



Степанов Вадим Григорьевич

Об информационной культуре

Степанов Вадим Григорьевич

кандидат экономических наук, доцент

Директор по R&D, руководитель проектов **INFORT Group**

Член общественно-экспертного совета по малому и среднему предпринимательству при главе Администрации г. Тула

Эксперт Единого центра предпринимательства Санкт-Петербурга

svg@infort-group.ru

Об информационной культуре

Деятельность **INFORT Group** связана с оказанием консультационных, образовательных и информационных услуг не только коммерческим предприятиям, но и высшим, средне-специальным и средним учебным заведениям. С 1992 года мы занимаемся преподавательской деятельностью, разработкой образовательных программ для бизнеса, проведением научно-практических и образовательных мероприятий для субъектов малого и среднего предпринимательства (СМСП), разработкой информационных систем и систем управления для учебных заведений всех уровней. Важными направлениями нашей работы является реализация проектов **INFORT.Школа** и **INFORT.Образование**.

В рамках реализации проекта **INFORT.Школа** мы оказываем учебным заведениям услуги по разработке и внедрению системы **INFORT.Школа: управление**, которая обеспечивает планирование и контроль учебной, учебно-методической, научной, воспитательной работы преподавателей, автоматизированное составление расписания учебных занятий, создание единой информационной системы учебного заведения, внедрение системы мотивации преподавателей. Кроме того, мы оказываем методическую помощь в выборе и применении информационных технологий и образовательных платформ в учебном процессе, услуги по компьютерному психологическому тестированию учащихся и работников учебного заведения.

В рамках направления оказания услуг **INFORT.Образование** мы сотрудничаем с ВУЗами, Центрами поддержки и развития предпринимательства, Администрациями городов РФ: проводим научно-практические мероприятия и обучение по программам дополнительного профессионального образования, реализуя с 2013 года проект «**Наука и образование для бизнеса**».

Работая с десятками учебных заведений в различных регионах РФ, мы можем составить для себя представление о том, что происходит в нашей системе образования.

Ну, друзья, не хотел бы я быть маленьким.... С годами мы всё больше и больше начинаем ценить своё советское образование.

Основная беда – средний возраст работников образования. Нельзя в таком возрасте управлять, преподавать, вообще работать. В таком возрасте надо отдыхать, заботиться о своём здоровье, любить и воспитывать уже даже не детей, а внуков и внучек.

Возраст – эта та деталь, которая объясняет многие проблемы нашего образования на всех уровнях. В частности, возраст – это тот фактор, который объясняет явный недостаток необходимой информационной культуры у основной массы работников наших учебных заведений.

Информационная культура – это совокупность знаний и умений человека учиться и получать знания, используя современные инструментальные средства и информационные ресурсы.

Информационная культура необходима работнику учебного заведения, и чтобы грамотно управлять учебным процессом, и чтобы на должном уровне преподавать, и чтобы просто понимать своих учеников и не терять с ними контакт. А контакт нужен преподавателю, учителю, чтобы поддерживать нормальные отношения с учащимися, чтобы они воспринимали своего преподавателя и доверяли тому, что он им преподаёт.

При этом, хотя учащиеся, как правило, и обладают большими знаниями современных средств получения информации, но, так же, как и их учителя не обладают необходимым уровнем информационной культуры.

Необходимый уровень – это когда ты не устаёшь от информационного шума, так как умеешь его фильтровать, когда можешь не только сидеть в социальных сетях, но и найти в Интернете необходимую тебе информацию, обработать, понять и принять на её основе правильное решение. Когда можешь подготовить текстовый документ не как набор символов, а как чётко структурированное изложение своих мыслей и идей.

Сегодня на любого из нас ежедневно сваливается огромный объём разнообразных сведений и сообщений. Большая часть из этого объёма данных является информационным шумом потому, что информация – это только те сведения и сообщения, которые позволяют нам принимать решения как бытового, так и делового характера, и, таким образом, совершать соответствующие действия.

Вы слышите, что где-то в Африке заболели крокодилы, а где-то на фондовой бирже в Азии курс йены по отношению к доллару снизился на 0,3 пункта. Но у вас нет ни одной йены и даже доллара, и вам совсем не жаль крокодилов. Однако сообщения эти вы уже получили, и ваш мозг их кое-как обработал. И так постоянно, изо дня в день.

Тогда естественное желание вашего мозга, которое становится побуждением вас к действию – это максимально сократить объём этого инфошума, уменьшить вашу информационную перегруженность.

Вы начинаете читать только короткие сообщения, потом только заголовки, вы пишете «тыр, пыр, мыр», без знаков препинания, без «здравствуйте» и без «с уважением». Вы не пишете тему письма при отправке электронной почты, да и свою электронную почту вы уже не читаете неделями. Вы воспринимаете только аудио и видео сигналы youtube, вы устали....

А если вы не обычный человек, а предприниматель, руководитель или специалист, отвечающий за важный участок работы? Вам приходится постоянно взаимодействовать со многими людьми и принимать важные решения по различным вопросам. Тогда ваша информационная усталость и соответствующее поведение существенно мешает вам профессионально выполнять свои должностные обязанности и поддерживать свой деловой статус при взаимодействии с вашими коллегами, подчинёнными и партнёрами.

С другой стороны вы замечаете, что некоторые ваши коллеги по работе гораздо меньше устают от инфошума, быстрее находят нужную информацию, лучше её используют в своей работе, легче принимают решения. Вы начинаете комплексовать, думая, что они просто умнее вас, так как вы больше работаете на этом предприятии, у вас большой практический опыт и в целом вы хорошо знаете своё дело. Но, скорее всего, дело не в ваших умственных способностях, а в уровне вашей информационной культуры.

Информационная культура должностного лица – это знания и умения работника получать информацию, необходимую для решения задач в полном объёме в рамках своих должностных обязанностей.

Каждый человек обладает определённым уровнем информационной культурой, которая является важной составной частью его общей культуры. При этом, очевидно, что знание инструментальных средств (компьютерной техники, программного обеспечения) является необходимым, но недостаточным условием наличия у человека высокого уровня информационной культуры. Должностному лицу необходимо обладать знаниями о способах получения, представления, хранения, обработки информации, которые позволяют решать его задачи. А это есть знания информационных технологий.

Естественно, что глубина таких знаний у управленца или специалиста предприятия, занимающегося продажами, маркетингом, финансами или персоналом, будет отличаться от знаний в данной области у ИТ-специалиста. Однако знаний этих должно быть достаточно, чтобы полноценно выполнять свои должностные обязанности. Иначе – служебное несоответствие.

А кто должен закладывать основу таких знаний у будущих, да и настоящих, предпринимателей, руководителей предприятий, управленцев и специалистов – инженеров, экономистов, работников торговли, культуры, искусства и образования? Кто должен формировать необходимый современному человеку уровень информационной культуры?

Конечно же, в первую очередь, учитель школы, преподаватель колледжа, техникума, ВУЗа. Потому, что самостоятельно, без должной базы соответствующих знаний, молодые, да и немолодые, люди смогут это сделать только интуитивно или опытным путём. А для эффективного развития информационного общества в нашей стране они должны получать на этапе своего обучения уже готовые решения.

По нашему наблюдению, сегодня работники учебных заведений в основной своей массе обладают информационной культурой 50-80-х годов. То есть, это отставание от нормы порядка на 30-60 лет. Откуда мы это знаем? Мы разговариваем с ними.

...Во время презентации по Skype нашей системы **INFORT.Школа: управление** заведующей учебной частью (Завучу) техникума одного из северных регионов нашей страны (почти дословно):

Я: Вам понравилась наша система?

Завуч (неуверенно, пугливо): Ой, это очень сложно... Вы так рассказываете, показываете,... но, неее, скорее всего,... неее...

Я (всё поняв): В стоимость нашей системы включено 2 часа обучения. Мы подписываем с учебными заведениями бессрочный договор. Бессрочный! Так что обучаться будем в спокойных условиях только тогда, когда вы будете к этому готовы. Мы разбиваем 2 часа на части по 15-20 минут. Постепенно будем осваивать, как сформировать справочники, как спланировать нагрузку, как задать условия для составления расписания, как сформировать отчёты.... Мы всё вам расскажем и покажем. Не волнуйтесь...

Завуч (более уверенно, менее пугливо): А кто будет обучать?

Я: Я.

Завуч (уже учительским тоном): Хорошо, я поговорю с директором, всё расскажу,... нам бы хотелось что-то такое иметь.... перезвоните мне в понедельник.

Отсутствие должного уровня информационной культуры порождает страх. В управлении такой страх называется Future shock – шок от будущего, от внедрения чего-то нового, более эффективного, но которому нужно будет учиться, которое придётся осваивать. А так неохота..., потому что эмоциональная усталость, потому что много требуют и мало платят, потому что нужны силы, а сил уже нет....

Так кто же обеспечит достижение этого так необходимого подавляющему большинству населения нашей страны уровня информационной культуры, кто научит собирать, обрабатывать, понимать информацию, и принимать на её основе наилучшие решения?

Чтобы ответить на этот вопрос, давайте порассуждаем...

Сегодня в учебных заведениях работает заметная доля преподавателей пенсионного возраста, которым уже под 70-80 лет. Большинство из них – опытные преподаватели: профессора, доктора наук, заслуженные учителя и талантливые педагоги. Но в таком возрасте они уже просто не способны освоить современные информационные технологии. Поэтому, они преподают так, как делали это 30, 40, 50 лет тому назад. Кажется, что нужно просто оставить их в покое – пусть преподают, как умеют. Они же опытные преподаватели – профессора, доктора наук, заслуженные учителя и талантливые педагоги.

Однако, в данном случае, у нас возникают следующие вопросы:

1. Что делают в школьных классах, аудиториях средне-специальных и высших учебных заведений эти профессора, доктора наук, заслуженные учителя и талантливые педагоги в возрасте под 70-80 лет?
2. Понимают ли эти самые профессора, доктора наук, заслуженные учителя и талантливые педагоги в таком возрасте своих учеников или просто талантливо отработывают положенные им часы?
3. Можно ли талантливо преподавать, не имея в силу возраста под 70-80 лет нужного контакта с учащимися?

4. Каким будет уровень информационной, да и, как следствие, общей культуры у нашей молодежи в недалёком будущем?
5. Смогут ли кто-нибудь в нашей системе управления образованием, наконец, догадаться, что профессора, доктора наук, заслуженные учителя и талантливые педагоги в возрасте под 70-80 лет должны не стоять у доски в классах и аудиториях. И если уж они хотят работать в таком возрасте, то должны работать в качестве наставников, методистов, помогая молодым учителям школ, преподавателям колледжей, техникумов и ВУЗов стать настоящими профессионалами своего дела?

В системе отечественного образования не сложилось чёткого понимания того, что информационная культура – это неотъемлемая и важнейшая часть общей культуры современного человека. А также того, что в информационном обществе именно информационная культура человека оказывает заметное влияние на формирование его общей культуры.

Ну, а вообще говоря, почему современного? Информационная культура человека – объективная реальность, которая существовала во все времена и эпохи. Просто принципиально различался инструментарий для получения информации. Соответственно, принципиально различался и объём информации, получаемой человеком.

Современные технические и программные средства позволяют нам быстро и просто получить такой объём информации, который человек не может обработать и усвоить – наша физиология ещё не приспособлена к этому. Однако, это не значит, что нужно отказываться от развития своих способностей работать с информацией, и как-то искусственно ограничивать себя и своих детей от потоков информации. Это как учиться плавать: если будешь сидеть на берегу, то никогда и не поплывёшь.

Поэтому, например, ребёнка не стоит ограничивать в использовании инструментов получения информации – отнимать у него смартфон, планшет, выключать телевизор и компьютер. Наоборот, человека необходимо уже с раннего детства учить, как с помощью этих инструментов получать, обрабатывать, фильтровать, усваивать информацию.

То есть, нужно не запрещать объективную реальность, а помочь её изучить и грамотно использовать в своей жизни. Естественно, что ребёнка, школьника при этом необходимо направлять, объяснять, что и почему стоит читать, смотреть и слушать, а что не стоит. Но эта задача стояла перед родителями во все времена. И задача эта называется воспитанием.

...Я был любознательным ребёнком. И всё время спрашивал у своей бабушки, с которой провёл большую часть своего детства: «Бабуль, а это что? А это почему? А что это такое? ...». Бабушка терпеливо отвечала на все мои вопросы. Но однажды, когда я уже был в том возрасте, в котором мог бегло читать и более или менее что-то серьёзное понимать, бабушка подвела меня к огромному (я же был ещё маленьким) книжному шкафу в нашей квартире. Там, на полках, среди прочих книг стояли тома Большой советской энциклопедии (БСЭ). 52 тома...

Бабушка объяснила мне, как отыскать нужный мне том и нужную статью по интересующему меня вопросу, подсказала, как пользоваться ссылками (не гиперссылками, а обычными ссылками) на связанные статьи в других разделах и томах по этой же теме.

Моя бабушка, 1916 года рождения, научила меня простейшей, но такой важной для моего последующего развития, информационной технологии. С тех пор, прошло много лет, но в закладках моего браузера всегда содержатся десятки теперь уже гиперссылок на различные электронные энциклопедии, словари, книжные фонды и прочие Интернет-ресурсы. Мне представляется, что примерно так и осуществляется это самое формирование информационной культуры человека, и его воспитание, в целом.

Фундамент информационной культуры, как и общей культуры человека, закладывается в первые 15-17 лет его жизни. То есть, культурный фундамент человека формирует его семья и школа. Дальнейшее же развитие его информационной культуры происходит уже на этой основе, в ходе последующего обучения и трудовой деятельности.

Существенная проблема такого развития, которая отличает информационную культуру человека от его общей культуры, связана с постоянным совершенствованием инструментария, используемого для получения информации.

«Благодаря» бурному развитию информационных технологий в последние десятилетия, современному человеку, чтобы поддерживать необходимый уровень своей информационной культуры и, таким образом, быть полноценным представителем информационного общества, приходится постоянно изучать новые технические и программные средства. Такой проблемы не было ещё 100, 50 и даже 30 лет назад. Эту проблему создали персонализация компьютерной техники, компьютеризация бытовой техники, транспортных средств и глобализация компьютерных сетей.

Кто считается культурным человеком? Это воспитанный и обще-образованный человек, который умеет вести себя в обществе и знает правила этикета. Всему этому можно научиться без существенных проблем, если только захотеть. Эти знания формировались столетиями и, поэтому, они максимально адаптированы под возможности среднестатистического человека.

Но с информационной культурой всё гораздо сложнее. Вот возьмём профессоров, докторов наук, заслуженных учителей, талантливых педагогов возраста под 70-80 лет. Родились они в 1940-х – 1950-х годах, в эпоху логарифмической линейки и электро-механических калькуляторов, когда компьютеры занимали огромные площади и видели их вживую только единицы счастливицков.

А кто закладывал фундамент информационной культуры у этих профессоров, докторов наук, заслуженных учителей, талантливых педагогов? Правильно, их родители и учителя, родившиеся, между прочим, в 1910-х – 1930-х годах.

Тогда, очевидно, что если в молодости у сегодняшних профессоров, докторов наук, заслуженных учителей, талантливых педагогов возраста под 70-80 лет не было возможности проходить повышение квалификации в вычислительных центрах, а в более зрелом возрасте, когда появились персональные компьютеры, локальные сети и Интернет, ни они сами, ни их руководители не придавали особого значения изучению информационных технологий, то со временем, их уровень информационной культуры перестал соответствовать требованиям, предъявляемым к современному специалисту – учителю школы, преподавателю колледжа, техникума, ВУЗа.

В итоге же мы можем смело говорить о служебном несоответствии наших профессоров, докторов наук, заслуженных учителей, талантливых педагогов возраста под 70-80 лет. К сожалению, в большинстве случаев то же самое можно сказать и о преподавателях и учителях более поздних поколений. И это – беда нашей системы образования.

Основная особенность (но не проблема) процесса развития информационной культуры человека заключается в том, что он требует своей системности и систематичности.

Системность означает, что человек повышает уровень своей информационной культуры посредством познания, в первую очередь, тех информационных технологий, которые необходимы ему для полноценной жизни.

А так как у большинства людей большая часть их жизни связана с трудовой деятельностью, то и основной акцент они должны делать на освоении информационных технологий именно делового применения. В случае и работника коммерческого предприятия, и чиновника государственного учреждения, и преподавателя учебного заведения это означает, что он обязан осваивать информационные технологии, необходимые ему для выполнения своих должностных обязанностей качественно и в полном объёме.

Однако на практике оказывается, что это совсем не так. Работник может быть великолепен в компьютерных играх, знать все прикаты своего смартфона и свободно общаться в социальных сетях, но при этом на своём рабочем месте форматирует текст в документах пробелом и не знает, как ввести формулу в ячейку электронной таблицы. А это, вообще говоря, означает его служебное несоответствие.

Современное информационное общество очень требовательно к уровню информационной культуры своих представителей. Поэтому даже если работник хорош в своей профессии, но не обладает

знаниями современных технологий получения информации, которая необходима ему для выполнения своих должностных обязанностей, то он уже не может признаваться хорошим работником.

Вот характерный пример, каких, к сожалению, мы можем привести очень много. Однажды к нам обратился руководитель торгового предприятия с просьбой разработать программу суммирования (!!!) значений объемов продаж нескольких сотен товарных позиций, которые его маркетолог вносил в обычную таблицу на листе Excel. Таблица имела структуру «Товары – Даты», а в ячейки таблицы заносилось количество проданного товара на определенную дату. И всё это называлось «анализом продаж».

Руководитель (тоном финансового магната): Сколько будет стоить такая программа?

Я: А в чём проблема? Вроде в Excel суммирование выполняется только так...

Руководитель (с усмешкой, типа «что ты понимаешь в Big Data?»): У нас большая таблица и формула получается слишком длинной. Приходится разбивать одну формулу на несколько ячеек, а это неудобно. Так сколько?

Я: А можно взглянуть на лист? У вас есть с собой флэшка с таблицей?

Руководитель загрузил на моём компьютере свою таблицу с данными по продажам, и я увидел... формулы:

=B2+C2+D2+.....+GA2

=GB2+GC2+GD2+.....

....

=...+MZ+NA+NB.

То есть, просто, как в калькуляторе, через знак «+» суммировались значения ячеек с данными о продажах по каждому товару за каждый из 365 дней в году.

Я догадался, что ни маркетолог, ни его руководитель пока не знают о функции СУММ(), и решил раскрыть им эту тайну.

Руководитель: Ну что, видите? В одну ячейку такую длинную формулу записать сложно.

Я: Сколько времени у вас уходит на ввод одной такой формулы?

Руководитель: В том то и дело.... Да ещё постоянно появляются новые товары.

Я (решил тоже усмехнуться): Это будет стоить 10 000 руб. Работа непростая... Вы же хотите просуммировать ячейки в столбцах с B по NB. Это 365 ячеек по количеству дней в году. И так почти в шестистах строках по количеству товаров.

Руководитель (недовольно): Что-то слишком круто....

Я: Хотите, я бесплатно покажу вам и вашему маркетологу, как записать формулу для суммирования любого количества ячеек?

Руководитель (уже нетерпеливо): Так вы напишите программу? Только давайте по цене как-то договоримся....

Я (понимая, что руководитель не готов к познанию – ему было легче просто заплатить, чем что-то узнать самому и позволить узнать своему работнику): Нисколько это не стоит. Посидите, сейчас я откорректирую вашу таблицу...

Если одной из важнейших задач работника в рамках его должностных обязанностей является получение и обработка информации (мы не имеем в виду ИТ-специалиста), и при этом он плохо владеет необходимыми инструментами, то руководителю предприятия стоит задуматься о том, сколько рабочего времени этого работника он оплачивает впустую.

Часто руководители пытаются сэкономить, выдумывают «хитрые» схемы мотивации, но не обращают внимания, что их управленцы и специалисты, получающие приличную заработную плату, вместо 10 минут тратят час, а вместо часа – половину рабочего дня на подготовку стандартных документов, предусмотренных их должностными обязанностями. Более того, неумение работать с

информацией работника предприятия при взаимодействии с контрагентами формирует соответствующее представление о предприятии в целом и об уровне ведения там бизнеса.

Несколько лет назад мы работали с одной крупной компанией, занимаясь исследованием её целевого рынка. По текущим вопросам мы взаимодействовали с начальником отдела маркетинга. В ходе работы потребовалось решить, казалось бы, простейшую задачу – обменяться документами по электронной почте. Но не всё так просто....

Разговор с начальником отдела маркетинга (НОМ) по телефону:

Я: Здравствуйте, ***. Пришлите мне, пожалуйста, документ ХХХ.

НОМ: Я вам переслала...

Я: Вы мне переслали не документ, а ярлык....

НОМ: Опс..., пересылаю ещё раз...

Перезваниваю минут через 10-15.

Я: Вы мне снова переслали ярлык....

НОМ (нервно): Ничего не понимаю! Я стягиваю в почту с рабочего стола документ.... И пересылаю. Я всегда так делаю, и все всё получают. Почему же вы не можете прочитать этот документ? У вас что-то с почтовой программой!

Я: У Вас на рабочем столе не документ, а ярлык документа. Поэтому Вы стягиваете в свою почтовую программу ярлык, а не сам документ....

НОМ (нервно): А как посмотреть, где находится документ?.... Я не знаю в какой папке он лежит. Сейчас вызову нашего системного администратора....

Систематичность означает, что человек занимается развитием своей информационной культуры на постоянной основе. Поясним это требование.

Если вы, к примеру, плохо ориентируетесь в истории средних веков или не представляете, в какой руке держать вилку, а в какой нож, то, так или иначе, но этот «недостаток» можно быстро исправить. Однако, подавляющему большинству даже молодых людей трудно освоить программное обеспечение персонального компьютера для делового применения, если до этого они систематически не повышали уровень своих базовых, заложенных ещё в семье и школе, знаний информационных технологий.

К чему это мы? А к тому, что всё то, что мы говорили выше об учителях и, вообще, о людях старших поколений, ждёт людей, рождённых в 1980-х, 1990-х, 2000-х и так далее, если они не будут систематически совершенствовать свои знания и умения в области информационных технологий на системном уровне. И это – объективная реальность.

Мы часто говорим об эффективности и конкурентоспособности бизнеса, а также об идее ведения бизнеса «Экономичность → Эффективность → Конкурентоспособность». Эту идею мы сформулировали для себя много лет тому назад, на ней строятся все наши технологии управления, и эту идею мы стараемся донести до наших клиентов.

Однако невозможно успешно решать какие-либо задачи повышения экономичности, эффективности и конкурентоспособности бизнеса, без решения задачи повышения качества персонала, как ключевого элемента всей системы продвижения. Качество же персонала предприятия определяется, в первую очередь, уровнем общей и информационной культуры его работников.

Вот ещё один характерный пример того, как уровень информационной культуры работника напрямую влияет на производительность труда и экономичность рабочих процессов.

Недавно, в рамках проекта **INFORT.Школа**, мы отправили на согласование договор на разработку системы управления в одно из учебных заведений, расположенных в прекрасном городе на юге нашей страны.

Учебное заведение государственное, и там есть такой договорной отдел, где сидят специалисты, которые изо дня в день, из недели в неделю, из месяца в месяц работают с документами. С элек-

тронными документами. То есть, по идее, должны знать инструменты для работы с такими документами. По идее....

Вот один такой специалист, женщина лет 25-27, берёт наш уже подготовленный договор с техническим заданием на разработку (10 листов), просматривает и сообщает, что добавит два пункта насчёт штрафов, пеней и так далее. Ну, учреждение же государственное, поэтому всё нормально – ждём исправлений....

Прошёл день. Звоним.

Мы: Ну как, добавили?

Специалист: Ох, и замучилась я с вашим договором. Всё так коряво оформлено....

Мы: Плохо оформлено? Вы о нашем договоре?

Специалист: Да, вот вставляла два своих пункта и потерялась вся нумерация...

Мы: Как вся? От «Предмет договора» и до «Адреса и банковские реквизиты сторон»?

Специалист: Да и в техническом задании тоже. Пришлось заново нумеровать. Вручную! Целый день проставляла...

Мы: Как? Там же трёхуровневые списки, особенно в техническом задании! И вы вручную....

Специалист: Да, зато всё получилось...

Мы (про себя): 1., 1.1, 1.1.1, 1.1.2,.....

Нам стало, откровенно, жаль этого специалиста по договорам, который целыми днями работая с документами, не знает, как создавать списки в Word или хотя бы комбинацию клавиш Ctrl-Z (отменить).

Мы (включаем «преподавателя»): А хотите, мы покажем вам, как создавать списки в Word? Научим...

Специалист: Нет, не надо, и так хорошо получилось. Мне нравится.

И тут мы вспомнили свою внучку...

В последние годы в стране было целенаправленно осуществлено укрупнение учебных заведений. Детские сады объединялись со школами, техникумы с училищами гуманитарной направленности, торговые ВУЗы с неторговыми и техническими (мы об этом писали в статье «О торговле и торгашах», см. [13]), и так далее. Понятно, что это не могло не сказаться на качестве нашего отечественного образования. Но цель то была одна – сокращение затрат. То есть, всё ради экономичности.

Предположим, что специалист по договорам в том регионе получает примерно 250 рублей в час. Сколько времени она просидела с нашим договором, чтобы восстановить на 10 листах 1., 1.1, 1.1.1, 1.1.2,...., и сколько ещё потратила на последующее форматирование, переформатирование текста и прочее? Очевидно столько, чтобы учебное заведение потеряло 750 – 1000 – 1500 рублей от такой абсолютно пустой работы своего специалиста.

Думаете, ерунда, копейки?

Во-первых, это, между прочим, государственные «копейки», то есть наши налоги. А, во-вторых, со сколькими документами она так умело работает в течение недели, месяца? А сколько таких специалистов работает в договорном отделе?

А сколько таких специалистов работает вообще? Много, очень много. Вот это мы уже можем сказать с уверенностью. Тогда, где же эта экономичность?

Экономичности не получится, если не вникать в детали: кого берём на работу, надо ли обучать и так далее. К примеру, в Интернет, на образовательных площадках, можно найти предложения по обучению азам Word примерно за 400-500 рублей в час. Тогда, очевидно, что учебному заведению дешевле было бы вначале обучить своего специалиста работать с документами, прежде чем допускать к этим самым документам. Да и при приёме на работу имело бы смысл попросить набрать и отформатировать хотя бы один-два абзаца текста, чтобы понять, кого берут.

Мы привели пример учебного заведения, но в целом это касается всех «заведений». Всё так ба-

нально, но на практике на это редко обращается внимание.

Именно уровень общей и информационной культуры работника, а далеко не, например, его профессиональный опыт, является тем базовым фактором, который влияет и на производительность труда, и на экономичность, и на эффективность, и на конкурентоспособность бизнеса в целом.

Вот список вполне очевидных фактов:

1. высокий уровень общей культуры работника позволяет ему быстрее воспринимать, осознавать, понимать, представлять, мыслить. Всё это называется интеллектом человека. Интеллектуально развитый человек быстрее осознаёт ситуацию, понимает проблему, ему требуется меньше информации для принятия наилучшего решения;
2. высокий уровень информационной культуры работника позволяет ему быстрее получать и обрабатывать информацию, быстрее формировать качественную документацию, и, тем самым, обеспечивать высокую производительность труда при работе с деловой информацией;
3. высокий уровень общей и информационной культуры работника позволяет ему быстрее создавать эффективные внутренние и внешние деловые коммуникации, которые являются основой для качественного решения любых задач управления;
4. высокий уровень общей и информационной культуры работника позволяет ему не бояться нового, быстрее и лучше осваивать новые технологии, получать новые знания, повышая, таким образом, свой профессиональный уровень;
5. высокий уровень культуры работника снижает вероятность возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе;
6. чем выше уровень культуры работника, тем выше уровень его сознательности и трудовой дисциплины, и, соответственно, тем более экономичным оказывается контроль (см. [29]);
7. чем выше уровень культуры работника, тем ниже уровень его материальных потребностей, в частности, требований по своему денежному вознаграждению, и выше уровень потребностей социальных и индивидуальных (см. [33]);
8. высокий уровень культуры работника-продавца позволяет ему обеспечивать высокое качество обслуживания потребителей за счёт, в целом, лучшего восприятия и понимания людей, более высокой культуры поведения и проявления эмпатии к покупателям и их проблемам;
9. высокий уровень культуры работника-управленца существенно повышает эффективность управления за счёт лучшего восприятия и понимания людей, их интересов и возможностей, за счёт лучшего понимания каждой сложившейся ситуации и выбора наиболее оптимального стиля управления.

И так далее. Вы сами можете продолжить этот список.

Так в чём проблема? Ищем высококультурных работников для своего предприятия.

Ищем, ищем, но почему-то не можем найти....

Когда мы говорим, что не можем найти для своего предприятия хорошего продавца, менеджера, айтишника, фармацевта и так далее, то, как правило, воспринимаем это просто: стало мало таких специалистов на рынке труда, ВУЗы или училища перестали готовить таких специалистов, профессия не престижная и прочее. Но на самом деле проблема куда более серьёзная и масштабная. Проблема в качестве образования, которое обеспечивают нам наши учебные заведения на всех уровнях. Потому, что люди с дипломами есть, а специалистов нет.

Выше мы сформулировали вопрос, кто же обеспечит достижение так необходимого подавляющему большинству населения нашей страны уровня информационной культуры, кто научит собирать, обрабатывать, понимать информацию, и принимать на её основе наилучшие решения. Расширим этот вопрос до общей культуры человека.

Так вот наш ответ: ничего не изменится, если со стороны общества в целом, и бизнеса в частности, не поступит социальный запрос на качественное образование, нормальную подготовку специ-

алистов. Запрос, адресованный учебным заведениям всех уровней, и, в частности, – ВУзам и училищам, как «кузнице кадров».

Потому, что сами учебные заведения меняться не будут. А зачем им это надо? Они нам всем как-бы говорят: «Вы просите специалистов? Пожалуйста, получайте. Но, вы же не просите хороших специалистов...».

Как реализуется такой запрос? По-разному....

Начало 2000-х. Предприниматель, наш давний партнёр, решил получить второе высшее образование. Первое образование у него было инженерное, закончил технический ВУЗ с красным дипломом. Но став руководителем малого бизнеса, справедливо решил, что ему необходимо повысить уровень своих знаний в области менеджмента. Более того, он решил заодно подучить и свою супругу, которая, также, имела техническое образование.

Без проблем они поступили в известный экономический ВУЗ, на специальность «менеджмент организации». Начали учиться,.... и вскоре поняли, что большинство преподавателей, в целом, мало чего знают и понимают в этом самом менеджменте.

А ещё они халтурят: на лекциях диктуют материал из стандартных учебников, практические же занятия вообще стараются не проводить. «Вы взрослые люди и мы вас напрягать не будем» – говорят они своим студентам, отпуская с занятий. Они делают вид, что хорошо относятся к студентам и жалеют их, но просто халтурят.

Однако наши друзья пришли учиться, а учебники они могли прочесть и дома, причём бесплатно. Поэтому, после нескольких месяцев такого обучения наш предприниматель просто написал письмо ректору ВУЗа, в котором изложил свои претензии к уровню подготовки преподавателей и качеству обучения в целом. А ещё (о, ужас!) потребовал вернуть ему обратно деньги, которые он заплатил вперёд за учёбу, свою и своей супруги.

В вузовском «болотце» разразился скандал,... наверное, больше из-за денег. Проводили собрания и заседания, на которых обсуждали, решали, постановляли,... наверное, больше не халтурить. Естественно, постарались побыстрее всё замять, и какие-то деньги нашему предпринимателю всё же вернули.

...Ну, вот примерно так и формируется этот самый социальный запрос, хотя бы в лице одного – двух человек.

Плохо, что из группы в 20–25 человек наш предприниматель и его супруга оказались единственными, кто потребовал от ВУЗа качественного образования. Возможно, что кто-то побоялся потребовать, а остальных всё это вполне устраивало, так как необходимы были не знания, а только диплом. Плохо, что они так и не пошли учиться в другой ВУЗ, так как, очевидно, сделали определённые выводы по поводу уровня преподавания в наших учебных заведениях.

И ещё плохо, что за последние 20 лет на нашей памяти это единственный случай такого поведения Студентов (с большой буквы), которые просто потребовали, чтобы их уважали и хорошо учили.

Список литературы

Статьи на сайте **INFORT Group**

1. **INFORT Group** – Технологии и системы управления бизнесом [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.infort-group.ru>.
2. Степанов В. Г. О концепции последовательного управления продвижением. [Электронный ресурс] , 2018. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_Sequential_management.pdf.
3. Степанов В. Г. О принципах и системе управления ассортиментом предприятия торговли. [Электронный ресурс] , 2019. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_Assortment.pdf.
4. Степанов В. Г. Управление конкурентоспособностью предприятия торговли. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_Efficiency.pdf.
5. Степанов В. Г. Об эффективности маркетинговых исследований. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_Researches.pdf.
6. Степанов В. Г. О некоторых факторах, влияющих на производительность труда в торговле. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_PersonalSales.pdf.
7. Степанов В. Г. Пятый элемент как фактор конкурентоспособности предприятия торговли на рынке. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_5thElement.pdf.
8. Степанов В. Г. О структуризации персонала, как факторе роста производительности труда и конкурентоспособности предприятия на рынке. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_StaffStructure.pdf.
9. Степанов В. Г. О кадровых проблемах предприятий и бродячих специалистах. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_StaffingProblems.pdf.
10. Степанов В. Г. О системе управления и клубе джентльменов. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_MS&GentlemenClub.pdf.
11. Степанов В. Г. О телефонном маркетинге и CRM-системах. [Электронный ресурс], 2020. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_TelemarketingCRM.pdf.
12. Степанов В. Г. Об управлении товарными запасами. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_Storekeeping.pdf.
13. Степанов В. Г. О торговле и торгашах. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_About_trading.pdf.
14. Степанов В. Г., Степанова Т. В. О книгах. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutBooks.pdf.
15. Степанов В. Г. О деталях ценообразования. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutPricing.pdf.
16. Степанов В. Г. Об управлении и формах власти в малом бизнесе. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutManagement.pdf.
17. Степанов В. Г. О технологиях управления. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutTechnology.pdf.
18. Степанов В. Г. Детали ценообразования: об эластичности и стабильности. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutPricing_Elasticity.pdf.
19. Степанов В. Г. О технологии выбора стратегии поведения продавца на рынке. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutStrategies.pdf.
20. Степанов В. Г. О Δ -модели управления. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutDMModel.pdf.
21. Степанов В. Г., Степанова Т. В. INFORT.Консалтинг: технологии рационального управления бизнесом в коммерции и маркетинге. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_Consulting.pdf.
22. Степанов В. Г. Об энергии бизнеса. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutDMModel.pdf.
23. Степанов В. Г. Об аксиомах управления бизнесом. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group_AboutManagementAxioms.pdf.

24. Степанов В. Г. О моделях мотивации персонала. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutMotivationModels.pdf.
25. Степанов В. Г. О Δ -моделях управления производительностью труда. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutDModelsEfficiency.pdf.
26. Степанов В. Г. О технологиях управления и «пятом элементе». [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutTechnology&5thElement.pdf.
27. Степанов В. Г. О коэффициенте валовой рентабельности запасов. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutRs.pdf.
28. Степанов В. Г. О менеджериальной теории фирмы и П-модели управления. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutP-model.pdf.
29. Степанов В. Г. О контроле. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutControl.pdf.
30. Степанов В. Г. О деталях развития бизнеса. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutBusinessDevelopment.pdf.
31. Степанов В. Г. О моделях достижения результата. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutHTR_ITHR.pdf.
32. Степанов В. Г. О драйверах предприятия и бренда. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutDrivers.pdf.
33. Степанов В. Г. О потребностях и производительности труда. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutNeeds.pdf.
34. Степанов В. Г. О позиционировании. [Электронный ресурс], 2022. – URL: http://www.infort-group.ru/books/INFORT_Group>AboutPositioning.pdf.

Монографии INFORT Group

35. Степанов В. Г. Информационные технологии управления продажами и маркетингом. // Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, AV Akademikerverlag GmbH&Co. KG, Saarbrücken, Deutschland, 2013.
36. Степанов В. Г. Основы информационных технологий управления бизнес-процессами. / Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, AV Akademikerverlag GmbH&Co. KG/Saarbrücken, Deutschland / Германия, 2013.
37. Степанов В. Г. Информационные технологии управления в торговле: алгоритмы и методы решения задач на компьютере. Язык программирования ALLite. Монография. – Тула: Издательство «Эконом», 2013.
38. Количественные методы и инструментальные средства в экономике и торговле. Монография / Под ред. В. Г. Степанова. – Тула: Издательство «Эконом», 2013.
39. Степанов В. Г. Модели и технологии последовательного управления продвижением. // Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, OmniScriptum GmbH&Co. KG, Saarbrücken, Deutschland, 2014.
40. Степанов В. Г. Анализ и оптимизация систем обслуживания в торговле. / Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, AV Akademikerverlag GmbH&Co. KG/Saarbrücken, Deutschland / Германия, 2015.
41. Степанов В. Г., Степанова Т. В. Основы бизнес-анализа на компьютере. / Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, OmniScriptum GmbH&Co. KG, Saarbrücken, Deutschland / Германия, 2015.
42. Степанов В. Г., Степанова Т. В. Бизнес-анализ на компьютере: профессиональные вычисления в Excel. / Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, OmniScriptum GmbH&Co. KG, Saarbrücken, Deutschland / Германия, 2017.
43. Степанов В. Г., Степанова Т. В. Информационные технологии управления: профессиональная работа в Word. / Издательство LAP LAMBERT Academic Publishing, OmniScriptum GmbH&Co. KG, Saarbrücken, Deutschland / Германия, 2017.

Книги и статьи INFORT Group

44. Баканов М. И., Степанов В. Г. Информационные технологии контроля качества функционирования систем обслуживания в торговле // Аудит и финансовый анализ. – 2000. – №4.
M. I. Bakanov, V. G. Stepanov Information technologies to control the quality of functioning of servicing systems in trade. // Audit and Financial Analysis, fourth quarter of 2000, – с. 144-152.
45. Экономический анализ в торговле: учеб. пособие / Баканов М. И., Степанов В. Г. и др.; под ред. М. И. Баканова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 400 с.: ил.

46. Степанов В. Г. Математическая теория массового обслуживания. / Экономический анализ: ситуации, тесты, примеры, задачи, выбор оптимальных управленческих решений, финансовое прогнозирование. Учебное пособие. \ Под редакцией Баканова М. И., Шеремета А. Д. — М.: Финансы и статистика, 2004.
47. Степанов В. Г. Анализ качества функционирования систем обслуживания в торговле. / Экономический анализ в торговле: учеб. пособие / Баканов М. И. [и др.]; под ред. М. И. Баканова. — М.: Финансы и статистика, 2006. — 400 с.: ил.
48. Баканов М. И., Степанов В. Г. PRE-анализ коммерческой деятельности сети // Аудит и финансовый анализ №2, 2007.
49. Степанов В. Г. Структурный ABC-Price-анализ ассортимента./ В. Г. Степанов // Журнал "Аудит и финансовый анализ", №3, 2007. — с. 205-214.
50. Степанов В. Г. САТМ – комплексный анализ целевого рынка // Аудит и финансовый анализ. — 2007, № 4, — с. 360-370.
51. Степанов В. Г. Алгоритмы и методы решения задач на компьютере. Язык программирования ALLite: Учебное пособие / В. Г. Степанов. — Тула: Тульский филиал РГТЭУ, 2009. — 174с.
52. Степанов В. Г. Анализ коммерческой деятельности торговой сети. // Сибирский торгово-экономический журнал. — 2007, Вып. №6, с. 60-64.
53. Степанов В. Г. Информационные технологии управления обеспеченностью продаж: технология INFORT Group Storekeeping. // IX Румянцевские чтения «Экономика, государство, общество в XXI веке». Материалы конференции. Часть 1. М.: РГТЭУ, 2011.
54. Степанов В. Г. Модели и методы оптимального планирования ассортимента и товарооборота. // Теория и практика современной торговли. Часть 2. [Текст]: Сборник научных работ / Под ред. д.э.н., проф. В. И. Зудина. — Тула: Тульский филиал РГТЭУ, 2009. — с. 204-221.
55. Степанов В. Г. Управление продажами: анализ и планирование ассортимента. // Сборник научных трудов Тульского филиала РГТЭУ «Экономика России: теория и практика». — Тула: ИПП «Гриф и К», 2004. — с.110-121.
56. Степанов В. Г., Степанова Т. В. Системы управления товарными запасами на предприятиях торговли: основные принципы построения и показатели функционирования. // Экономика России: теория и практика: Сборник научных трудов Тульского филиала РГТЭУ. / Под ред. д.э.н., проф. В. И. Зудина. — Тула: ИПП «Гриф и К», 2004. — с. 122-129.
57. Степанов В. Г., Степанова Т. В. Интегрированный брендинг: основные принципы создания имени // Экономико-правовые аспекты эффективного обеспечения предпринимательской деятельности в России: Сборник научных статей Тульского филиала РГТЭУ. — Тула: ИПП «Гриф и К», 2006.
58. Степанов В. Г., Степанова Т. В. Информационные технологии управления продажами и товарными запасами в торговых сетях. // Теория и практика современной торговли: Сборник научных трудов./ Под ред. д.э.н., проф. В. И. Зудина. — Тула: ТФ РГТЭУ, 2008. — с. 162-176.
59. Степанов В. Г. , Степанова Т. В. и др. Об эффективности информационных технологий управления закупками. // Концепт. — 2015. — Спецвыпуск № 06. — ART 75098. — 0,5 п. л. — URL: <http://e-koncept.ru/2015/75098.htm>. — Гос. рег. Эл № ФС 77-49965. — ISSN 2304-120X.
On the effectiveness of information technology procurement management / DOAJ – Lund University: Koncept : Scientific and Methodological e-magazine. — Lund, №3, 2015 – ISSN(s): 2304-120X (Department of general mathematical and natural sciences REU the Plekhanov, Tula). — URL: <http://www.doaj.net/3819/>
60. Степанов В. Г. , Степанова Т. В. и др. О технологии выхода на новый региональный рынок. Концепт. — 2015. — Спецвыпуск № 06. — ART 75098. — 0,3 п. л. — URL: <http://e-koncept.ru/2015/75099.htm>. — Гос. рег. Эл № ФС 77-49965. — ISSN 2304-120X.
On the technology of entering a new regional market / DOAJ – Lund University: Koncept: Scientific and Methodological e-magazine. — Lund, №3, 2015 – ISSN(s): 2304-120X (Department of general mathematical and natural sciences REU the Plekhanov, Tula). — URL: <http://www.doaj.net/3820/>
61. Степанов В. Г., Юрищева Н. А. и др. Об управлении ассортиментом в условиях внешнеэкономической деятельности предприятия торговли. Концепт. — 2015. — Спецвыпуск № 06. — ART 75098. — 0,5 п. л. — URL: <http://e-koncept.ru/2015/75101.htm>. — Гос. рег. Эл № ФС 77-49965. — ISSN 2304-120X.
Managing assortment in terms of foreign economic activity of the enterprise trade / DOAJ – Lund University: Koncept : Scientific and Methodological e-magazine. — Lund, №3, 2015 – ISSN(s): 2304-120X (Department of general mathematical and natural sciences REU the Plekhanov, Tula). — URL: <http://www.doaj.net/3822/>

62. Степанов В. Г. , Степанова Т. В. Критерии и модели оптимального управления товарными запасами/. [Электронный ресурс] / Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 3. – С. 153–161. – URL: <http://e-koncept.ru /2017/770259.htm>.
63. Степанов В. Г. О маркетинговом подходе к ценообразованию. / Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 3. – С. 162–173. – URL: <http://e-koncept.ru /2017/770260.htm>.
64. О концепции последовательного управления продвижением / Научно-методический электронный журнал «Концепт», 2017. – URL: https://mcito.ru/publishing/teleconf/tula_8/submitted.html.
65. Степанов В. Г., Трохимчук А. В. К вопросу об управлении запасами в аптеке. / Научно-методический электронный журнал «Концепт», 2017. – URL: https://mcito.ru/publishing/teleconf/ tula_8/submitted.html.
66. Степанов В. Г., Степанова Т. В. О проблемах реализации образовательных программ поддержки субъектов малого (микро-) и среднего предпринимательства. / Научно-методический электронный журнал «Концепт», 2017. – URL: https://mcito.ru/publishing/teleconf/tula_8/ submitted.html.