые нормы трудового законодательства; – организационные мероприятия при компоновке рабочей зоны. 	«Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020) Федеральный закон "О специальной оценке условий труда" от 28.12.2013 N 426-ФЗ
2. Производственная безопасность: 2.1. Анализ выявленных вредных и опасных факторов 2.2. Обоснование мероприятий по снижению воздействия	1. Отклонение показателей микроклимата 2. Повышенное значение напряжения в электрической цепи, замыкание 3. Повышенный уровень электромагнитных излучений 4. Отсутствие или недостаток естественного света, недостаточная искусственная освещенность рабочей зоны 5. Повышенная яркость света, повышенная контрастность, прямая и отраженная блескость, зрительное напряжение 6. Монотонность трудового процесса, нервно-эмоциональные перегрузки
3. Экологическая безопасность:	Продукт воздействует на атмосферу выбросами углекислого газа
4. Безопасность в чрезвычайных ситуациях:	Возможные ЧС: - пожар; - взрыв.

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
--	--

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Ассистент	Мезенцева Ирина Леонидовна	-		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗН61	Ванина Анна Максимовна		

Раздел «Социальная ответственность»

Данная выпускная квалификационная работа посвящена созданию стартап-проекта. Его суть заключается в создании онлайн-школы английского языка в виде курсов. Курсы рассчитаны на получение базовых знаний и коммуникативной компетенции для аудитории, не владеющей английским языком (уровень Elementary), или же владеющей английским на пороговом уровне (Pre-Intermediate, Intermediate).

Отличительной особенностью онлайн-школы будет являться сочетание и чередование самостоятельного изучения языка (студент сам изучает материал курса) и индивидуальных занятий с преподавателем (видеоуроки с отработкой пройденного материала).

Конкурентные преимущества продукта и решаемая им проблема (нехватка времени студента на полноценные постоянные часовые занятия и приобретения навыков коммуникации) были выделены на основе исследования особенностей обучения иностранным языкам и выводов об актуальности онлайн-обучения английскому языку, а также на основе изучения современного рынка онлайн-образования.

Административное положение – Россия, географическое положение с учетом специфики продукта стартапа не является значимым.

Данная работа является актуальной ввиду глобализации учебных процессов и их стремительного перехода в онлайн по причинам снижения временных и ресурсных затрат, а также из-за больших возможностей цифровых технологий.

Характеристика объекта исследования и области его применения

Онлайн-школа расположена на платформе GetCourse. Платформа не только предоставляет возможность публикации курсов, но отвечает требованиям онлайн-школы – учитывается: платежная система, отслеживание пользователей, отслеживание работы сотрудников и преподавателей, проведение вебинаров, индивидуальных занятий по видео связи.

Курс для каждого уровня владения английским языком состоит из четырех недельных блоков соответственно, каждый из которых отличается по тематике и грамматическим конструкциям. Каждый блок представляет собой три занятия в неделю на платформе с правилами, лексикой, видео-уроками, чтением и аудированием и домашним заданием. Изучение блоков происходит самостоятельно при поддержке кураторов, которые всегда готовы ответить на вопросы студентов. Средняя длительность выполнения одного занятия составляет 25 минут.

Помимо самостоятельных занятий курс также включает в себя индивидуальные занятия с преподавателем для отработки разговорного навыка на выбранную студентом тематику (кино, музыка, путешествия, бизнес и так далее) посредством видеосвязи. Во время индивидуального занятия отрабатываются также ошибки, допущенные студентом в процессе самостоятельного изучения материала, непонятные ему моменты, интересные ему конструкции. Занятия связаны между собой, с преподавателем студент полностью осваивает и закрепляет то, что изучил сам. Длительность таких занятий составляет 25 минут. Самостоятельные и индивидуальные занятия рекомендуется чередовать каждый день для достижения наибольшей эффективности. Минимальное количество индивидуальных занятий с преподавателем – 3 раза в неделю, преподаватели, наблюдая за прогрессом студента, могут рекомендовать увеличить количество занятий.

Минимальный курс приобретается на один месяц с возможностью его приостановления или переноса, но без возможности возврата денежных средств.

Штат организации подразумевает только дистанционных работников, работающих по трудовому договору. Рабочее место работника расположено вне места нахождения работодателя. Взаимодействие между работником и работодателем происходит посредством сети Интернет. Дистанционный формат работы был выбран в связи с отсутствием материального выражения выполненной работы постоянных работников [31]. Преподаватели работают в

организации в качестве исполнителей по договору оказания услуг, за их рабочую зону организация не несет ответственность, условия работы указываются в договоре.

Область применения продукта стартапа ограничивается рынком дополнительного онлайн-образования для взрослых, а именно – языкового образования.

Правовые и организационные вопросы обеспечения безопасности

Все сотрудники онлайн-школы работают дистанционно, отсутствует офис или любое другое помещение, предоставляемое организацией для работы. Организация труда осуществляется дистанционно посредством аудио- и видеосвязи между работниками организации, а также переписки в мессенджерах. Менеджеры отслеживают деятельность преподавателей через платформу, на которой находятся курсы школы (GetCourse). Работа менеджеров также регламентируется платформой, с помощью которой делегируются обязанности сотрудников в зависимости от количества студентов школы. В основном, обязанности включают в себя отслеживание активности пользователей на платформе, осуществление телефонных звонков и переписки со студентами, отслеживание платежей, количества пройденных занятий, посещенных лендингов и так далее.

При заключении трудового договора о дистанционной работе указывается место нахождения работодателя, место исполнения обязанностей по договору работник выбирает самостоятельно. В трудовом договоре не предусматривается дополнительное условие об обязанности работника использовать при исполнении своих обязанностей оборудование, программно-технические средства, средства защиты информации и иные средства, предоставленные работодателем [32]. Работодатель только дает рекомендации по использованию тех или иных технических средств.

Основным оборудованием для работников являются мобильные телефоны и компьютеры / ноутбуки / планшеты, для рабочего места необходима также стабильная сеть Интернет, оборудование не

предоставляется работодателем.

Дистанционные работники являются категорией работников, для которых предусмотрены исключения в части обязательной специальной оценки условий труда [33]. Таким образом, с работодателя снимается обязанность прописывать в трудовом договоре такие пункты, как: «гарантии и компенсации за работу с вредными и (или) опасными условиями труда» и «условия труда на рабочем месте». Работник самостоятельно выбирает рабочее место, наиболее подходящее ему для исполнения своих обязанностей в дистанционном формате посредством сети Интернет. Особенности договора дистанционных работников определяются ст. 312 ТК РФ [34], предусматривающей, что трудовой договор с дистанционным работником может быть оформлен путем обмена электронными сообщениями [35].

Работодатель обязан расследовать и вести обязательный учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний; выполнять предписания проверяющих должностных лиц, обнаруживших нарушения прав дистанционных работников; осуществлять обязательное социальное страхование дистанционных работников от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний; осуществлять ознакомление дистанционных работников с требованиями охраны труда при работе с оборудованием и средствами, рекомендованными или предоставленными работодателем.

Как уже было сказано ранее, все сотрудники организации работают дистанционно. Режим рабочего времени и времени отдыха устанавливается по усмотрению работника, конкретного графика работы не предусмотрено. От работника требуется оперативное решение рабочих моментов, а от преподавателей – качественное и своевременное проведение занятий и индивидуальная работа со студентами.

Главный источник трудовых отношений – Трудовой Кодекс, глава 49.1 [36]. Трудовой договор в случае онлайн-школы заключается путем обмена электронными документами. Составление трудового договора будет

руководствоваться статьей 57 ТК РФ с обязательным указанием дистанционного характера работ. Как уже было сказано, в договоре указывается место нахождения преподавателя, а место работы сотрудника – место его фактического нахождения. Способы взаимодействия работника и работодателя прописываются в договоре, как и время, в течение которого работник должен выйти на связь.

При найме работников как по трудовому договору, так и по договору оказания услуг, все работники и преподаватели будут проходить обучающую программу, призванную ознакомиться со всем необходимым для работы. Программа рассчитана на две недели, она сопровождается различными этапами собеседования в дистанционном формате и прохождением соответствующего обучающего курса на платформе, где помимо информации также представлены тестовые задания. В организации также предусмотрены различные программы повышения квалификации.

Организация предполагает систему социальных гарантий для сотрудников, предусмотренные ТК РФ. В систему включены гарантии, связанные с заключением трудового договора, с предоставлением отдыха, с установлением зарплаты, выполнением требований охраны труда, с возмещением ущерба, причиненного работнику, с отнесением к определенной категории лиц.

Анализ выявленных вредных и опасных факторов

Вся деятельность организации ведется дистанционно, вся работа осуществляется с помощью персональных компьютеров работников. При выполнении работ на персональном компьютере (ПК) согласно ГОСТу 12.0.003-2015 могут иметь место следующие факторы, указанные в таблице 8. В связи с тем, что в процессе работы онлайн-школы этап разработки услуги осуществляется только на этапе инвестирования, а этап изготовления материального продукта и вовсе отсутствует как таковой, факторы производства будут указаны для основной рабочей деятельности в качестве этапа эксплуатации.

Таблица 8 – Возможные опасные и вредные факторы

Факторы (ГОСТ 12.0.003-2015)	Этапы работ			Нормативные документы
	Разработ	Изготов	Эксплуатация	
1. Отклонение показателей микроклимата			+	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 [11] ГОСТ 12.0.001-82 [12] ГОСТ ИСО 14698-1-2005 [13] ГОСТ 12.0.002-2014 [14] СП 52.13330.2016 [15] ГОСТ 12.0.003-2015 [16]
2. Повышенное значение напряжения в электрической цепи, замыкание			+	
3. Повышенный уровень электромагнитных излучений			+	
4. Отсутствие или недостаток естественного света, недостаточная искусственная освещенность рабочей зоны			+	
5. Повышенная яркость света, повышенная контрастность, прямая и отраженная блескость, зрительное напряжение			+	
6. Монотонность трудового процесса, нервно-эмоциональные перегрузки			+	

1. Источником отклонение показателей микроклимата может стать как ПК, так и любой другой объект, находящийся в помещении, выбранном работником. Микроклимат определяется действующими на организм человека показателями температуры, влажности и скорости движения воздуха и оказывает огромное влияние на состояние организма человека в целом, на его здоровье, самочувствие и работоспособность. Например, понижение температуры и повышение скорости воздуха способствует усилению конвективного теплообмена и процесса теплоотдачи при испарении пота, что может привести к переохлаждению организма. В таблице 9 приведены допустимые величины показателей микроклимата на рабочих местах.

Таблица 9 – Допустимые и оптимальные величины показателей микроклимата на рабочих местах

Период года	Категория работ	Температура воздуха, °С				Относительная влажн. возд. %		Скорость движ. возд. %		
		Оптимальная	допустимая				Оптимальная	допустимая	оптимальная	допустимая
			верхняя граница		нижняя граница					
			на рабочих местах							
П	Н	П	Н							
Холодный	Легкая	21... 24	25	26	20	17	40...60	75	0,1	0,2
Теплый	Легкая	22- 25	28	30	21	19	40-60	55	0,1	0,3

2. Источником возникновения повышенного значения напряжения в электрической цепи, замыкания может стать сам компьютер, или электрическая сеть в помещении, которое было выбрано работником. Электрический ток оказывает на человека термическое, электролитическое, биологическое и механическое воздействие. Номинальные значения приведены в таблице 10.

Таблица 10 – Номинальное напряжение электрической цепи

Номинальное напряжение трехфазных четырехпроводных или трехпроводных систем, В		Номинальное напряжение однофазных трехпроводных систем, В
50 Гц	60 Гц	60 Гц
-	120/208	120/240
230	240	-
230/400	230/400	-
-	277/480	-
-	480	-
-	347/600	-
-	600	-
-	-	-
-	-	-

400/690 1000		
-----------------	--	--

3. Излучения электромагнитного диапазона, источником которого является ПЭВМ, при определённых уровнях могут оказывать отрицательное воздействие на организм человека. Излучения способны вызвать: нервные расстройства, нарушение сна, значительное ухудшение зрительной активности, ослабление иммунной системы, различные нарушения жизнеобразующих процессов, расстройства сердечно-сосудистой системы. Нормативные значения электрического и магнитного полей промышленной частоты 50 Гц (ЭП и МП ПЧ):

- ПДУ электромагнитных полей в диапазоне частот 3 10 кГц - 30 кГц;
- ПДУ электромагнитных полей в диапазоне частот 3 30 кГц - 300 ГГц.

4. Неравномерное освещение (искусственное от ламп и ПК или естественное) может создавать проблемы адаптации, снижая видимость. Работая при освещении плохого качества или низких уровней, люди могут ощущать усталость глаз и переутомление, что приводит к снижению работоспособности. В ряде случаев это может привести к головным болям. Требования к освещению помещений жилых и общественных зданий (в зависимости от того места, которое выберет сотрудник) приведены в таблице 11.

Таблица 11 – Требования к освещению помещений жилых и общественных зданий

Характеристика зрительной работы	Наименьший или эквивалентный размер объекта различения, мм	Разряд зрительной работы	Подразряд зрительной работы	Относительная продолжительность зрительной работы при направлении зрения на рабочую поверхность, %	Искусственное освещение				Естественное освещение	
					освещенность на рабочей поверхности от системы общего освещения, лк	цилиндрическая освещенность, лк	объединенный показатель UGR, не более	коэффициент пульсации освещенности %, не более	КЕО, %, при	
									верхнем или комбинированном	боковом
Различение объектов при фиксированной и нефиксированной линии зрения:										
средней точности	Более 0,5	V	1	Не менее 70	150	50	24	20	2,0	0,5

			2	Менее 70	100	Не регламентируется	18 24 18	15 20 15	2,0	0,5
Обзор окружающего пространства при очень кратковременном, эпизодическом различении объектов:										
при высокой насыщенности помещений светом		Г	-		300	100	24		3,0	1,0
при нормальной насыщенности помещений светом		Д	-		200	75	25		2,5	0,7
при низкой насыщенности помещений светом		Е	-		150	50	25		2,0	0,5
Общее ориентирование в пространстве интерьера:	То же	Ж		То же		Не регламентируется				
при большом скоплении людей			1		75					
при малом скоплении людей			2		50					
Общее ориентирование в зонах передвижения:	"	З		"						
при большом скоплении людей			1		30					
при малом скоплении людей			2		20					

В таблице 12 приведены требования к освещению при работе с ПЭВМ.

Таблица 12 - Требования к освещению на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ

Освещенность на рабочем столе:	300-500 лк
Освещенность на экране ПЭВМ:	не выше 300лк
Блики на экране:	не выше 40 кд/м ²
Прямая блесккость источника света:	200 кд/м ²
Показатель ослепленности:	не более 20
Показатель дискомфорта:	не более 15
Отношение яркости	
- между рабочими поверхностями:	3:1-5:1
- между поверхностями стен и оборудования:	10:1
Коэффициент пульсации:	не более 5%.

5. Такие факторы как повышенная яркость света, контрастность, прямая и отраженная блесккость, зрительное напряжение, причиной которых является монитор компьютера, также влияют на человека. Расстройство органов зрения резко увеличивается при работе более четырех часов в день. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) ввела понятие “компьютерный зрительный синдром” (КЗС), типовыми симптомами которого являются

жжение в глазах, покраснение век и конъюнктивы, чувство инородного тела или песка под веками, боли в области глазниц и лба, затуманивание зрения, замедленная перефокусировка с ближних объектов на дальние.

6. Нервно-эмоциональное напряжение при работе на ПК возникает вследствие дефицита времени, большого объема и плотности информации, особенностей диалогового режима общения человека и ПК, ответственности за безошибочность информации. Продолжительная работа на дисплее, особенно в диалоговом режиме, может привести к нервно-эмоциональному перенапряжению, нарушению сна, ухудшению состояния, снижению концентрации внимания и работоспособности, хронической головной боли, повышенной возбудимости нервной системы, депрессии.

Средства индивидуальной защиты от опасных и вредных факторов производства в случае данной организации не требуются, как и применение коллективных средств защиты.

Обоснование мероприятий по снижению воздействия

В связи с дистанционным характером работ и отсутствием непосредственного контроля работодателем рабочего места, он дает рекомендации (отдельно от трудового договора) по выбору рабочего места с учетом вредных и (или) опасных проявлений факторов производственной среды.

Рекомендуется сохранять комфортную температуру воздуха и уровень влажности рабочей зоны, следить за целостностью электрической проводки. Не рекомендуется работать с неисправной техникой. Освещение при работе с компьютером рекомендуется оставлять приглушенным рассеянным, также по возможности следует убрать источники неравномерного, пульсирующего света, отдавать предпочтение компьютерам и ноутбукам с современными матричными панелями, которые практически не влияют на организм человека. Рекомендуется регулярно проводить влажную уборку рабочей зоны. Во время работы рекомендуется больше двигаться, чаще устраивать перерывы, каждые 1-1,5 часа прерываться на 5-10-минут. Во время перерыва, в зависимости от

нахождения рабочего места, можно выйти на улицу, подняться по лестнице на другой этаж, сделать разминку.

Экологическая безопасность

Обеспечение экологической безопасности производственной деятельности также отличается от производственных предприятий ввиду специфики. Воздействие рабочих процессов на окружающую среду достаточно невелико из-за того, что отсутствует непосредственное производство какого-либо материального продукта, нет учета географических и климатических особенностей местности, так как нет общего места работы для сотрудников компании [37]. Факторы, так или иначе связанные с местоположением, вообще не учитываются в оценке влияния деятельности организации на окружающую среду и людей. Негативное влияние стартапа так или иначе заключается в технических средствах.

Такой вид деятельности как онлайн-школа только способствует еще большему потреблению электроэнергии, что создает выбросы углекислого газа. В то же время, на данный момент сложно так или иначе оценить реальный вред, наносимый экологии, использованием интернета из-за недостатка исследований. Также относительно недавно человечество стало вести деятельность в онлайн, что также дает недостаточно информации для исследований.

В то же время, онлайн-образование позволяет не тратить ресурсы на перемещение, нет нужды снимать помещение, содержание которого также требует больших ресурсов. Возможно, такая экономия позволяет компенсировать выбросы углекислого газа в атмосферу. При таком формате используются онлайн-учебники и цифровые носители информации, что позволяет отказаться от использования бумаги.

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

В соответствии с пунктом 1 Приложения к Положению о государственном надзоре в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера утвержденным

постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2015 г. № 1418 «О государственном надзоре в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» производство и реализация стартапа относится к категории низкого риска [38]. Прежде всего, организация не планирует эксплуатацию потенциально опасных или критически важных объектов природного и техногенного характера.

Наиболее вероятной чрезвычайной ситуацией, которая может возникнуть в результате работы онлайн-школы, могут стать пожары или взрывы [39]. С учетом того, что сотрудники работают дистанционно, вышеуказанные ЧС могут возникнуть в зданиях и сооружениях жилого, социально-бытового и культурного назначения (наиболее комфортное место работы сотрудник определяет сам). Причиной возникновения пожаров и / или взрывов во время реализации стартапа могут стать неисправности в электрических сетях, нарушение технологического режима и мер пожарной безопасности (применение неисправного оборудования). Основными опасными факторами пожара являются тепловое излучение, высокая температура, отравляющее действие дыма (продуктов сгорания: окиси углерода и др.) и снижение видимости при задымлении, а основными поражающими факторами взрыва являются воздушная ударная волна и осколочные поля, образуемые летящими обломками различного рода объектов, технологического оборудования, взрывных устройств.

Необходимо отметить, что причиной чрезвычайной ситуации будет являться не непосредственная деятельность стартапа, а эксплуатация отдельным работником собственной неисправной техники во время работы, или же неисправность в электрических сетях также в помещении, выбранном работником. Таким образом, сама организация не несет ответственности за возникновение чрезвычайной ситуации, хотя и дает рекомендации для ведения рабочей деятельности сотрудниками. Прежде всего, крайне не рекомендуется работать на неисправных компьютерах и ноутбуках, а также предпринимать попытки самостоятельно починить технику. Работнику рекомендуется

выбирать места для работы, безопасность электрических сетей в которых не ставится под сомнения. Помещение также должно быть оснащено системой автоматической пожарной сигнализации, хотя и это остается на усмотрение сотрудника.

При обнаружении возгорания рекомендуется реагировать на пожар быстро, используя все доступные способы для тушения огня (песок, воду, огнетушители и т.д.), а также вызвать пожарную охрану. Далее рекомендуется быстро эвакуироваться из горящего помещения. Рекомендуется не подходить к взрывоопасным предметам, а при угрозе взрыва лечь на живот, защищая голову руками, дальше от проходов, лестниц, застекленных дверей и окон. Если сначала произошел взрыв, рекомендуется принять меры по недопущению пожара и паники.

При наступлении чрезвычайной ситуации социального характера, препятствующих продолжению трудовых отношений, в индивидуальном порядке происходит прекращение трудового договора. Рабочая деятельность не подразумевает действий, способных привести к чрезвычайной ситуации. Деятельность онлайн-школы не может стать причиной возникновения чрезвычайной ситуации.

Выводы по разделу

Стартап онлайн-школы английского языка подразумевает дистанционную организацию рабочей деятельности. Дистанционный формат влияет на перераспределение ответственности за безопасность работника – из-за того, что фактическим местом работы является его местонахождение, которое он выбирает на свое усмотрение, работодатель не может отвечать за безопасность рабочего места. Также для работы используются личные компьютеры, ноутбуки и смартфоны, за исправность которых также отвечает их владелец, как и за электрические сети. Таким образом, организация может только давать рекомендации по эксплуатации рекомендуемого оборудования и по организации рабочего пространства.

Достаточно сложно определить реальную возможность возникновения

чрезвычайной ситуации вследствие исполнения обязанностей сотрудников онлайн-школы, так как помимо работы на платформе в сети Интернет на устройстве задействовано множество других активных процессов. Более того, неисправность электрической сети, внутреннее состояние техники не зависят от того, на какой платформе ведется работа, а, следовательно, и ЧС может возникнуть от любого взаимодействия с ней.

Экологическое влияние на атмосферу от использования сети Интернет является как негативным, так и позитивным из-за сокращения ресурсов онлайн-деятельности по сравнению с оффлайн.

Заключение

В данной выпускной квалификационной работе была поставлена цель – разработать стартап онлайн-школы английского языка, которая была успешно реализована. В рамках реализации цели были решены следующие задачи:

1. выявлены современные тенденции, подходы и методики преподавания английского языка;
2. изучены основные понятия, виды и организации онлайн-образования;
3. выявлены основные преимущества и недостатки онлайн-обучения английскому языку;
4. проведен анализ современного состояния и перспектив развития отрасли, определен объем и емкость рынка;
5. проведен сегментный анализ потребительского рынка онлайн-обучения английскому языку;
6. проведен конкурентный анализ онлайн-школ английского языка;
7. описан продукт стартап-проекта;
8. предоставлены бизнес-модели проекта и его экономическое обоснование;
9. разработана маркетинговая стратегия продвижения онлайн-школы.

Результаты исследования различных источников и современных тенденций, подходов и методик преподавания английского языка говорят о том, что в данный момент реализуется тенденция слияния дифференцированных подходов из-за феномена глобализации, а ключевыми являются: коммуникативный, деятельностный, компетентностный подходы с уклоном в вариативность. Итогом изучения литературы является описание эволюции онлайн-образования, также были рассмотрены ключевые понятия данной темы, а также инструменты и виды организации такого образования. Ключевым моментом является создание эффективной среды обучения, которая отличается рядом характерных средств, таких как: технические и

программные средства хранения, обработки и передачи информации, обеспечивающие быстрый доступ к ней. В такой среде как Интернет, спектр деятельности человека включает в себя познавательную, коммуникативную и игровую, поэтому такая среда и является подходящим киберпространством для обучения. Также в разделе были рассмотрены основные преимущества и недостатки такого способа обучения, отражающие современные тенденции перехода образования в сферу онлайн. К основным достоинствам относят персонализацию из-за применения технологий big data, снижение стоимости такого обучения, более полный доступ к различной информации, широкие возможности игрового обучения и прочее. К недостаткам относят неполную стандартизацию такого способа обучения, а также вопрос квалификации кадров и индивидуальное влияние цифровых технологий и привычек на организм человека

На основе проведенного анализа онлайн-отрасли обучения английскому языку, анализа потребителей подобной услуги, а также сравнения характеристик представленных на рынке аналоговых способов изучения английского, была разработана концепция стартап-проекта.

По итогам проведения анализа современного состояния отрасли онлайн-образования можно сделать вывод о том, что данная отрасль стремительно развивается, несмотря на наличие определенных проблем. И хотя в последнее время рынок обучения иностранным языкам находится в некотором состоянии стагнации по сравнению с другими направлениями образования (повышение квалификации, курсы личностного роста и так далее), это может стать новой точкой роста при сочетании технологических возможностей и современных решений организации процесса обучения.

Анализ целевой аудитории позволил выделить сегменты потребительского рынка онлайн-обучения английскому языку. Главным критерием в пользу выбора формата онлайн остается удобство и сниженная стоимость, а основной потребитель находится в возрастной категории от 25 до

45 лет, со средним достатком и с базовыми навыками владения компьютером и смартфоном.

Анализ конкурентов, существующих на рынке, позволил выделить основные способы и сервисы для обучения английскому языку онлайн. На рынке не представлено качественного продукта, который позволяет совмещать форматы самостоятельного и индивидуального обучения с преподавателем. Существующие платформы либо предоставляют возможность продолжительных занятий, либо самообучение с отсутствием тренировки разговорной речи.

Далее была разработана концепция продукта стартап-проекта на основе существующей проблемы потребителя на рынке. Предлагаемый продукт в большей мере способен удовлетворить меняющиеся требования потребителей, а также превосходит существующие аналоги по характеристикам. Сочетание самостоятельного и индивидуального обучения позволит рассматриваемому сегменту потребителей уместить занятия в свое расписание из-за их приемлемой длительности.

Бизнес-модель и экономическое обоснование позволило считать проект выгодным с финансовой точки зрения, где показатели представляются весьма оптимистичными из-за специфики отрасли. Продвижение продукта предполагается осуществлять также с использованием интернет-инструментов, с целью привлечь потребителя эффективным, выгодным и уникальным продуктом.

Список источников

1. Обдалова О. А. Иноязычное образование в XXI веке в контексте социокультурных и педагогических инноваций [Электронный ресурс] / О. А. Обдалова ; Нац. исслед. Том. гос. ун-т. - Томск : Издательство Томского университета, 2014. – URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000512051> (дата обращения 25.11.2019).
2. Исследование российского рынка онлайн-образования «Стартап Барометр» 2019 [Электронный ресурс]. – URL: <https://ed-barometer.ru/> (дата обращения 31.01.2020).
3. Что такое онлайн-обучение или e-learning? [Электронный ресурс]. – URL: <https://kogio.ru/faq/general/elearning/> (дата обращения 30.11.2019).
4. Prensky M. Digital Natives, Digital Immigrants Part 1 . On the Horizon. 2001. vol. 9. № 5. pp. 1–6.
5. Старченко Д. В. О некоторых аспектах применения мультимедийных технологий при обучении иностранному языку [Электронный ресурс] // Труды БГТУ. Серия 6: История, философия. 2016. №5 (187). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-nekotoryh-aspektah-primeneniya-multimediynyh-tehnologiy-pri-obuchenii-inostrannomu-yazyku> (дата обращения: 12.01.2020).
6. Лобачева Н. А. Концепция гейминга и её роль в образовательном дискурсе [Электронный ресурс] // Вестник МГОУ. Серия: Педагогика. 2018. №2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-geyminga-i-eyo-rol-v-obrazovatelnom-diskurse> (дата обращения: 12.01.2020).
7. Видеоигры : введение в исследования : [монография / А. С. Ветушинский, А. С. Салин, Е. В. Галанина и др.] ; отв. ред. Е. В. Галанина ; Нац. исслед. Том. гос. ун-т, Институт искусств и культуры. - Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2018. – URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000648591>

8. Новикова Е. Б., Коваленко А. В. Преимущества и недостатки использования цифровых технологий на занятиях по иностранному языку // Язык и межкультурная коммуникация [Электронный ресурс]: сборник ста. – 2019. – С. 46. – URL: <http://asu.edu.ru/images/File/Yazik--i-mezhkulturnaya-kommunikatsiya.pdf#page=47>
9. Samartseva E.Yu. Modern approaches to teaching adults the English language // Russian Linguistic Bulletin. 2018. №3 (15). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/morden-approaches-to-teaching-adults-the-english-language> (дата обращения: 12.01.2020).
10. Andrews R. Does E-Learning Require a New Theory of Learning? Some Initial Thoughts. Journal for Educational Research Online. 2011. vol. 3. no 1. pp. 104–121.
11. Акчелов Е.О., Галанина Е.В., Никитина К.С. Оценка потенциала MOOK в достижении педагогических целей и удовлетворении базовых психологических потребностей человека // Elearning Stakeholders and Researchers Summit: Материалы международной конференции. М.: ВШЭ. 2017. С. 125-136.
12. Pange A., Pange J. Is E-Learning Based on Learning Theories? A Literature Review. World Academy of Science, Engineering and Technology. 2011. vol. 5. no 8. pp. 56–60.
13. Джанелли М. Электронное обучение в теории, практике и исследованиях [Электронный ресурс] // Вопросы образования. 2018. №4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-obuchenie-v-teorii-praktike-i-issledovaniyah> (дата обращения: 12.02.2020).
14. Chee S. Distance education and e-learning in the digital age: Critical considerations. Intelligent Virtual World: Technologies and Applications in Distributed World Environments. 2004. pp. 289–308.
15. Fuchs C., Akbar F. S. Use of technology in an adult intensive English program: Benefits and challenges. Tesol Quarterly. 2013. vol. 47. no. 1. – pp. 156-167.

16. Дерюгина И. В. Особенности дистанционного обучения английскому языку [Электронный ресурс] // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина. 2018. №11 (51). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-distantionnogo-obucheniya-angliyskomu-yazyku> (дата обращения: 14.02.2020).
17. Нетология-групп Исследование российского рынка онлайн-образования и образовательных технологий [Электронный ресурс]. – URL: <https://edumarket.digital/#get>. – 2017 (дата обращения: 17.03.2020).
18. Lynda [Электронный ресурс]. – URL: www.lynda.com (дата обращения: 17.03.2020).
19. Education Online Barometr Исследование рынка онлайн-образования в России [Электронный ресурс]. – URL: https://media.rbc.ru/media/reports/Барометр_онлайн-образования_2019.pdf–2019 (дата обращения: 19.03.2020).
20. Кузнецов Н. В. Онлайн-образование: ключевые тренды и препятствия [Электронный ресурс] // E-Management. 2019. №1. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/onlayn-obrazovanie-klyuchevye-trendy-i-prepyatstviya> (дата обращения: 19.04.2020).
21. Онлайн-образование (рынок России) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 10.04.2020).
22. ТОП-5 онлайн школ английского языка в 2020 [Электронный ресурс]. – URL: <https://enguide.ru/magazine/top-5-onlayn-shkol-angliyskogo-yazyka> (дата обращения: 10.04.2020).
23. ТОП-10 онлайн школ английского языка [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.study.ru/article/sovety/top-10-onlayn-shkol-angliyskogo-yazyka> (дата обращения: 10.04.2020).
24. Топ 14 лучших онлайн школ английского языка, которые помогут поднять уровень знаний [Электронный ресурс]. – URL: <https://vse-kursy.com/read/582-top-14-onlain-shkol-angliiskogo-yazyka.html> (дата обращения: 10.04.2020).

25. Персональные уроки с учителем в онлайн-школе Skyeng. [Электронный ресурс]. – URL: <https://skyeng.ru/свободный>. (дата обращения: 10.04.2020).
26. Английский по Скайпу. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.englishdom.com/> (дата обращения: 10.04.2020).
27. Покори английский с Lingualeo. [Электронный ресурс]. – URL: <https://lingualeo.com/ru> (дата обращения: 10.04.2020).
28. Пресс-релиз: Исследование рынка образовательных онлайн сервисов: в какие продукт верят инвесторы и пользователи. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pronline.ru/Isslidovaniie-rynka-obrazovatielnykh-onlain-siervisov-v-kakiie-produkt-vieriat-inviestory-i-polzovatieli.html> (дата обращения: 10.04.2020).
29. Класс ОКВЭД 85 - Образование [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.buxprofi.ru/spravochnik/okved-2/razdel-P/klass-okved-85> (дата обращения: 10.04.2020).
30. Платформа для создания онлайн-школы: обзор 5 популярных решений [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ispring.ru/elearning-insights/kak-sozdat-onlayn-shkolu-s-nulya/services>. (дата обращения: 10.04.2020).
31. Закалюжная Н. В. Нетипичные трудовые отношения в условиях цифровой экономики [Электронный ресурс] // Вестник БГУ. 2019. №1 (39). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/netipichnye-trudovye-otnosheniya-v-usloviyah-tsifrovooy-ekonomiki> (дата обращения: 12.05.2020).
32. Тихомаева В.С., Яценко А.О. Электронная форма трудовой книжки и трудовое законодательство: реалии и перспективы [Электронный ресурс] // Инновационная наука. 2019. №5. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnaya-forma-trudovoy-knizhki-i-trudovoe-zakonodatelstvo-realii-i-perspektivy> (дата обращения: 12.05.2020).
33. Федеральный закон «О специальной оценке условий труда» от 28.12.2013 N 426-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] // СПС

Консультант Плюс. – URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156555/ (дата обращения:
12.05.2020).

34. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020) ТК РФ Статья 312.2. Особенности заключения и изменения условий трудового договора о дистанционной работе [Электронный ресурс]. // СПС Консультант Плюс. – URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/d127ca2f8e2b20ba58ac77e3d5b6e4dfef054dc0/ (дата обращения: 12.05.2020).

35. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020) ТК РФ Статья 65. Документы, предъявляемые при заключении трудового договора [Электронный ресурс] // СПС Консультант Плюс. – URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/b618fae23b33471d3e7e3e373dd93fcced4356b8/ (дата обращения: 12.05.2020).

36. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020) ТК РФ Глава 49.1. Особенности регулирования труда дистанционных работников [Электронный ресурс] // СПС Консультант Плюс. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/ (дата обращения: 12.05.2020).

37. Власенко М.Н., Шедько Ю.Н. Экономическая безопасность и ее экологическая составляющая - значимый фактор устойчивого развития предприятий в условиях современного рынка [Электронный ресурс]// Стратегии бизнеса. 2017. №2. – URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/ekonomicheskaya-bezopasnost-i-ee-ekologicheskaya-sostavlyayuschaya-znachimyy-faktor-ustoychivogo-razvitiya-predpriyatiy-v-usloviyah> (дата обращения: 15.05.2020).

38. Постановление Правительства РФ от 24 декабря 2015 г. № 1418 «О государственном надзоре в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» [Электронный

ресурс]. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71192688/> (дата обращения 20.05.2020).

39. Безопасность в чрезвычайных ситуациях: учебное пособие / А. А. Волкова [и др.]. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. – 215 с.


**Приложение А. Сравнительный анализ платформ для обучения
английскому языку онлайн
(рекомендуемое)**

Таблица А. 1 – платформ для обучения английскому языку онлайн

Конкурененты	Skyeng	EnglishDom	LinguaLeo	Puzzle English	English tochka
7 "Р"					
Рейтинг	4	3	2	1	5
Баллы рейтинга	16	17	25	30	13
Product	5	5	5	6	4
Групповые занятия (0-1)	1	1	0	1	0
Индивидуальные занятия с преподавателем (0-1)	1	1	0	0	1
Наличие механик самостоятельного обучения (0-1)	0	0	1	1	1
Наличие тематических курсов (0-1)	1	0	1	1	1
Актуальный контент (0-1)	1	1	1	1	0
Разнообразный материал (0-2)	1	2	2	2	1
Price	3,1	2,55	11,5	10,88	3,22
Среднее значение стоимости академического часа, руб.	790 руб.	845 руб.	50 руб.	112 руб.	778 руб.
Рейтинг цены	2,1	1,55	9,5	8,88	2,22
Скидки	1	1	1	1	1
Возможность возврата средств	0	0	1	1	0
People	2	3	0	4	3
Квалификация и сертификация преподавателей (0-2)	1	2	0	2	1
Native speakers (0-1)	1	1	0	1	1

Консультирование вне учебного процесса (0-1)	0	0	0	0	1
Честные отзывы (0-1)	0	0	0	1	0
Process	6	6	8	9	3
Гибкость расписания (0-2)	1	1	2	2	1
Применение игр в обучении (0-2)	1	1	2	2	1
Интерактивность обучения (0-2)	1	1	2	2	0
Тренировка разговорной речи (0-1)	1	1	0	1	1
Мобильность (0-2)	2	2	2	2	0

Приложение Б. Типажи потребителей продукта стартап-проекта



Возраст 35

Профессия Предприниматель

Образование Высшее

Семья Женат, детей нет

Место жительства Москва

Зарплата 100 000 руб/мес

Относится ко всему с юмором

Почти не выполняет задания

Не боится признать ошибки

Искренен

Андрей Игорев

«Я очень много времени провожу в разъездах, постоянно общаюсь с клиентами, партнерами. Свободного времени вообще почти не остается, постоянно нужно что-то новое учить. Мое хобби - работа, и меня это устывает.»

Проблемы, боли

- Мало свободного времени
- Постоянное нервное напряжение
- Не выносит, когда над ним командуют
- Боится «подставиться» из-за того, что чего-то не знает

Цели, ценности

- Хорошо зарабатывать, развивать бизнес
- Поддерживать образ начальника
- Разбираться во всем, что касается работы

Причина покупки онлайн-курса

- Может заниматься не более 30 минут
- Меняющийся график, не может предсказать расписание на 3 дня вперед
- Необходимость общаться с иностранцами


Источники информации

- Жена, коллеги, новостные блоги / каналы

Опыт обучения английскому

- Несколько раз пытался посещать курсы, не заканчивал из-за графика

Рисунок Б.1 – Типаж потребителя 1



Возраст 38

Профессия Менеджер по продажам

Образование Высшее

Семья Разведена, есть сын (18 лет) и дочь (14)

Место жительства Москва

Зарплата 120 000 руб/мес

Быстро учится на ошибках

Всегда выполняет задания

Берет инициативу

Активная

Светлана Яковлева

“Мне очень нравится моя работа, я полностью реализую свой потенциал, а вот домашние дела я не люблю. С семьей большего всего мне нравится ездить в путешествия, я думаю, это – мое хобби, йога, кстати, тоже нравится”

Цели, ценности

- Хорошо зарабатывать, путешествовать 2 раза в год
- Следить за собой, поддерживать форму, всесторонне развиваться
- Заботиться о благополучии детей, соответствовать их ожиданиям

Проблемы, боли

- Мало свободного времени
- Необходимо всегда оставаться примером для подражания
- Ощущение несоответствия ожиданиям детей
- «Думаю, в путешествиях им уже неловко за меня, ведь они неплохо владеют английским»

Причина покупки онлайн-курса

- Необходимо овладеть разговорными навыками английского языка на хорошем уровне, уметь понимать беглую речь
- Уверенный пользователь ПК и смартфона
- Желание соответствовать своим детям

Источники информации

- Знакомые, социальные сети, блоги

Опыт обучения английскому

- Изучала язык в школе

Рисунок Б.2 – Типаж потребителя 2