

(1831 г.); 2) Здание губернского правления у сада Блонье на Королевской улице (здание не сохранилось, ныне – площадь Ленина); Публичная библиотека, открытая при губернском статистическом комитете (1856 г.); 3) Здание городской думы, ул. Бол. Дворянская (ныне – здание на углу ул. Коммунистической и Глинки); две библиотеки: Городская публичная библиотека при городской управе (1889 г.) и Библиотека городского историко-археологического музея при городской думе (1888 г.); 4) Дом Будникова, угол Мал. Дворянской и Кадетской ул. (ныне – Дворец творчества детей и молодежи); Библиотека Смоленского клуба (др. название – библиотека Общественного собрания) (1891 г.); 5) Здание Дворянского собрания (ныне – здание филармонии); Библиотека Дворянского собрания (ранее 1893 г.); 6) Дом Благородного собрания, ул. Блонная (ныне – здания ДК профсоюзов и Смоленской областной детской библиотеки им. И. С. Соколова-Микитова); три библиотеки: Благородного собрания (1850 г.); Библиотека при книжном магазине «Сотрудник школ» М. С. Калинина (1902 г.); Публичная библиотека при книжном, нотном и писчебумажном магазине С. А. Клестова (1889 г.); 7) Дом купца В. С. Кульбацкого, помещение мануфактурной выставки, ул. Бол. Благовещенская (здание не сохранилось); Губернская публичная библиотека; на этом же месте – дом Купеческого собрания, ул. Бол. Благовещенская (ныне – здание СОУБ); две библиотеки: Смоленского клуба (1891 г.); Купеческого собрания (ранее 1909 г.).

На каждой «остановке» библиогиды рассказывают об истории сохранившихся зданий XIX в., в которых находились библиотеки, об истории этих библиотек, а также задают «наводящие» вопросы (всего в викторине 13 вопросов) по истории зданий с целью определения следующей «остановки» маршрута. Завершение библиотур – в Смоленской областной универсальной библиотеке им. А. Т. Твардовского, которая объединила историю всех этих библиотек, т. к. в её редком фонде сохранились книги с разными библиотечными штампами.

В библиотуре раскрыта история всего лишь 10 библиотек. В планах организаторов – изменение маршрутов, в ходе которых студенты и школьники узнают историю всех библиотек Смоленска. Успешно проведенная апробация библиотур позволяет сделать вывод о важности использования подобных методик в изучении и популяризации культурно-исторического наследия. Возвращение к традициям своей местности позволяет показать примеры, остающиеся актуальными спустя более ста лет, использовать их для решения проблем библиотечной политики.

С.В. Зыгмантович, В.И. Саитава

Качество подготовки библиотечных специалистов в оценке потребительского спроса

Образование является одним из важнейших факторов устойчивого развития общества, конкурентоспособности и национальной безопасности государства. Качество образования стало фундаментальной категорией государственной образовательной политики нашей страны. Проблеме качества посвящена значительная часть Государственной программы развития высшего образования на 2011-2015 гг.

Системное повышение качества работы в учреждениях образования сегодня рассматривается специалистами в контексте формирования систем менеджмента качества (СМК), соответствующих требованиям международных и национальных стандартов.

Качество работы учреждений образования – это комплексное понятие, которое в первую очередь, вместе с качеством научной, инновационной, воспитательной деятельности, связано с качеством предоставления образовательных услуг. Качество определяется через удовлетворенность потребителей. Одна из основных целей внедрения СМК в учреждениях высшего образования (УВО) – изучение требований потребителей к качеству образовательных услуг и мониторинг удовлетворенности потребителей степенью

выполнения их требований. Объектами системы потребительского мониторинга, который постоянно проводит отдел менеджмента качества образования Белорусского государственного университета культуры и искусств (БГУКИ), являются учащиеся (абитуриенты, студенты, выпускники), преподаватели университета (внутренние потребители) и работодатели (внешние потребители).

За время функционирования СМК в университете с 2010 г. отделом менеджмента качества образования ежегодно проводится опрос студентов 1–4 курсов, выпускников с 3-летним стажем, раз в два года проводится анкетирование работодателей.

По результатам анкетирования (октябрь – декабрь 2012 г.) внешних потребителей – отделов культуры, областных библиотек, центральных библиотек районных и городских ЦБС, куда были распределены выпускники специальности «библиотекведение и библиография» факультета информационно-документных коммуникаций, абсолютное большинство потребителей – 90% – удовлетворены уровнем профессиональной подготовки работающих в них молодых специалистов. Достаточно высокую оценку работодатели дают таким ключевым компетенциям выпускников, как "навыки работы на компьютере, знание необходимых в работе программ", "способность к творческой, инновационной деятельности", "уровень профессиональной подготовки", "эрудированность, общая культура", "способность воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи", что свидетельствует о единстве требований УВО и работодателей. Среди компетенций, которые в рейтинге занимают последнее место – "владение иностранным языком". Работодатели считают также, что выпускникам не хватает и практических навыков и умений. Более 40% респондентов выразили желание влиять на процесс подготовки специалистов для библиотечной сферы. Заинтересованы также работодатели и в таких формах сотрудничества с университетом, как формирование долгосрочных заказов по подготовке специалистов для их организации, в трудоустройстве выпускников, совместной научно-исследовательской, учебно-методической и инновационной деятельности, в заказе на открытие новых специальностей и направлений специальности.

Актуальность исследования удовлетворенности работодателей заключается в том, что полученные результаты позволяют не только прогнозировать потребности рынка труда, но и эффективно управлять процессом подготовки специалистов.

Сегодня именно удовлетворенность потребителей выступает в качестве критериев и показателей оценки качества деятельности УВО.

Опыт работы отдела менеджмента качества образования БГУКИ свидетельствует, что в этом направлении работа ведется системно, апробирован инструментарий исследований, их результаты доводятся до руководства и заинтересованных сторон, разрабатываются корректирующие мероприятия для исправления недостатков.

Вместе с тем, хотелось бы остановиться на еще неиспользованных, на наш взгляд, резервах совершенствования качества образовательного процесса в контексте функционирования СМК в университете.

При оценке качества образовательной услуги главное – анализ ее сущности как объективной предпосылки удовлетворенности потребителя. Рассматривая образовательную услугу, необходимо исходить из особенностей образовательного процесса в УВО и назначения образовательной услуги. Образовательный процесс, как определено в Кодексе страны об образовании, это обучение и воспитание, организованные учреждением образования в целях освоения обучающимися содержания образовательных программ. Образовательный процесс – это развивающее взаимодействие преподавателя и студента, направленное на достижение заданной цели, приводящее к заранее определенной смене состояния, преобразованию качеств учащихся. Назначение образовательной услуги – овладение содержанием образовательной программы с целью формирования определенных профессиональных качеств и навыков.

В структуре образовательного процесса центральное место занимают педагог и учащийся. Как известно, постиндустриальная экономика приобретает все более черты экономики знаний. Поскольку народное хозяйство все активнее осваивает новейшие наукоёмкие технологии, требования к знаниям специалистов все больше будут усложняться. Какие бы трудности ни возникали на всех уровнях системы образования – от общегосударственного до внутривузовского – все они будут решаться в рамках взаимодействия диады "преподаватель – студент", непрерывно усложняя условия их учебной деятельности.

Среди принципов СМК, сформулированных в международных стандартах ИСО серии 9000 – активное участие сотрудников в функционировании СМК, присоединение персонала, вовлечение персонала в этот процесс. Как утверждают все гуру менеджмента, любые усилия без поддержки большого количества сотрудников неэффективны. Качество – это не конкретное задание, оно должно быть закреплено в каждом процессе, а это обязанность каждого работающего. Система качества направлена на постоянное улучшение, которое невозможно без вовлечения персонала. Руководству организации нужно создать условия, чтобы каждый сотрудник принимал участие в непрерывном совершенствовании, особенно это относится к тем процессам, в которых он участвует. Участием каждого в управлении менеджмент качества реализуется на всех уровнях организации, во всех подразделениях и с участием каждого сотрудника.

Повышение роли преподавателя и активизация его участия в СМК – актуальная проблема. По результатам мониторинга создания, внедрения, сертификации и функционирования СМК в УВО страны, проведенного сотрудниками Республиканского института высшей школы в октябре 2012 года, установлено, что среди различных категорий персонала наиболее положительно к внедрению СМК относятся руководители факультетов, кафедр, отделов (82, 9% от количества опрошенных); среди ППС чуть больше половины относятся положительно к СМК – 57,4%; среди студентов и слушателей – 36,1%; организаций-заказчиков – 48,9%.

Одним из инструментов, который могут использовать преподаватели при определении качества образовательного процесса, является такой его компонент, как обратная связь. Обратную связь принято определять как воздействие результатов функционирования какой-либо системы (объекта) на характер этого взаимодействия. В более узком значении применительно к педагогической деятельности на учебных занятиях обратная связь рассматривается в аспекте того, как понимают и принимают преподавателя учащиеся.

При обучении в вузе студент получает комплекс простых образовательных услуг, как правило, в виде изучения отдельных дисциплин. И кроме изучения удовлетворенности студентов профессиональной подготовкой, педагогическим процессом в УВО в целом, очень важным является изучение качества простой образовательной услуги, которую может осуществить каждый преподаватель в виде анализа обратной связи.

Обратная связь позволяет увидеть все процедуры образовательного процесса не изолированно, а в целостном системно-деятельностном анализе. Поэтому для преподавателей весьма значительно, во-первых, овладеть приемами самоанализа, а во-вторых – научиться осуществлять обратную связь.

Рассмотрение взаимозависимости между процессом педагогической деятельности и обратной связью как стимулирующим фактором в эффективном управлении образовательными системами позволяет сделать выводы, что обратная связь существует только тогда, когда есть соответствующая измерительная процедура, которая дает результаты, соответствующие требованиям. Опыт зарубежных стран, образовательных учреждений нашей страны свидетельствует, что среди наиболее распространенных методов обратной связи выступает анкетирование студентов. В некоторых УВО разработана документированная процедура в рамках СМК – "Положение о проведении

опроса “Преподаватель глазами студентов”. На наш взгляд, актуальной проблемой для каждой УВО является унификация этой формы, разработка на научной основе методики оценки качества простой образовательной услуги, которую могли бы использовать преподаватели в своей педагогической деятельности.

В настоящее время разработанные концепции оценки удовлетворенности потребителей относятся по классификации к услугам. Если учитывать этот момент при разработке инструментария для обратной связи в образовательном процессе, то необходимо определить те характеристики образовательного процесса, которые можно соотнести со специальной шкалой и набором показателей. Характеристики образовательной услуги могут рассматриваться с позиций компонентной структуры образовательного процесса, среди которых выделяются целевые, содержательные, мотивационные, операционально-деятельностные, контрольно-регулирующие, рефлексивные. Некоторые специалисты качество образовательного процесса определяют по следующим ключевым составляющим: цели и содержание; уровень профессионализма преподавателей и организация их деятельности; состояние МТБ и уровень научно-информационной базы. Имеются исследования, где критерии качества образовательной услуги для оценки студентами, представлены по блокам: условия (стоимость обучения; имидж образовательного учреждения; ресурсное обеспечение образовательной услуги); процесс (содержание программы; преподавание программы; взаимодействие участников программы; дидактические приемы и средства; виды деятельности студента в процессе обучения; возможность отслеживания собственной образовательной траектории); результат (уровень овладения содержанием программы).

Значительным вопросом рассматриваемой проблемы является результативность анализа обратной связи преподавателями. С одной стороны, нельзя не согласиться со специалистами Республиканского института высшей школы, “что требования студентов к качеству образовательной услуги практически не влияют на содержание действующих образовательных стандартов, типовые учебные планы, учебные программы”. С другой стороны, результаты этой работы позволяют определить программу совершенствования образовательных услуг в УВО и адресной работы с их потребителями по следующим направлениям: методическому – совершенствование программы учебной дисциплины преподавателем; дидактическому – провести коррекцию образовательного процесса; управленческому – использование в СМК образования; социально-экономическому – повышение эффективности взаимодействия образовательного учреждения как поставщика образовательной услуги с ее потребителями – студентами; личностному – активизация участия преподавателей в СМК образовательного учреждения.

Осмысление обратной связи стимулирует научно-педагогическую рефлексию преподавателей, их удовлетворенность ходом и результатами образовательного процесса. Исследование информации, полученной от реализации обратной связи, и корректировка на ее основе показателей в работе преподавателей усиливают проявление в образовательных системах очень важного свойства – самоорганизации/саморазвития, что повышает их адаптацию к требованиям основных взаимодействующих субъектов “преподаватель – студент” и к другим (внешним) воздействиям общественной практики.

С.А. Езова

Раздумья о компетентностном подходе в высшей школе

Одна из актуализированных проблем в высшей школе, в том числе в библиотечной – это внедрение компетентностного подхода в учебный процесс. Хотя многие годы он является данностью, отношение к нему неоднозначное, поиск эффективных путей его применения продолжается, что предполагает учет многообразия мнений об этом феномене.