

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Штратникова Алина Викторовна

Должность: Заведующая кафедрой библиотечно-библиографической деятельности

и информационных технологий

Дата подписания: 09.03.2022 09:06:32

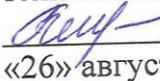
Уникальный программный ключ:

abbda61b274fe7a93566370034068877baf5ccc9

Министерство культуры Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»  
Информационно-библиотечный факультет  
Кафедра библиотечно-библиографической деятельности и информационных  
технологий

УТВЕРЖДАЮ

И.о. зав. кафедрой библиотечно-  
библиографической  
деятельности и информационных  
технологий

 А.В. Штратникова  
«26» августа 2021 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Б1.В.ДВ.03.01 Менеджмент качества библиотечно-информационной  
деятельности**

**Направление подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная  
деятельность»**

**Профиль подготовки «Менеджмент библиотечно-информационной  
деятельности»**

**Квалификация (степень) выпускника – бакалавр**

**Форма обучения – очная, заочная**

**Год начала подготовки – 2021**

Краснодар  
2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», утвержденным приказом Министерством образования и науки РФ от 6 декабря 2017 года № 1182 и основной профессиональной образовательной программой.

**Рецензенты:**

Заслуженный работник культуры РФ,  
Директор Централизованной  
библиотечной системы г. Краснодара

Е.А. Мирошниченко

Доктор пед. наук, профессор кафедры  
документоведения и проектной деятельности  
ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный  
институт культуры»

Н.Б. Зиновьева

**Составитель:**

Голубева Н.Л., доктор пед. наук, профессор кафедры ББДиИТ

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент качества библиотечно-информационной деятельности» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ББДиИТ от «26» августа 2021 г. протокол № 1.

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент качества библиотечно-информационной деятельности» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «26» августа 2021 г. протокол № 1.

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОПВО	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
4. Структура и содержание и дисциплины	5
4.1. Структура дисциплины:	5
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	7
5. Образовательные технологии	18
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	18
6.1. Контроль освоения дисциплины	
6.2. Оценочные средства	
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)	25
7.1. Основная литература	25
7.2. Дополнительная литература	26
7.3. Периодические издания.	
7.4. Интернет-ресурсы.	
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	
7.6. Программное обеспечение.	
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	31
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)	32

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели** освоения дисциплины - формирование у будущих специалистов библиотечно-информационной деятельности – менеджеров библиотечно-информационных ресурсов системы знаний умений навыков по осуществлению внедрения менеджмента качества в библиотеки, обеспечению высокого уровня качества библиотечно-информационных продуктов и услуг, удовлетворяющих потребности современного пользователя библиотеки.

### **Задачи:**

- освоение теоретических основ менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности;
- изучение системы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности, ее внедрения в практику библиотек

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Наименование компетенций	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	владеть
Способен к управленческой и инновационно-проектной деятельности в библиотечно-информационной сфере, проведению социологических, психолого-педагогических и маркетинговых исследований (ПК-1)	<ul style="list-style-type: none"><li>• основы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• осуществлять работу применению менеджмента качества в библиотеке</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• методологией менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности</li></ul>

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

## Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ЛЗ	СР	
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ;</b>								
1	Введение в курс. Развитие и формирование менеджмента качества.	5	1-2	4	4		4	
2	Теоретико-методологические основы менеджмента качества	5	3-6	6	6		10	Обсуждение Тестирование
3	Международные стандарты менеджмента качества.	5	7-9	6	6		10	Устный опрос
4	Государственные стандарты менеджмента качества	5	10-13	12	12		10	Устный опрос
5	Теоретические основы менеджмента качества библиотечной деятельности	5	14-17	8	8		10	Обсуждение Устный опрос
	<b>Итого в 5 семестре</b>			<b>32</b>	<b>32</b>		<b>44</b>	
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>								
6	Специфика менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности	6	1-2	6	6		2	
7	Стратегия управления библиотекой на основе менеджмента качества	6	3-5	6	6		2	Устный опрос

8	Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотеки	6	6-8	6	6		2	Устный опрос
9	Система документационного обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности	6	9-12	6	6			Устный опрос
10	Персонал библиотеки в структуре системы менеджмента качества	6	13-15	6	6		2	Обсуждение
11	Специфика повышения квалификации персонала библиотеки в системе менеджмента качества	6	16-17	6	6			Обсуждение
<b>Итого в 6 семестре</b>				<b>32</b>	<b>32</b>		<b>8</b>	
<b>ИТОГО: 216</b>				<b>64</b>	<b>64</b>		<b>52</b>	<b>(36 контроль)</b>

**4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
<b>__ 5 __ семестр</b>			
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ;</b>			
<b>Тема 1.</b> Введение в курс. Развитие и формирование менеджмента качества.	<u>Лекция:</u> Исторические предпосылки развития управления качеством товаром и услуг. Этапы развития менеджмента качества (XX-XXI вв.) Понятие "качество". Система качества Ф.Тейлора. вклад В. Шухарта в развитие концепции управления качеством.	2	ПК-1
	<u>Практические занятия (семинары):</u> <u>Семинар "Эволюция подходов к управлению качеством".</u> 1. Формирование концепции управления качеством (конец XIX в – начало XX вв). 2. Концепция управления качеством Ф. Тейлора. 3. Вклад В. Шухарта в развитие концепции управления качеством.	4	
	<u>Самостоятельная работа «Концепция управления качеством Э. Деминга и Д. Джурана».</u> <u>Описание самост. работы</u> 1. Сделай конспект четырнадцати принципов качества Э.Деминга	6	

	2. Описать принципы качества Д. Джурана		
<b>Тема 2.</b> Теоретико-методологические основы менеджмента качества	<u>Лекция:</u> Философии качества. Системный подход как ведущий в развитии менеджмента качества. Концепция управления качеством Э. Деминга. Концепция вовлечения перешла в процесс развития качества ("Триада качества"). А. Фейгенбаум- основатель концепции "Тотального менеджмента качеством". Модели систем управления качеством.	2	ПК-1
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Семинар "Концептуальные основы менеджмента качества". 1. Концепция управления качеством Э. Деминга. 2. Принцип "Триад качества" Д. Джуран. 3. "Круг качества" Н. 4. Программа принципов совершенствования качества Ф. Кросби. 5. Модели систем управления качеством (А. Фейгенбаум, Эттингер – Ситтинг, Д. Джуран).	2	
	<u>Самостоятельная работа « Сравнительный анализ концепций качества»</u> <u>Описание самост. работы</u> <u>Изучить таблицу « Сравнительный анализ концепций качества»</u> <u>(Ахмадова Ю.А. Система менеджмента качества библиотек .- СПб, 2007.-С.48-52</u>	8	
<b>Тема 3.</b> Международные стандарты менеджмента качества	<u>Лекция:</u> Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО). Базовые стандарты системы менеджмента качества ИСО 9000: 2000. Принципы системного управления качеством в стандарте. Различия стандартов ИСО и концепции TQM. Международный стандарт ИСО 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек». Международная премия в области совершенствования менеджмента качества. Российская премия качества.	2	ПК-1
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар "Международные стандарты менеджмента качества". 1. Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО). 2. Базовые стандарты систем менеджмента качества ИСО 9000:2000. 3. Премии в области совершенствования менеджмента качества.	6	
	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Описание самост. работы</u> Анализ международных стандартов менеджмента качества ИСО 9000: 2000: <ul style="list-style-type: none"><li>• ИСО 9001:2000. Система менеджмента. Требования качества;</li><li>• ИСО 9004:2000. Система менеджмента качества. Руководство для улучшения характеристик СМК для повышения эффективности предприятия</li><li>• Международный стандарт ИСО 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек».</li></ul>	6	
<b>Тема 4.</b> Государственные стандарты системы менеджмента	<u>Лекция:</u> Семейство стандартов ИСО 9000 для организаций всех видов и размеров в целях внедрения и обеспечения функционирования эффективных систем менеджмента качества. Государственные стандарты как комплекс	2	ПК-1

<p>качества</p>	<p>формирования системы менеджмента качества, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле.</p> <p>ГОСТ Р ИСО 9000—2001 (основные положения систем менеджмента качества, терминология для систем менеджмента качества.</p> <p>Направленность ГОСТа Р ИСО 9001—2001 на повышение удовлетворенности потребителей ( требования к системам менеджмента качества - организациям для демонстрации своей способности предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям).</p> <p>ГОСТ Р ИСО 9004—2001. Рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Направленность стандарта на улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.</p> <p>ИСО 19011(методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды).</p>		
	<p><u>Практическая работа</u> "Анализ государственных стандартов системы менеджмента качества". ГОСТ Р ИСО 9004—2001 ГОСТ ИСО 19011 - 2012</p>	<p>6</p>	
	<p><u>Самостоятельная работа «Государственные стандарты системы менеджмента качества»</u> <u>Описание самост. работы</u> Анализ государственных стандартов системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000—2001 (основные положения систем менеджмента качества, терминология для систем менеджмента качества. ГОСТ Р.7.0.0.-2010 СИБИД Национальная система стандартов по информатизации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения ГОСТ Р 7.0.94-2015 . Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения.</p>	<p>6</p>	
<p><b>Тема 5.</b> Теоретические основы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности</p>	<p><u>Лекция: «Теоретические основы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности»</u> Менеджмент качества в структуре менеджмента библиотечной деятельности. Проблемы управления качеством библиотечной деятельности в работах отечественных библиотечников М.Я. Дворкиной, Н. С. Карташова, И. С. Пилко, Ю.Н. Столярова, Е.А. Фенелонова, И.М. Фрумина. Влияние основных положений концепции библиотечного менеджмента В.К. Клюева, И.М. Суловой, Е.М. Ястребовой на развитие отечественного менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.</p>	<p>4</p>	<p>ПК-1</p>
	<p><u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар "Отечественная теория менеджмента качества библиотечно – информационной деятельности".</p>	<p>4</p>	
	<p><u>Самостоятельная работа</u>"Отечественные концепции менеджмента качества библиотечно – информационной деятельности". <u>Описание самост. работы</u> Раскрыть влияние основных положений концепции библиотечного менеджмента: В.К. Клюева, И.М. Суловой, Е.М. Ястребовой на развитие</p>	<p>4</p>	

	отечественного менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.		
	Итого за семестр <b>Вид контроля</b> – экзамен (18 часов)		
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>			
<b>Тема 6.</b> Специфика менеджмента качества деятельности библиотеки	<u>Лекция:</u> Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества: Содержание систем менеджмента качества библиотеки. Объект и субъект системы менеджмента качества библиотеки. Особенности системы менеджмента качества библиотеки.	2	ПК-1
	<u>Практические занятия (семинары)</u> <u>Семинар "Специфика менеджмента качества библиотеки".</u> 1. Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности 2. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества: 3. Содержание систем менеджмента качества библиотеки 4. Объект и субъект системы менеджмента качества библиотеки	4	
	<u>Самостоятельная работа( не предусмотрена)</u>		
<b>Тема 7.</b> Стратегия управления библиотекой на основе менеджмента качества	<u>Лекция:</u> Стратегическая модель оптимизации деятельности библиотеки и менеджмент качества. Самоменеджмент библиотечных систем в управлении качеством деятельности. Отражение принципов Тотального менеджмента качества в формировании стратегии управления библиотекой. <u>Самостоятельная работа «Отражение принципов Тотального менеджмента качества в формировании стратегии управления библиотекой».</u> <u>Описание самост. работы</u> Конспект публикаций по теме	2	ПК-1
<b>Тема 8.</b> Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотеки.	<u>Лекции:</u> Библиотечная политика как основа внедрения системы менеджмента качества в деятельности отечественных библиотек. Сертификация информационно- библиотечных услуг в системе менеджмента качества библиотеки. Этапы подготовки внедрения системы менеджмента качества в библиотеке. Опыт российских библиотек по внедрению менеджмента качества.	3	ПК-1
	<u>Практические занятия (семинары)</u> <u>Семинар « Внедрение системы менеджмента качества в отечественных библиотеках».</u> 1. Внедрение системы менеджмента качества в вузовских библиотеках 2. Внедрение системы менеджмента качества в краевых ( областных) библиотеках 3. Внедрение системы менеджмента качества в публичных библиотеках <u>Семинар проводится на анализе публикаций в профессиональной печати за последние пять лет.</u> <u>Семинар « Зарубежный опыт измерения качества деятельности библиотек»</u> 1. Роль показателей деятельности в управлении качеством библиотек	6	

	<p>отечно-информационного обслуживания.  2. Показатели влияния и результативности  3. Показатели деятельности библиотеки  (Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек/ Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; Российская государственная библиотека ; пер. с англ. Г. А. Кисловской. – Стер.переизд. – Москва: Пашков дом, 2010. – 316 с.)  <u>Самостоятельная работа</u>  « Зарубежный опыт измерения качества деятельности библиотек»  <u>Описание самост. работы</u>  Конспект публикаций по теме семинара</p>		
<b>Тема 9.</b> Система документационно-менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности	<u>Лекция:</u> Стандарты качества и модернизация документационного обеспечения библиотеки ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Документация системы менеджмента качества. Отражение системы менеджмента качества библиотеки в "Руководстве по качеству". Структура "Руководства по качеству". Управление документационной системой менеджмента качества. Планы качества, спецификации (документация, устанавливающая требования), внешняя документация (нормативные акты стандарты). <u>Семинар:</u> «Система документационного обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» 1. Документационное оформление политики библиотеки 2. Руководство по качеству 3. Документированные процедуры, требуемые международным стандартом	2	ПК-1
	<u>Самостоятельная работа</u> «Документация системы менеджмента качества» <u>Описание самост. работы</u> Студент осуществляет анализ документации системы менеджмента качества краевой (областной) библиотеки, муниципальной ( по выбору студента) В анализ входит описание документационного оформления политики библиотеки, Руководства по качеству, другие документы.	10	
<b>Тема 10.</b> Персонал библиотеки в структуре системы менеджмента качества			ПК-1
	<u>Семинар</u> «Персонал библиотеки в структуре системы менеджмента качества» 1. Управление библиотечным персоналом в системе менеджмента качества библиотеки. 2. Показатели восприятия своей работы персонала библиотеки. 3. Показатели работы библиотеки по повышению удовлетворительности сотрудников своей профессиональной деятельностью.	4	
<b>Тема 11.</b> Специфика повышения квалификации персонала библиотеки в системе менеджмента	<u>Лекция:</u> Повышение компетенции библиотечных специалистов в системе менеджмента качества библиотеки. Задачи повышения квалификации библиотечных работников. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных работников в условиях внедрения системы менеджмента качества: традиционные формы обучения, тренинг, дистанционное обучение, наставничество, стажировки, производственная ротация.	2	ПК-1

качества	Методы обучения и повышения квалификации библиотечных работников в целях внедрения системы менеджмента качества		
	<u>Практические занятия (семинары)</u> <u>Семинар: "Повышение квалификации библиотечных специалистов в системе менеджмента качества"</u> Повышение квалификации библиотечных специалистов в системе менеджмента качества". 1. Основные задачи повышения квалификации библиотечных специалистов в современном обществе. 2. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в целях внедрения системы менеджмента качества. 3. Методы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в целях внедрения системы менеджмента качества.	<u>4</u>	
	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Описание самост. работы.</u> Студент должен заполнить таблицу «Формы обучения и повышения квалификации библиотечных работников в условиях внедрения системы менеджмента качества» по следующим направлениям: тренинг, коучинг, профессиональное консультирование, наставничество. В каждой форме указать результат обучения, необходимость использования, ограничение использования	<u>4</u>	
Примерная тематика курсовой работы <i>(не предусмотрено)</i>			
<b>Вид итогового контроля –</b>		<i>Зачет, экзамен</i>	
<b>ВСЕГО:</b>		<i>216</i>	

### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости <i>(по неделям семестра)</i> Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
				Л	ПЗ	ЛЗ	СР	
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ;								
1	Введение в курс. Развитие и формирование менеджмента качества.	5	1-2	2	2	4	12	
2	Теоретико-методологические основы менеджмента качества	5	3-6		2	2	16	Обсуждение Тестирование
3	Международные стандарты менеджмента качества.	5	7-9		2	2	16	Устный опрос

4	Государственные стандарты менеджмента качества	5	10-13	2	2	2	16	Устный опрос
5	Теоретические основы менеджмента качества библиотечной деятельности	5	14-17	2	4	2	18	Обсуждение Устный опрос
<b>Итого в 5 семестре</b>				<b>6</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>78</b>	
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>								
6	Специфика менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности	6	1-2		2	2	10	
7	Стратегия управления библиотекой на основе менеджмента качества	6	3-5	2	2	2	10	Устный опрос
8	Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотеки	6	6-8		2	2	13	Устный опрос
9	Система документационного обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности	6	9-12	2	2	2	12	Устный опрос
10	Персонал библиотеки в структуре системы менеджмента качества	6	13-15	2	2	2	12	Обсуждение
11	Специфика повышения квалификации персонала библиотеки в системе менеджмента качества	6	16-17		2	2	12	Обсуждение
<b>Итого в 6 семестре</b>				<b>6</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>69</b>	
<b>ИТОГО: 216</b>				<b>12</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>147</b>	<b>(9 контроль)</b>

**4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции
-----------------------------	---	-------------------	-------------------------

	обучающихся, курсовая работа		(по теме)
1	2	3	4
__5__ семестр			
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ;</b>			
<b>Тема 1.</b> Введение в курс. Развитие и формирование менеджмента качества.	<p><u>Лекция:</u> « Развитие и формирование менеджмента качества». Исторические предпосылки развития управления качеством товаром и услуг. Этапы развития менеджмента качества (XX-XXI вв.) Понятие "качество". Система качества Ф.Тейлора. вклад В. Шухарта в развитие концепции управления качеством.</p> <p><u>Практические занятия (семинары):</u> <u>Семинар "Эволюция подходов к управлению качеством".</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Формирование концепции управления качеством (конец XIX в – начало XX вв).</li> <li>5. Концепция управления качеством Ф. Тейлора.</li> <li>6. Вклад В. Шухарта в развитие концепции управления качеством.</li> </ol>	2	ПК-1
	<p><u>Самостоятельная работа «Концепция управления качеством Э. Деминга и Д. Джурана».</u> <u>Описание самост. работы</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сделай конспект четырнадцати принципов качества Э. Деминга</li> <li>2. Описать принципы качества Д. Джурана</li> </ol>	10	
<b>Тема 2.</b> Теоретико-методологические основы менеджмента качества	<p><u>Лекция:</u> «Теоретико-методологические основы менеджмента качества» Философии качества. Системный подход как ведущий в развитии менеджмента качества. Концепция управления качеством Э. Деминга. Концепция вовлечения перешла в процесс развития качества ("Триада качества" ). А. Фейгенбаум- основатель концепции "Тотального менеджмента качеством". Модели систем управления качеством.</p> <p><u>Практические занятия (семинары):</u> <u>Семинар "Концептуальные основы менеджмента качества".</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Концепция управления качеством Э. Деминга.</li> <li>7. Принцип "Триад качества" Д. Джуран.</li> <li>8. "Круг качества" Н.</li> <li>9. Программа принципов совершенствования качества Ф. Кросби.</li> <li>10. Модели систем управления качеством (А. Фейгенбаум, Эттингер – Ситтинг, Д. Джуран).</li> </ol>		ПК-1
	<p><u>Самостоятельная работа « Сравнительный анализ концепций качества»</u> <u>Описание самост. работы</u> <u>Изучить таблицу « Сравнительный анализ концепций качества» (Ахмадова Ю.А. Система менеджмента качества библиотек .- СПб, 2007.-С.48-52</u></p>	10	
<b>Тема 3.</b> Международные стандарты менеджмента качества	<p><u>Лекция:</u> « Международные стандарты менеджмента качества» Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО). Базовые стандарты системы менеджмента качества ИСО 9000: 2000. Принципы системного управления качеством в стандарте. Различия стандартов ИСО и концепции TQM. Международный стандарт ИСО 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек». Международная премия в области совершенствования менеджмента качества. Российская премия качества.</p>	2	ПК-1

	<u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар "Международные стандарты менеджмента качества". 4. Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО). 5. Базовые стандарты систем менеджмента качества ИСО 9000:2000. 6. Премии в области совершенствования менеджмента качества.		
	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Описание самост. работы</u> Анализ международных стандартов менеджмента качества ИСО 9000: 2000: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ИСО 9001:2000. Система менеджмента. Требования качества;</li> <li>• ИСО 9004:2000. Система менеджмента качества. Руководство для улучшения характеристик СМК для повышения эффективности предприятия</li> <li>• Международный стандарт ИСО 11620 «Информационная документация. Показатели эффективности работы библиотек».</li> </ul>	8	
<b>Тема 4.</b> Государственные стандарты системы менеджмента качества	<u>Лекция:</u> «Государственные стандарты системы менеджмента качества» Семейство стандартов ИСО 9000 для организаций всех видов и размеров в целях внедрения и обеспечения функционирования эффективных систем менеджмента качества. Государственные стандарты как комплекс формирования системы менеджмента качества, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле. ГОСТ Р ИСО 9000—2001 (основные положения систем менеджмента качества, терминология для систем менеджмента качества. Направленность ГОСТа Р ИСО 9001—2001 на повышение удовлетворенности потребителей ( требования к системам менеджмента качества - организациям для демонстрации своей способности предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям). ГОСТ Р ИСО 9004—2001. Рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Направленность стандарта на улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон. ИСО 19011(методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды).	2	ПК-1
	<u>Практическая работа</u> "Анализ государственных стандартов системы менеджмента качества". ГОСТ Р ИСО 9004—2001 ГОСТ ИСО 19011 - 2012	4	
	<u>Самостоятельная работа</u> «Государственные стандарты системы менеджмента качества» <u>Описание самост. работы</u> Анализ государственных стандартов системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000—2001 (основные положения систем менеджмента качества, терминология для систем менеджмента качества.	10	

	ГОСТ Р.7.0.0.-2010 СИБИБД Национальная система стандартов по информатизации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения ГОСТ Р 7.0.94-2015 . Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения.		
<b>Тема 5.</b> Теоретические основы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности	<p><u>Лекция: «Теоретические основы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности»</u></p> <p>Менеджмент качества в структуре менеджмента библиотечной деятельности. Проблемы управления качеством библиотечной деятельности в работах отечественных библиотечников М.Я. Дворкиной, Н. С. Карташова, И. С. Пилко, Ю.Н. Столярова, Е.А. Фенелонова, И.М. Фрумина. Влияние основных положений концепции библиотечного менеджмента В.К. Клюева, И.М. Суловой, Е.М. Ястребовой на развитие отечественного менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.</p> <p><u>Практические занятия (семинары)</u></p> <p>Семинар "Отечественная теория менеджмента качества библиотечно – информационной деятельности".</p> <p><u>Самостоятельная работа</u>"Отечественные концепции менеджмента качества библиотечно – информационной деятельности". <u>Описание самост. работы</u> Раскрыть влияние основных положений концепции библиотечного менеджмента: В.К. Клюева, И.М. Суловой, Е.М. Ястребовой на развитие отечественного менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.</p>		ПК-1
		20	
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>			
<b>Тема 6.</b> Специфика менеджмента качества деятельности библиотеки	<p><u>Лекция: «Специфика менеджмента качества деятельности библиотеки»</u></p> <p>Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества: Содержание систем менеджмента качества библиотеки. Объект и субъект системы менеджмента качества библиотеки. Особенности системы менеджмента качества библиотеки.</p> <p><u>Практические занятия (семинары)</u></p> <p><u>Семинар "Специфика менеджмента качества библиотеки".</u></p> <p>1. Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности 2. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества: 3. Содержание систем менеджмента качества библиотеки 4. Объект и субъект системы менеджмента качества библиотеки</p> <p><u>Самостоятельная работа( не предусмотрена)</u></p>	2	ПК-1
		2	
<b>Тема 7.</b> Стратегия управления библиотекой на основе менеджмента	<p><u>Лекция: «Стратегия управления библиотекой на основе менеджмента качества»</u></p> <p>Стратегическая модель оптимизации деятельности библиотеки и менеджмента качества. Самоменеджмент библиотечных систем в управлении качеством деятельности. Отражение принципов Тотального менеджмента качества в формировании</p>		ПК-1

качества	<p>стратегии управления библиотекой.</p> <p><u>Самостоятельная работа</u> «Отражение принципов Тотального менеджмента качества в формировании стратегии управления библиотекой».</p> <p><u>Описание самост. работы</u></p> <p>Конспект публикаций по теме</p>		
<p><b>Тема 8.</b></p> <p>Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотеки.</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <p>Библиотечная политика как основа внедрения системы менеджмента качества в деятельности отечественных библиотек.</p> <p>Сертификация информационно- библиотечных услуг в системе менеджмента качества библиотеки.</p> <p>Этапы подготовки внедрения системы менеджмента качества в библиотеке. Опыт российских библиотек по внедрению менеджмента качества.</p> <p><u>Практические занятия (семинары)</u></p> <p><u>Семинар</u> « Внедрение системы менеджмента качества в отечественных библиотеках».</p> <p>4. Внедрение системы менеджмента качества в вузовских библиотеках</p> <p>5. Внедрение системы менеджмента качества в краевых( областных) библиотеках</p> <p>6. Внедрение системы менеджмента качества в публичных библиотеках</p> <p>Семинар проводится на анализе публикаций в профессиональной печати за последние пять лет.</p> <p><u>Семинар</u> « Зарубежный опыт измерения качества деятельности библиотек»</p> <p>1.Роль показателей деятельности в управлении качеством библиотечно-информационного обслуживания.</p> <p>2.Показатели влияния и результативности</p> <p>3. Показатели деятельности библиотеки (Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек/ Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; Российская государственная библиотека ; пер. с англ. Г. А. Кисловской. – Стер.переизд. – Москва: Пашков дом, 2010. – 316 с.)</p> <p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>« Зарубежный опыт измерения качества деятельности библиотек»</p> <p><u>Описание самост. работы</u></p> <p>Конспект публикаций по теме семинара</p>	2	ПК-1
<p><b>Тема 9.</b></p> <p>Система документационно о обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности</p>	<p><u>Лекция:</u> «Система документационного обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности»</p> <p>Стандарты качества и модернизация документационного обеспечения библиотеки ГОСТ Р ИСО 9001-2001.</p> <p>Документация системы менеджмента качества. Отражение системы менеджмента качества библиотеки в "Руководстве по качеству". Структура "Руководства по качеству". Управление документационной системой менеджмента качества. Планы качества, спецификации (документация, устанавливающая требования), внешняя документация (нормативные акты стандарты).</p> <p><u>Семинар:</u> «Система документационного обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности»</p> <p>1.Документационное оформление политики библиотеки</p> <p>2.Руководство по качеству</p> <p>3.Документированные процедуры, требуемые международным</p>		ПК-1

	стандартом		
	<u>Самостоятельная работа</u> «Документация системы менеджмента качества» <u>Описание самост. работы</u> Студент осуществляет анализ документации системы менеджмента качества краевой (областной) библиотеки, муниципальной ( по выбору студента) В анализ входит описание документационного оформления политики библиотеки, Руководства по качеству, другие документы.	10	
<b>Тема 10.</b> Персонал библиотеки в структуре системы менеджмента качества			ПК-1
	<u>Семинар</u> «Персонал библиотеки в структуре системы менеджмента качества» 1. Управление библиотечным персоналом в системе менеджмента качества библиотеки. 2. Показатели восприятия своей работы персонала библиотеки. 3. Показатели работы библиотеки по повышению удовлетворительности сотрудников своей профессиональной деятельностью.		
<b>Тема 11.</b> Специфика повышения квалификации персонала библиотеки в системе менеджмента качества	<u>Лекция:</u> «Специфика повышения квалификации персонал» а библиотеки в системе менеджмента качества» Повышение компетенции библиотечных специалистов в системе менеджмента качества библиотеки. Задачи повышения квалификации библиотечных работников. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных работников в условиях внедрения системы менеджмента качества: традиционные формы обучения, тренинг, дистанционное обучение, наставничество, стажировки, производственная ротация. Методы обучения и повышения квалификации библиотечных работников в целях внедрения системы менеджмента качества		ПК-1
	<u>Практические занятия (семинары)</u> <u>Семинар:</u> "Повышение квалификации библиотечных специалистов в системе менеджмента качества Повышение квалификации библиотечных специалистов в системе менеджмента качества". 1. Основные задачи повышения квалификации библиотечных специалистов в современном обществе. 2. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в целях внедрения системы менеджмента качества. 3. Методы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в целях внедрения системы менеджмента качества.	2	
	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Описание самост. работы.</u> Студент должен заполнить таблицу «Формы обучения и повышения квалификации библиотечных работников в условиях внедрения системы менеджмента качества» по следующим направлениям: тренинг, коучинг, профессиональное консультирование, наставничество. В каждой форме указать результат обучения, необходимость использования, ограничение использования	30	
Примерная тематика курсовой работы <i>(не предусмотрено)</i>			

<b>Вид итогового контроля -</b>	<i>Зачет, экзамен</i>	
<b>ВСЕГО:</b>	216	

### **Использование технологий активного и интерактивного обучения**

№п/п	Вид учебных занятий	Технологии интерактивного обучения	Кол-во часов
1.	Семинарское занятие	Тема 2. Семинар "Концептуальные основы менеджмента качества"	4
	Семинарское занятие	Тема 5 Семинар "Отечественная теория менеджмента качества библиотечно – информационной деятельности".	4
	Семинарское занятие	Тема 6. Семинар "Специфика менеджмента качества библиотеки"	4
	Семинарское занятие	Тема 7. Семинар "Стратегия управления библиотекой в контексте менеджмента качества"	4
Всего из 90 аудиторных часов на интерактивные формы приходится 16			16

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

1. Аудиторные занятия: лекция: обзорная лекция, тематическая лекция, лекция – беседа, интерактивная лекция, презентации по отдельным темам. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 25 % аудиторных занятий.

2. Семинар: классический семинар – опрос с обсуждением и итоговым контролем, семинар – деловая игра, семинар – круглый стол.

3. Внеаудиторные занятия: экскурсии в библиотеки, встречи на межвузовском уровне, приглашение гостей (должностные лица, специалисты библиотечных учреждений).

Оценка качества освоения включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся. Текущий контроль и промежуточная аттестация включают типовые задания, контрольные работы, тесты, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций с высокой степенью объективности (надежности), обоснованности (валидности) и сопоставимости.

## **6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **6.1. Контроль освоения дисциплины**

Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

*Текущий контроль* успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в следующих формах: обсуждение и анализ материалов по теме, дискуссия и анализ материалов по теме, сообщения.

*Рубежный контроль* предусматривает оценку знаний, умений и навыков обучающихся по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- разработка библиотечного проекта;
- устный опрос по контрольным вопросам;
- контроль за выполнением самостоятельной работы.

*Промежуточная аттестация* по результатам семестра по дисциплине проходит в форме экзамена. Порядок отчетности и допуска к аттестации доводится обучающимся преподавателем в начале изучения соответствующей дисциплины. Преподаватель сообщает обучающимся задания для подготовки к аттестации. Выполнение заданий является обязательным – при отсутствии результатов текущего контроля студенты к итоговому контролю не допускаются. Незнание условий сдачи не дает право на получение льгот во время итоговой аттестации. Зачет и экзамен проводятся в устной форме.

## **6.2. Оценочные средства**

### **6.2.1. ТЕСТ контроля знаний обучающихся по курсу**

**Кто впервые ввел понятие качества:**

- а) Гегель
- б) Аристотель
- с) Шухарт
- д) Фейгенбаум

**какой процесс не входит в "Триаду качества" Д.Джурана**

- а) Планирование
- б) Выполнение операции
- в) Контроль
- г) Улучшение

**ИСО**

- а) Принцип всеобщего управления качеством
- б) международная организация по стандартизации
- в) исследование систем организации

**Кто сформулировал основные концепции кружков качества:**

- а) Фейгенбаум
- б) Джуран
- б) Исикава

**В системном подходе к управлению качеством основополагающим является:**

- а) Знание предмета управления качеством.
- б) Тип мышления специалиста по управлению качеством.
- в) Совокупность информации по управлению качеством.

г) Целостность взаимосвязи и взаимодействия элементов по управлению качеством.

**Процесс управления качеством представляет собой:**

- а) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности.
- б) Проект скоординированной деятельности.
- в) Совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством.

**Какой главный признак управления качеством:**

- а) Наличие всей необходимой информации
- б) Наличие ресурсов, необходимых для управления качеством.
- в) Комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством.
- г) Совокупность планов управления качеством.

**Какое определение наиболее полно отражает содержание понятия "система управления качеством":**

- а) Совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
- б) Организационная структура системы управления качеством.
- в) Организационно- правовая форма управления.
- г) Комплекс показателей, определяющих состояние системы управления качеством.

**Принципами менеджмента качества являются:**

- а) Экономическая эффективность;
- б) Мотивация;
- в) Взаимовыгодные отношения с поставщиками;
- г) Контроль качества;
- д) Процессный подход.

**Система «20 ключей» - это:**

- а) Справочник экономических нормативов;
- б) Система обеспечения конкурентоспособности и производительности предприятия;
- в) Международный стандарт качества;
- г) Система управления предприятием.

### **6.2.2. Вопросы для проведения текущего контроля**

1. Основные этапы развития контроля менеджмента качества
2. Место менеджмента качества в системе общего менеджмента.
3. Система качества Ф.Тейлора
4. Вклад В. Шухарта в развитие теории управления качеством.
5. Концепция качества Д. Джурана
6. "Круг качества"
7. Вклад А. Фейгенбаума в концепцию тотального контроля качества ТQC
8. Характеристика концепции ТQC.
9. Принципы совершенствования качества Ф.Кроеби.

10. Модели систем управления качеством (А. Фейгенбаум, Эттингер – Ситтинг, Д. Джуран).
11. Петля качества продукции.
12. Петля качества услуги.
13. Основные принципы концепции тотального менеджмента качества.
14. Основные этапы истории развития стандартов качества.
15. Характеристика новой версии стандартов ИСО 9000:2000.
16. Японский опыт управления качеством.
17. Европейский опыт управления качеством.
18. Опыт управления качеством в США.
19. Отечественный опыт управления качеством.
20. Менеджмент качества в структуре менеджмента библиотечной деятельности.
21. Развитие вопросов управления качеством библиотечной деятельности в отечественном библиотековедении.
22. Терминосистема менеджмента качества библиотечно- информационной деятельности.
23. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества.
24. Содержание системы менеджмента качества библиотек.
25. Объект и субъект системы менеджмента библиотеки.
26. Отражение принципов тотального менеджмента качества в формировании стратегии управления библиотекой
27. Этапы внедрения системы менеджмента качества в библиотеке.
28. Опыт российских библиотек по внедрению менеджмента качества.
29. Стандарты качества и модернизация документального обеспечения библиотеки.
30. Отражение менеджмента качества библиотеки в "Руководстве по качеству".
31. Документальная система менеджмента качества библиотеки (внутренняя и внешняя).
32. Основные принципы работы с персоналом библиотеки в условиях внедрения системы менеджмента качества.
33. Мотивация персонала библиотеки и внедрению систем качества.
34. Задачи повышения квалификации библиотечных работников в контексте менеджмента качества.
35. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в условиях внедрения системы менеджмента качества.
36. Методы повышения квалификации библиотечных специалистов в условиях внедрения системы менеджмента качества.

### **6.2.3. Вопросы для проведения текущего контроля**

7. Охарактеризуйте этапы развития менеджмента качества.
8. Концепция управления качеством В. Шухарта
9. Вклад Э. Деминга в развитие концепции управления качеством.
10. Сущность принципа "период качества" Д. Джурана.

11. Модель всеобщего контроля качества А.В. Фейгенбаума
12. Основные подходы к определению понятия TQM (Тотального менеджмента качества).
13. Основные этапы истории развития стандартов качества.
14. Характеристика новой версии стандартов ИСО 9000:2000.
15. Различия в положениях стандартов ИСО серии 9000 концепции TQM
16. Японская модель управления качеством.
17. Европейская модель управления качеством.
18. Специфика управления качеством в США.
19. Российский опыт управления качеством.
20. Зарождение концепции качества менеджмента библиотечной деятельности в России.
21. Документация системы менеджмента качества библиотеки.
22. Анализ современных школ менеджмента качества библиотеки.

#### **6.2.4. Задания и вопросы для самостоятельной работы:**

1. 1.Этапы развития менеджмента качества (XX-XXI вв.)
2. Модели систем управления качеством Анализ международных стандартов менеджмента качества
3. Анализ государственных стандартов системы менеджмента качества
4. Влияние основных положений концепции библиотечного менеджмента В.К. Ключева, И.М. Суловой, Е.М. Ястребовой на развитие отечественного менеджмента качества библиотечно- информационной деятельности.
5. Терминосистема менеджмента качества библиотечно- информационной деятельности.

*Текущая самостоятельная работа* по дисциплине, направленная на углубление и закрепление знаний обучающихся, на развитие практических умений, включает в себя следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка мультимедийной презентации;
- подготовка к зачету, экзамену.

С этой целью обучающийся изучает лекции преподавателя, основную, дополнительную литературу, Интернет-ресурсы, анализирует деятельность библиотек.

#### **6.2.4. Вопросы к экзамену по дисциплине**

1. Основные этапы развития менеджмента качества в мировой истории.

2. Место менеджмента качества в системе общего менеджмента.
3. Система качества Ф.Тейлора.
4. Вклад В. Шухарта в развитие теории управления качеством.
5. Концепция качества Д. Джурана.
6. «Круг качества» (Цикл Э.Деминга). 14 принципов качества Э.Деминга.
7. Характеристика концепции тотального контроля качества TQC. Вклад А. Фейгенбаума.
8. Принципы совершенствования качества Ф. Кросби как основа совершенствования деятельности организации.
9. Основные модели систем управления качеством (А. Фейгенбаум, Эттингер – Ситтинг, Д. Джуран).
10. Петля качества продукции как основа качества библиотечных продуктов.
11. Петля качества услуги как основа качества библиотечной услуги.
12. Основные принципы концепции тотального менеджмента качества TQM как основа управления качеством библиотеки.
13. Основные этапы истории развития стандартов качества. Характеристика версии стандартов ИСО 9000:2000.
14. Стандартизация в области менеджмента качества как основа стандартизации библиотечных процессов.
15. Система стандартов СИБИБД – основа стандартизации в библиотечно-информационной сфере.
16. Характеристика новой версии стандартов ИСО 9001:2015.
17. Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО).
18. Премии в области совершенствования качества деятельности организации.
19. Российская премия качества (Премия Правительства Российской Федерации в области качества)
20. Отечественный опыт управления качеством.
21. Международный стандарт ИСО 11620 «Информация и документация. Показатель эффективности работы библиотек».
22. Государственные стандарты системы менеджмента качества как основа качества деятельности отечественных библиотек.
23. Менеджмент качества в структуре менеджмента библиотечной деятельности.
24. Развитие вопросов управления качеством библиотечной деятельности в отечественном библиотековедении (М.Я. Дворкина, Н. С. Карташов, И. С. Пилко, Ю.Н. Столяров, Е.А. Фенелонов, И.М. Фрумин).
25. Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.
26. Отражение сущности системы менеджмента качества библиотеки в современных библиотековедческих исследованиях.
27. ГОСТ Р 7.0.0.-2010 СИБИБД Национальная система стандартов по информатизации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения.

28. ГОСТ Р 7.0.94-2015 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения.

### **6.2.5. Вопросы к экзамену по дисциплине**

1. Значение международного стандарта ИСО 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек» в создании системы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.

2. Внедрение государственных стандартов системы менеджмента качества в деятельность отечественных библиотек.

3. Менеджмент качества в структуре менеджмента библиотечной деятельности.

4. Развитие идей управления качеством библиотечно-информационной деятельности в отечественном библиотековедении.

5. Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.

6. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества.

7. Содержание системы менеджмента качества библиотеки.

8. Объект и субъект системы менеджмента библиотеки.

9. Отражение принципов тотального менеджмента качества в формировании стратегии управления библиотекой.

10. Управление качеством деятельности библиотеки.

11. Качество библиотечно-информационных продуктов и услуг.

12. Опыт российских библиотек по внедрению менеджмента качества.

13. Стандарты качества и модернизация документального обеспечения библиотеки.

14. Отражение менеджмента качества библиотеки в «Руководстве по качеству».

15. Документация системы менеджмента качества библиотеки.

16. Основные принципы работы с коллективом библиотеки в условиях внедрения системы менеджмента качества.

17. Мотивация коллектива библиотеки к внедрению системы качества.

18. Задачи повышения квалификации библиотечных работников в контексте менеджмента качества.

19. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в условиях внедрения системы менеджмента качества.

20. Методы повышения квалификации библиотечных специалистов в условиях внедрения системы менеджмента качества.

**6.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и навыков обучающегося.**

*Оценка 5 («отлично») ставится студентам, которые при ответе:*

- умеют излагать и анализировать материал вопросов билета с позиции междисциплинарного подхода;
- демонстрируют глубокое всестороннее и систематическое знание материала по вопросам билета;
- знают современную научную, научно-методическую литературу по проблематике вопроса;
- свободно владеют профессиональной терминологией;
- умеют подтверждать теоретические положения примерами из библиотечно-педагогической практики.

*Оценка 4 («хорошо») ставится студентам, которые при ответе:*

- демонстрируют знание теории педагогического мастерства;
- владеют основной и наиболее важной терминологией по проблематике вопросов билета;
- применяют знание теории к решению научно-практических задач библиотечной сферы;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе на вопросы билета.

*Оценка 3 («удовлетворительно») ставится студентам, которые при ответе:*

- недостаточно демонстрируют всестороннее и систематическое знание материала по вопросам билета;
- слабо владеют знанием теории педагогического мастерства и способностью ее применения к решению научно-практических задач сферы библиотечного обслуживания ;
- в целом освоили основные теоретические и научно-методические исследования в заявленной проблематике;
- слабо владеют профессиональной терминологией;
- допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета.

*Оценка 2 («неудовлетворительно») ставится студентам которые при ответе:*

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
- демонстрируют отсутствие знания теории и практики педагогической деятельности библиотек.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Основная литература:**

1. Тепман, Л. Н. Управление качеством : учебное пособие / Л. Н. Тепман ; под ред. В. А. Швандар. – Москва :Юнити, 2015. – 352 с. – Режим доступа: по

- подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450> (дата обращения: 15.07.2021). – Текст : электронный.
2. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учебно-практическое пособие / Ю. А. Ахмадова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 264 с. –(Библиотека). – Текст: непосредственный.
  3. Минько, Э. В. Менеджмент качества : учебное пособие для бакалавров и специалистов / Э. В. Минько. – Стандарт третьего поколения. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 268 с. – Текст : непосредственный.

## **7.2.Дополнительная литература:**

1. Дрешер Ю.Н. Построение модели сбалансированной системы показателей в деятельности библиотек (на примере Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра) / Ю.Н. Дрешер, Е. А. Косолапова // Библиотековедение. 2018. Т. 67, № 1. С. 23–31.
2. Дрешер, Ю.Н.. Система менеджмента качества как инновационная модель управления библиотекой / Ю. Н. Дрешер // Румянцевские чтения - 2012 = TheRumyantsevreadings - 2012 : материалы Всероссийской научной конференции (17-18 апреля 2012 г.) : [в 2 ч.]. - Ч. 1. - М.: Пашков дом, 2012. - С. 181-188
3. Зекунов, А. Г. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества : учебное пособие / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов. – Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. – 176 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137053> (дата обращения: 15.07.2019). – Текст : электронный.
4. Зубков, Ю.П. Внутренний аудит систем менеджмента качества : учебное пособие / Ю.П. Зубков. – Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. – 160 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137057> (дата обращения: 15.07.2021). – Текст : электронный.
5. Зубков, Ю.П. Системы менеджмента качества : практическое пособие / Ю.П. Зубков, В.А. Новиков, В.И. Сергеев. – Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2007. – 232 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=138904> (дата обращения: 15.07.2021). – Текст : электронный.
6. Орлова Е.Н. Стратегия качества в библиотеке // Фундаментальные исследования. – 2017. – № 3. – С. 185-189; URL: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=41417> (дата обращения: 13.08.2021).

## **7.3. Периодические издания**

1. Библиотековедение
2. Научные и технические библиотеки

3. Научно-техническая информация (НТИ). Серия 1. Организация и методика информационной работы
4. Современная библиотека
5. Школьная библиотека
6. Университетская книга (ЭБС «УБО»)
7. Стандарты и качество (ЭБС «УБО»)
8. Методы менеджмента качества (ЭБС «УБО»)

#### 7.4. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Министерства образования и науки РФ <http://www.ed.gov.ru>.
2. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
3. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>;
4. – Университетская электронная библиотека <http://www.infoliolib.info/InFolio>;
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
7. ISO портал <http://iso.staratel.com/>
8. OpenGost.ru - Портал нормативных документов <http://www.opengost.ru/>
9. РИА «Стандарты и качество» <http://www.stq.ru/>
10. Международная школа качества Псковской областной универсальной научной библиотеки;
11. Научная библиотека Новосибирского государственного технического университета <http://library.nstu.ru/about/projekt/smk>
12. Русская школа управления <http://uprav.ru/>;
13. РИА «Стандарты и качество» <http://100best.ru/>;
14. Информационно-справочный портал поддержки систем управления качеством <http://www.quality.edu.ru/>;
15. Всероссийская организация качества «Мир качества» <http://www.mirq.ru/>

#### 7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

##### Глоссарий

**Аккредитация** органа по сертификации – процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами Российской Федерации орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области.

**Библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

**Брак** – это дефектная единица продукции, т. е. продукция, имеющая хотя бы один дефект.

**Валидация** - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

**Верификация**-подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Дефект** – каждое отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией.

**Знак соответствия** – зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

**Испытание** – определение или исследование одной или нескольких характеристик изделия под воздействием совокупности физических, химических, природных или эксплуатационных факторов и условий.

**Качество** – совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000).

**Качество** – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (ГОСТ 15467-79).

**Квалиметрия** – наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг.

**Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП)** устанавливает, обеспечивает и сохраняет необходимый уровень качества продукции при ее разработке, производстве и эксплуатации, поддерживаемый путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество продукции.

**Контроль** – это процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

**Менеджмент** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

**Менеджмент качества** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

**Механизм управления качеством продукции** представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

**Мотив** (или побуждение) – стремление удовлетворить определенные потребности и нужды.

**Мотивация персонала** (в управлении качеством) – побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

**Норма** – положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

**Нормативный документ** – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

**Обеспечение качества** – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

**Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации (ОКТЭСИ)** – официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

**Оценка уровня качества продукции** — совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции и определение значений этих показателей при оценке качества продукции.

**Параметрическая стандартизация** основана на упорядочении объектов стандартизации при помощи составления параметрических рядов характеристик продукции, процессов, классификаторов и т.п.

**Петля качества** – замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение; подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковка и хранение; реализация и распределение продукции; монтаж; эксплуатация; техническая помощь и обслуживание; утилизация.

**Планирование качества** – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

**Политика в области качества** – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

**Правила** – документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

**Процедура** - установленный способ осуществления деятельности или процесса

**Ревизия (проверка)** – проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля.

**Регламент** – документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

**Рекомендации** – документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

**Самопроверка (самоконтроль)** – персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию, а также с использованием предусмотренных измерительных средств с соблюдением заданной периодичности проверки.

**Свойством** называется объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении.

**Сертификат соответствия** – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

**Сертификация** – деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

**Сертификация продукции** – процесс, в результате которого государство совместно с производителем обеспечивает потребителю защиту его прав на приобретение продукции с декларированными в ГОСТах и нормативно-технической документации показателями качества и на объективную информацию об этой продукции.

**Симплификация**– процесс простого сокращения количества типов или других разновидностей изделий до количества, технически и экономически необходимого для удовлетворения потребностей.

**Система «ДЖИТ»** (justintime – производство точно в срок) – комплекс управленческих действий ориентированный на ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

**Система контроля качества продукции** представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Система сертификации** – совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификации по правилам, установленным в этой системе.

**Система сертификации однородной продукции** – система сертификации, относящаяся к определенной группе продукции, для которой применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же процедура.

**Способ (форма, схема) сертификации** – определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям (далее – схема сертификации).

**Стандарт** – нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

**Стандартизация** – установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.

**Теория «Х»** характеризуется авторитарным стилем управления, существенной централизацией власти, жестким контролем по параметрам, определяющим действия исполнителя.

**Теория «У»** соответствует демократическому стилю управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе, учета соответствующей мотивации исполнителей и их психологических потребностей, обогащение содержания работы.

**Теория «Z»** отличается от теории «Y» акцентом на заботе о людях, характером процесса принятия управленческих решений (доминирование сопряженных методов), принципами занятости, продвижения и ответственности: присуща система пожизненного найма, горизонтальная и вертикальная ротация кадров через каждые два-три года, коллективная ответственность за результаты.

**Технический контроль** – проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям.

**Технический регламент** – регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарты, технические условия или кодекс установившейся практики, либо путем включения в себя содержания этих документов.

**Технический уровень продукции** – относительная характеристика качества продукции.

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

**Унификация** – действия, направленные на сведение к технически и экономически обоснованному рациональному минимуму неоправданного многообразия различных изделий, деталей, узлов, технологических процессов и документации.

**Управление качеством** – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

**Управление качеством продукции** – действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

**Уровень качества продукции** - относительная характеристика, основанная на сопоставлении значений показателей, характеризующих техническое и эстетико-эргономическое совершенство комплексных показателей надежности и безопасности использования оцениваемой продукции.

## **7.6. Программное обеспечение**

Преподавание дисциплин обеспечивается следующими программными продуктами: операционные системы – WindowsXP, Windows 7; пакет прикладных программ MS Office 2007; справочно-правовые системы- Консультант + , Гарант.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+ экран).

Обучающиеся пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;

- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

**Дополнения и изменения  
к рабочей программе учебной дисциплины  
Б1.В.ДВ.03.01 Менеджмент качества библиотечно-информационной  
деятельности  
на 2021- 2022 уч. год**

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- Обновлен список дополнительной литературы\_\_\_\_\_;
- Обновлены задания и вопросы для самостоятельной работы;
- \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры библиотечно-библиографической деятельности и информационных технологий.

Протокол № 1 от « 26 » августа 2021г.

Исполнитель(и):

профессор / \_\_\_\_\_ / Н.Л.Голубева / 26.08.2021  
(должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

И.о зав. кафедрой

ББДиИТ / \_\_\_\_\_ / А.В.Штратникова / 26.08.2021  
(наименование кафедры) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)