

– не все компетенции, предложенные Госстандартом, востребованы выпускниками и работодателями;

имеется необходимость ранжирования компетенций по важности на основании полученных данных и, следовательно, структури-

рования компетентности выпускника как совокупности компетенций и качеств личности, формируемых в процессе обучения и позволяющих этой личности развиваться в профессиональной сфере деятельности.

## УПРАВЛЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ БИБЛИОТЕКИ

**Т. П. Кабко**

ГОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова»  
г. Барнаул

Система менеджмента качества (СМК) должна обеспечивать высокое качество продукции и услуг, производимых предприятием, иными словами – высокую степень удовлетворенности потребителей. Уникальность стандартов ИСО серии 9000 состоит в том, что они не предполагают абсолютно измеримых критериев качества для каждого вида продукции и оказываемых библиотечно-библиографических услуг, а лишь задают методологию функционирования системы качества.

Менеджмент качества является, по существу, сквозным аспектом системы управления библиотекой. Политика в области качества должна быть частью общей стратегии деятельности библиотеки. Для реального повышения качества нужны новые технологии. К тому же контроль за процессом всегда эффективнее, чем за результатом труда.

Под библиотечным процессом понимают совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой библиотеки, читателя, потребителя, клиента. Качество – это результат оптимизации процессов деятельности, а не только контроля качества конечной продукции или услуги. Понятие «качество» для библиотеки – это хорошо отлаженная внутренняя технология её работы, а также определенный перечень критериев, на основании которого библиотека функционирует, ориентируясь, прежде всего на интересы пользователя и удовлетворение его запросов. Таким образом, когда мы говорим о качестве, на первый план выходит совершенствование технологии, т. е. управление процессом, средством которого является технологический менеджмент.

Технологический менеджмент – элемент системы управления библиотекой, который

способствует: интеграции технологических стратегий; анализу текущего состояния, способов производства, информационно-библиотечных продуктов/услуг и технических средств; оценке влияния технологических нововведений на традиционные библиотечно-библиографические процессы и операции; осуществлению контроля над соблюдением утвержденных технологических регламентов; оптимизации структуры библиотеки в рамках изменения технологии.

Технолог в библиотеке – это специалист в области библиотечной технологии, который владеет комплексным знанием методов анализа библиотечных процессов и операций, приемов и средств, объединенных в технологический комплекс, обеспечивающий согласованную, эффективную работу библиотеки как системы.

Обязанности технолога:

- изучение состояния нормирования;
- налаживание четкого взаимодействия между отделами в технологическом плане;
- мониторинг информационных ресурсов и их использования;
- подготовка и редактирование сборников инструктивно-технологических документов;
- участие в разработке регламентирующих документов.

Важность двух последних пунктов подчеркивает тот факт, что при внедрении СМК базой для классификации и группировки процессов (т. е. реинжиниринга / реорганизации) служат действующие в библиотеке нормативные документы, положения и технологические инструкции. Кроме общего стремления к качеству есть две главные точки соприкосновения СМК и технологического менеджмента: реинжиниринг процессов и документирование СМК. Документация СМК, кроме про-

чих документов, должна содержать положения обо всех структурных подразделениях библиотеки, положения о системе фондов, системе каталогов, рабочие инструкции на технологические процессы, должностные инструкции и т. д.

Технолог имеет право:

- изучать документацию структурных подразделений библиотеки;
- знакомиться с технологическими процессами непосредственно в отделах;
- созывать совещания по технологическим вопросам;
- совершенствовать межотдельскую технологию;
- контролировать соблюдение технологической дисциплины.

Организационной структуры технологической службы, единой для всех библиотек страны, нет. На стажировке в ГПНТБ СО РАН «Технологический менеджмент в библиотеке» была возможность изучить опыт работы данной библиотеки. Здесь в научно-технологическом отделе работают 3 сотрудника, также в каждом отделе есть должность технолога. Основной совещательный технологический орган – Совет технологов, созданный для разрешения проблем, требующих технологических постановлений, как по традиционным, так и по автоматизированным библиотечным процессам и операциям. В него входят представители всех подразделений библиотеки, что позволяет оперативно координировать взаимодействие между ними. Под руководством научно-технологического отдела в ГПНТБ СО РАН были созданы «Путь издания в библиотеке», «Путь электронных ресурсов», «Путь требования».

Технологическая служба ГПНТБ СО РАН существовала с момента открытия библиотеки в городе Новосибирске, но первоначально функционировала в рамках деятельности отдела научной и методической работы. С 1 февраля 1992 г. была введена должность Главного технолога ГПНТБ СО РАН, в обязанности которого вменялась разработка методик, программ и проведение испытаний новых компьютерных технологий в экспериментальном режиме, в частности, при создании электронного каталога библиотеки. В 1994 году создано специализированное структурное подразделение – технологическая служба, для регулирования и совершенствования основных межотдельских технологических процессов (с 1994 г. – сектор, с 2001 г. – отдел). В 2006 г. подразделение переименовано в Научно-технологический отдел.

Только крупнейшие библиотеки страны могут позволить себе создание в структуре специализированного подразделения. Обыч-

ной является ситуация, когда штатную должность технолога занимают ведущие специалисты функциональных отделов либо один из заместителей директора. Но какой бы вариант функционирования технологической службы ни выбрала библиотека, необходима единая согласованная технологическая стратегия.

Технологическая служба разрабатывает и принимает решение, занимается его реализацией и осуществляет контроль за выполнением. В своей работе она использует такие инструменты, как:

- *технологический аудит* (оценка, диагностика, выработка рекомендаций). В широком смысле это инструмент формирования технологической стратегии библиотеки;
- *технологический консалтинг* (советы специалистов тем, кто в них нуждается). Квалифицированный консультант предоставляет объективные и независимые советы, способствующие успешному решению технологических проблем библиотеки;
- *технологический трансферт* (последовательность действий, в ходе которых знания, опыт, новые технологии приобретаются библиотеками для внедрения в качестве продукта или процесса);
- *мониторинг* (изучение выбранного объекта для корректировки его технологии и определения стратегии развития);
- *нормирование* (установление меры затрат труда, необходимого для выполнения библиотечного цикла, процесса, библиотечной операции в целом или их отдельных элементов).

Методом технологического аудита и технологического консалтинга *является бенчмаркинг*. Это исследование технологии, технологических процессов на лучших предприятиях-конкурентах в целях повышения эффективности деятельности собственной фирмы. Он основан на сравнительном анализе. В процессе бенчмаркинга осуществляется поиск библиотек, которые показывают наивысшую эффективность, обучение их методам работы и реализация передовых приемов и способов работы.

Этапы проведения.

1. Выбор объекта, услуги или продукта для сравнения.
2. Определение критериев оценки.
3. Выбор библиотеки или технологии для сравнения.
4. Сбор информации. Источниками информации для анализа могут быть публикации, но важнейшим источником служит исследование опыта на месте.
5. Анализ информации и определение возможностей применения полученных данных.

6. Адаптация и применение наилучших технологий и разработок.

Но любое нововведение может вызвать сопротивление у сотрудников. Здесь помогут техники аргументации. Например, для убеждения можно использовать метод положительных ответов Сократа. Каждая фраза должна начинаться со слов: «Согласны ли Вы с тем, что...», далее следует аргумент в пользу нововведения. Если адресат отвечает утвердительно, данный шаг можно считать пройденным и переходить к следующему. Если партнёр отвечает отрицательно, инициатор продолжает словами: «Простите, я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли Вы с тем, что...» и т. д. – до тех пор, пока адресат не согласится со всеми шагами доказательства и с предлагаемым решением в целом. Задавать иные вопросы, кроме вопроса «Согласны ли Вы ...», не рекомендуется. Особенно опасны вопросы: «Почему Вы не согласны?», «Почему Вы возражаете против очевидных вещей?».

Таким образом, все инструменты технологического менеджмента, его методы направлены на регулирование и совершенство-

вание основных технологических процессов библиотеки, и обеспечение стабилизации их функционирования на основе систематического анализа и внедрения передового отечественного и зарубежного опыта работы библиотек.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ахмадова, Ю. А. Менеджмент качества и библиотека / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. – М. : Либерея-Бибинформ, 2007. – 88 с.
2. Пилко, И. С. Технологические процессы в библиотечной работе / И. С. Пилко. – М. : Либерея-Бибинформ, 2005. – 176 с.
2. Размарилова, Н. И. Создание и сертификация системы менеджмента качества в библиотеке в соответствии с международным стандартом ИСО 9001:2000 / Н. И. Размарилова // Библиотечное партнерство для информационного развития. – Томск : Изд-во ТГУ, 2005. – с. 133-140.
4. Редькина, Н. С. Нужны ли инновации? / Н. С. Редькина // Библиотека. – 2007. – № 10. – с. 69-72.
5. Редькина, Н. С. Организация технологической работы: опыт ГПНТБ СО РАН / Н. С. Редькина // Библиотечное партнерство для информационного развития. – Томск : Изд-во ТГУ, 2005. – с. 87-91.

## РОЛЬ УЧЕБНО-ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ДОКЛАДА В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ СТУДЕНТОВ

**З. В. Рогач**

ГОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова»  
г. Барнаул

Подготовка высококвалифицированных специалистов выступает как организационно-экономическая технология в системе инновационного развития экономики. Элементом данной системы является учебный процесс, ориентированный на развитие творческого мышления, самостоятельную работу студентов. Самостоятельная работа студентов всегда завершается каким-либо результатом, выявляя стиль деятельности студента, творческий или стандартный подход. Чтобы самостоятельная работа студента имела ожидаемые результаты, ею надо управлять, особенно в условиях, когда процесс обучения в университете больше опирается на самостоятельную, близкую к исследовательской работе, студента. Задача учебного процесса заключается в том, чтобы закрыть большую часть каналов для полузнания.

Познавательную потребность в экономических знаниях очень трудно вызвать путем передачи обучаемым только готовых

знаний. Эту потребность можно возбудить такой подачей знаний, при которой у студента возникают интеллектуальные затруднения, выйти из них помогает частично-поисковый и исследовательский метод – как основа активизации умственной деятельности студента.

Опыт показывает, что исследовательская деятельность заметно стимулирует интерес к лекциям и практическим занятиям и значительно повышает эффективность преподавания экономики.

Приобщение студента к научному знанию раскрывает неиссякаемые источники его интеллектуального роста, дает направление возможностям творчеству.

Учебная научно-теоретическая исследовательская работа студента неэкономических специальностей строится на анализе некоторых тем курса экономики на базе учебников и учебных пособий, использовании Интернета. По-настоящему учебная книга усваивается тогда, когда проявляется самостоятельный