

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет
культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор БГУКИ

_____ А. А. Корбут

« ____ » _____ 2018 г.

Регистрационный № УД-_____/уч.

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ БИБЛИОТЕКИ
И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК**
**Раздел 2. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
БИБЛИОТЕК**

*Учебная программа
учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для специальности 1-23 01 11 Библиотечно-информационная
деятельность (по направлениям), направления специальности
1-23 01 11-01 Библиотечно-информационная деятельность
(менеджмент)*

Учебная программа создана на основе образовательного стандарта высшего образования ОСВО 1-23 01 11-2014 по специальности 1-32 01 11 Библиотечно-информационная деятельность (по направлению), учебного плана учреждения высшего образования по направлению специальности 1-23 01 11-01 Библиотечно-информационная деятельность (менеджмент), регистрационный № Е 23-1 88/17 уч. от 04.07.2017 г.

СОСТАВИТЕЛЬ

С. В. Зыгмантович, заведующий кафедрой менеджмента информационно-документной сферы учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Ю. А. Переверзева, заведующий отделом комплектования фондов государственного учреждения «Национальная библиотека Беларуси», кандидат педагогических наук, доцент;

В. И. Саитова, профессор кафедры теории и истории информационно-документных коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой менеджмента информационно-документной сферы учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 8 от 27.04.2017 г.); президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 5 от 28.06.2017 г.)

Ответственный за редакцию: В. Б. Кудласевич

Ответственный за выпуск: С. В. Зыгмантович

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В условиях интеграции Беларуси в мировое информационное пространство и возникновения профильной для библиотек конкурентной среды освоение и применение новых методов управления и обеспечения качества обслуживания приобретает особую значимость. В связи с указанной актуальностью изучения курса «Менеджмент качества деятельности библиотек» обусловлена необходимостью формирования профессиональных управленческих компетенций будущих специалистов, овладения ими современными подходами к управлению библиотеками на основе положений методологии системы управления качеством, использование которой способствует эффективному выполнению целей и обязательств библиотеками перед пользователями в соответствии с требованиями современного общества.

Учебная дисциплина «Управление персоналом библиотеки и менеджмент качества деятельности библиотек» состоит из двух разделов: «Управление персоналом библиотеки» и «Менеджмент качества деятельности библиотек». Данная учебная программа предназначена для изучения второго раздела «Менеджмент качества деятельности библиотек» и предусматривает изучение теоретических основ и принципов управления качеством в организациях, сущности процессного и системного подходов к менеджменту качества, основных положений международных стандартов серии ISO 9000, моделей менеджмента качества, а также методов оценки качества продукции и услуг библиотек, основ стандартизации в области библиотечных услуг в целях защиты прав пользователей библиотек – потребителей услуг.

Учебная программа разработана на основе компетентностного подхода и требований к уровню подготовки специалиста, сформулированных в образовательном стандарте ОСРБ по специальности 1-23 01 11 Библиотечно-информационная деятельность (по направлениям) для направления специальности 1-23 01 11-01 Библиотечно-информационная деятельность (менеджмент). Освоение учебной дисциплины направлено на формирование следующих групп компетенций.

Академические компетенции:

АК–1. Уметь использовать базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК–2. Владеть системным и сравнительным анализом.

АК–3. Владеть исследовательскими навыками.

АК–4. Уметь работать самостоятельно.

АК–6. Владеть междисциплинарным подходом к решению проблем.

Социально-личностные компетенции:

СЛК–2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК–3. Быть способным к межличностным коммуникациям.

СЛК–6. Уметь работать в команде.

Профессиональные компетенции:

ПК–12. Изучать, анализировать и внедрять международный опыт инновационной деятельности библиотек и информационных центров.

ПК–16. Использовать методы научных исследований в библиотечно-информационной деятельности.

ПК–17. Организовывать и проводить научные исследования; изучать эффективность библиотечно-информационной деятельности.

ПК–18. Выполнять требования законодательных и нормативно-правовых документов в области библиотечно-информационной деятельности.

ПК–23. Внедрять принципы инновационного менеджмента и системы менеджмента качества в работу библиотек.

Перечисленные компетенции предусматривают формирование умений использования полученных знаний в различных областях библиотечной деятельности.

Целью изучения данной учебной дисциплины является формирование у студентов понимания принципов и особенностей менеджмента качества в библиотечно-информационных учреждениях, умений и практических навыков построения систем качества в соответствии с их моделями, применения методов и инструментов менеджмента качества для улучшения процессов производственной и управленческой деятельности библиотек, освоения новых механизмов непрерывного совершенствования информационно-библиотечного обслуживания пользователей, удовлетворения их потребностей и ожиданий.

Основными *задачами* преподавания и изучения учебной дисциплины являются:

- изучение основополагающих понятий управления качеством, теоретических основ менеджмента качества, эволюции концепций управления качеством и основных моделей управления качеством в отечественной и зарубежной практике;

- ознакомление с особенностями разработки, внедрения, сертификации и совершенствования систем менеджмента качества в библиотеках в соответствии с рекомендациями международных стандартов ISO 9000;

- овладение методами и средствами анализа, оценки, контроля и улучшения качества процессов, продуктов и услуг библиотеки.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен *знать*:

- основные понятия и положения современной философии качества, принципы менеджмента качества, структуру и положения стандартов ISO серии 9000;

- методологию разработки и внедрения систем менеджмента качества в библиотеке;

- классификацию процессов библиотечной деятельности;

- методы и средства оценки качества библиотечных процессов, продуктов и услуг библиотеки;

- основы сертификации и стандартизации в области библиотечной деятельности, международные стандарты, стандарты СИБИД, национальные стандарты, регламентирующие библиотечные процессы и определяющие индикаторы оценки деятельности библиотеки;

уметь:

- применять основополагающие нормативные правовые акты, регламентирующие требования к системам менеджмента качества и качеству библиотечных продуктов и услуг;

- руководствоваться принципами системы менеджмента качества;

- разрабатывать проекты документов системы менеджмента качества библиотеки;

- идентифицировать и описывать библиотечные процессы в соответствии с требованиями системы менеджмента качества;

- проводить мониторинг, анализ и измерение качества;

– использовать различные методы оценки качества процессов, продуктов и услуг библиотеки;

владеть:

– навыками анализа документации на соответствие требованиям стандартов качества;

– методами изучения удовлетворенности потребителей и их оценкой качества продуктов и услуг библиотеки;

– методикой проведения самооценки деятельности библиотеки;

– способами использования результатов изучения качества процессов, продуктов и услуг для улучшения деятельности библиотек.

Учебная дисциплина «Менеджмент качества деятельности библиотек» базируется на знаниях, полученных в результате освоения таких специальных дисциплин, как «Библиотечно-информационный менеджмент», «Библиотечно-информационный маркетинг», «Библиотечная статистика», «Технологический библиотечный менеджмент», «Управление персоналом библиотеки». Управление качеством требует знания действующего законодательства и нормативных документов в области качества, что обеспечивается изучением дисциплины «Правовое обеспечение деятельности библиотек»; использования методов, связанных с определением экономических индикаторов, требует знаний, полученных в ходе изучения курса «Экономика библиотечно-информационной деятельности». Она также связана с блоком социально-гуманитарных дисциплин: «Экономика», «Право», «Социология», которые являются теоретической и методической базой для изучения закономерностей социально-экономического развития общества, законодательной и нормативной базой по формированию национальной экономики, ориентированной на качество.

В свою очередь знания, умения, полученные при изучении основ менеджмента качества деятельности библиотек, являются значимыми для изучения и освоения таких дисциплин библиотечно-библиографического цикла, как «Научно-методическая деятельность библиотек», «Инновационный библиотечный менеджмент», а также курсов по выбору, связанных с подготовкой библиотечно-информационных продуктов и услуг.

В соответствии с учебным планом на изучение учебной дисциплины «Менеджмент качества деятельности библиотек»

предусмотрено 94 академических часа, из них 50 – аудиторных. Распределение аудиторных часов по видам занятий следующее: 22 часа – лекции, 10 – семинарских, 18 часов – практических занятий.

Рекомендуемая форма контроля знаний – зачет.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Введение

Предмет, содержание и задачи учебной дисциплины «Менеджмент качества деятельности библиотек». Ее место в системе профессиональной подготовки будущего специалиста. Практическая направленность курса. Знания, навыки и умения, профессиональные компетенции, которые приобретают студенты в процессе изучения учебной дисциплины. Ее взаимосвязи с другими специальными предметами социально-гуманитарного и информационно-документного циклов. Основные виды учебных занятий и организация самостоятельной работы студентов. Формы контроля. Характеристика информационно-методической обеспеченности учебной дисциплины.

Раздел 1. Качество как объект управления: теоретический аспект

Тема 1. Качество как базовая категория и объект менеджмента

Качество продуктов и услуг как важнейшая тенденция развития общества. Причины повышения внимания к проблемам качества в современных условиях: экономические; социальные; технологические. Национальная политика Республики Беларусь в области качества продукции и услуг.

Понятие и сущность категории «качество». Генезис и многоаспектность категории «качество».

Особенности терминологии качества в библиотечной сфере. Качество и категория потребительской ценности. Понятие библиотечной продукции/услуги как результата библиотечной деятельности, проблема классификации библиотечно-информационных продуктов/услуг. Характеристика потребителей и заинтересованных сторон в качестве библиотечных продуктов/услуг. Свойства библиотечных услуг и их влияние на выбор показателей, критериев, методов их оценки. Понятие конкурентоспособности библиотечно-информационных услуг.

Качество как объект управления в библиотеке. Характеристика объекта, субъекта, организационных структур, функций и методов управления качеством в библиотеке.

Тема 2. Эволюция развития менеджмента качества

Становление и развитие менеджмента качества. Основные этапы развития систем качества. «Звезда качества» и основные критерии характеристики этапов: документирование организационной системы управления качеством; мотивация персонала; обучение персонала; взаимоотношения с поставщиками; взаимоотношения с потребителями. Характеристика основных этапов и концепций: концепция контроля качества; концепция статистического контроля качеством; концепция всеобщего управления качеством (TQC); концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Интегрированные системы современного менеджмента качества.

Основные концептуальные подходы классиков в управлении качеством: Ф. Тейлор, У. Шухарт, Э. Деминг. Циклическая модель управления качеством PDCA. «Цепная реакция» и «принцип постоянного улучшения» Э. Деминга. Дж. М. Джуран: «спираль качества», концепция AQL. Ф. Кросби: 14 принципов Кросби, программа «Ноль дефектов». А. В. Фейгенбаум. К. Исикава: метод анализа причинно-следственных связей («Рыбья кость Исикавы»), кружки качества Г. Тагути.

Тема 3. Система менеджмента качества: сущность и содержание

Понятие и основные задачи системы менеджмента качества. Модели системы менеджмента качества: общая характеристика.

Управление качеством на основе стандартов ISO серии 9000.

Характеристика целевой направленности и содержания деятельности ISO. Эволюция развития стандартов ISO серии 9000. Краткая характеристика и содержание стандартов ISO серии 9000. Стандарт ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»; стандарт ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха. Подход на основе менеджмента качества»; стандарт ISO 19011-2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента». Отличительные особенности последней версии стандартов серии 9000 (версии 2015 г.). Национальные белорусские стандарты СТБ на основе международных стандартов: СТБ ISO

9000:2015; СТБ ISO 9001:2015; СТБ ISO 9004:2011; СТБ ISO 19011: 2013.

Значение и особенности стандартов ISO серии 9000: универсальный характер; рекомендательный характер; использование как для внутреннего применения организациями, так и для оценки и сертификации третьей стороной; гармонизация с требованиями систем менеджмента организаций; совместимость с другими системами менеджмента (окружающей среды, охраны труда, финансового и др.).

Принципы менеджмента качества: определение понятия и значение.

Характеристика содержания принципов управления качеством: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Раздел 2. Система менеджмента качества (СМК) в библиотеке

Тема 4. Технология внедрения СМК в библиотеку

Обоснование необходимости внедрения СМК в библиотеке. Преимущества от внедрения системы менеджмента качества. Внедрение СМК как составной части системы управления библиотекой. Основные этапы создания и внедрения СМК в деятельность библиотек. Организационные аспекты внедрения СМК. Проблемы внедрения СМК в практику работы библиотек.

Документирование СМК как необходимое требование стандарта ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Функции и задачи документирования СМК библиотеки. Основные типы документов СМК: предписывающие и подтверждающие документы. Характеристика основных видов документации СМК: Политика (миссия) библиотеки и цели в области качества; Руководство по качеству; стандарты предприятия; документированные процедуры на основные технологические процессы библиотеки и документирование основных процедур СМК; рабочие инструкции. Записи по качеству как подтверждающие документы выполнения процессов и источ-

ник данных для анализа деятельности библиотеки. Управление документацией как самостоятельное направление деятельности библиотек. Электронный документооборот в библиотеках.

Тема 5. Процессный подход в СМК библиотек

Процессно-ориентированный подход как основа современного менеджмента качества. Менеджмент процессов и его составляющие. Определение процесса и его основные компоненты. Основные виды моделей управления организацией в зависимости от степени ориентированности на процессы. Общая классификация процессов организации. Понятие ключевых процессов. Основные этапы общей методологии идентификации, определения взаимодействия, декомпозиции, структурирования, представления, описания и документирования ключевых процессов. Обобщенная карта процессов библиотеки. Технологические карты процессов, паспорт процесса.

Тема 6. Мониторинг, измерение и анализ деятельности библиотеки

Мониторинг, измерение и анализ деятельности библиотек как составная часть внедрения и функционирования СМК в библиотеке: определение понятий, целевая направленность. Виды проводимого мониторинга в библиотеке: мониторинг информации о восприятии потребителем выполнения библиотекой его требований; мониторинг и измерение процессов СМК; мониторинг и измерение продукции.

Методы измерений и анализа в рамках функционирования СМК. Аудит качества: определение, статус. Виды аудита: внутренние и внешние. Цели внутреннего аудита, требования и технология проведения. Методы проведения внутреннего аудита и документирование его результатов (заключение о соответствии, протоколы несоответствия). Функции и организационные принципы проведения внутренних аудитов, отличия аудита от традиционных методов анализа статистических данных, паспортизации библиотек. Самооценка деятельности библиотек на основе моделей национальных или международных премий по качеству: технология проведения, преимущества для библиотеки. Методы проведения самооценки: метод имитации участия в конкурсе, использование специальных бланков (проформ, матриц), проведение рабочих совещаний, привлече-

ние экспертов, анкетирование, экспресс-самооценка. Бенчмаркинг как метод сравнительного анализа деятельности библиотеки с другими организациями в целях совершенствования деятельности. Виды бенчмаркинга.

Тема 7. Сертификация СМК библиотеки

Сущность и содержание сертификации: основные термины и понятия. Необходимость сертификации. Организационные основы системы сертификации: аккредитирующие органы, консультирующие и сертифицирующие организации; национальный, региональный, международный уровень организаций. Структура системы сертификации. Использование стандартов в системе сертификации. Объекты сертификации. Особенности сертификации продуктов и услуг библиотек. Результат сертификации и его отражение в документах: сертификат соответствия, знак соответствия.

Сертификация систем менеджмента качества. Этапы сертификации: подготовка к сертификации; выбор субъекта сертификации; проведение сертификации, испытание сертифицируемой продукции; выдача сертификата соответствия и права на использование знака соответствия; надзор за стабильностью качества сертифицированной продукции и состояния ее производства; информация о результатах сертификации.

Раздел 3. Оценка и измерение качества продуктов и услуг библиотеки

Тема 8. Развитие теоретических концепций менеджмента качества библиотеки

Теоретико-методологические подходы к оценке деятельности библиотек. Изучение эффективности и качества деятельности библиотек в советском, российском и белорусском, а также зарубежном библиотековедении. Изучение социальной и экономической эффективности, качества деятельности библиотеки, использование различных методов, организационные особенности проведения работы по изучению эффективности и качества деятельности библиотек.

Характеристика основных подходов к оценке деятельности библиотек: ресурсного подхода; исходя из понятия «общест-

венного блага»; общей экономической ценности; удовлетворенности потребностей пользователей; использования положений менеджмента качества в библиотечном деле; исходя из концепции «поиска идеала».

Проблемы внедрения результатов теоретических изысканий в области менеджмента качества в практику работы библиотек.

Тема 9. Стандартизация как средство обеспечения качества продукции и услуг библиотеки

Стандарты в области библиотечно-библиографической деятельности. Роль стандартов в СМК. Виды стандартов (международные, межгосударственные, государственные, гармонизированные с международными стандартами, отраслевые стандарты, стандарты предприятий); особенности их разработки и применения. Стандарты ISO на библиотечную деятельность: Международный стандарт ISO 2789 (2013) «Информация и документация. Международная библиотечная статистика»; Международный стандарт ISO 11620 (1998; 2014) «Информация и документация. Показатели эффективности деятельности библиотек».

Характеристика стандартов СИБИД: терминологические; стандарты обозначения; организационно-методические; стандарты на информационную продукцию; стандарты на технологические процессы. Нормативные документы отдельных стран для измерения эффективности и качества работы библиотек (Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, стандарты качества государственных услуг библиотек, Кодекс профессиональной этики библиотекаря и др.). Нормативные документы Республики Беларусь в области информационно-библиотечного дела.

Тема 10. Оценка и измерение эффективности и качества деятельности библиотеки

Квалиметрия как наука об измерении качества продукции и услуг: ее виды, объекты, методы и средства.

Оценка деятельности библиотек в понятиях эффективности и качества. Понятие о критериях и показателях как измерителях эффективности и качества. Требования, сформулированные в международных стандартах, к определению показателей/индикаторов эффективности деятельности библиотек. Ви-

ды показателей качества по количеству характеризующих свойств (единичные, комплексные, относительные, интегральные). Представление о системе сбалансированных показателей деятельности библиотек, отражающих все ее аспекты деятельности, связанные с затратами и результатами деятельности. Характеристика показателей/индикаторов эффективности в контексте рекомендаций стандарта ISO 11620: показатели для изучения эффективности ресурсов и инфраструктуры; показатели спроса и удовлетворенности пользователей; показатели экономической эффективности; показатели для определения перспектив развития.

Методы сбора данных для определения показателей эффективности и качества процессов, продуктов и услуг библиотеки.

Качество информационных продуктов и услуг библиотеки: определение, основные характеристики качества информационных продуктов и услуг. Показатели качества информационных продуктов и услуг библиотеки.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы занятий	Количество часов				Форма контроля знаний
	лекц.	практ.	сем.	УСР	
Введение	1	-	-	-	
Раздел 1. Качество как объект управления: теоретический аспект					
<i>Тема 1.</i> Качество как базовая категория и объект менеджмента	1	-	-	1	опрос
<i>Тема 2.</i> Эволюция развития менеджмента качества	2	-	2	1	сем.
<i>Тема 3.</i> Система менеджмента качества: сущность и содержание	2	2	2	1	тест
Раздел 2. Система менеджмента качества (СМК) в библиотеке					
<i>Тема 4.</i> Технология внедрения СМК в библиотеку	2	2	-	1	защита инд. заданий
<i>Тема 5.</i> Процессный подход в СМК библиотек	2	2	-	1	защита инд. заданий .
<i>Тема 6.</i> Мониторинг, измерение и анализ деятельности библиотеки	2	2	-	1	сем.
<i>Тема 7.</i> Сертификация СМК библиотеки	2	2	-	1	опрос
Раздел 3. Оценка и измерение качества продуктов и услуг библиотеки					
<i>Тема 8.</i> Развитие теоретических концепций менеджмента качества библиотеки	2	-	2	1	сем.
<i>Тема 9.</i> Стандартизация как средство обеспечения качества продукции и услуг библиотеки	1	2	-	1	сем.
<i>Тема 10.</i> Оценка и измерение эффективности и качества деятельности библиотеки	1	2	2	1	защита инд. заданий
Итого...	18	14	8	10	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. ISO 11620:1998. Information and Documentation – Library performance indicators = Информация и документация – Показатели эффективности работы библиотек. – Geneva, CH : ISO, 1998. – 56 p.

2. Ахмадова, Ю. А. Менеджмент качества и библиотека : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. – М. : Либерей-Бибинформ, 2007. – 88 с. : ил., табл. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; вып. 55).

3. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова. – СПб. : Профессия, 2007. – 260, [4] с. : табл. – (Библиотека).

4. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления: Национальный стандарт Рос. Федерации : Проект 2-й редакции. – М. : Стандартинформ, 2014. – 26 с.

5. Бібліятэчная статыстыка: Асноўныя палажэнні: Сістэма стандартаў па інфармацыі, бібліятэчнай і выдавецкай справе: СТБ 7.20 – 2000. – Мінск : Дзяржстандарт, 2000. – 12 с.

6. Боброва, Е. И. Менеджмент качества библиотечного и информационного обслуживания в библиотеке вуза : учеб.-метод. пособие / Е. И. Боброва. – М. : Литера, 2013. – 95 с. : схемы, табл. – (Серия «Современная библиотека»).

7. Брофи, П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / Питер Брофи ; науч. ред. и пер. Я. Л. Шрайберг. – 2-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2010. – 357 с.

8. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность РМБИЦ : проблемы, поиски, решения : сб. науч. тр. / Респ. мед. библио-информ. центр. – Казань : Медицина, 2010. – 86, [6] с.

9. Гендина, Н. И. Оценка качества сайтов: методика и результаты пилотажного исследования / Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, О. И. Алдохина // Создание официальных сайтов учреждений культуры и образования : сб. науч. тр. / науч. ред. Н. И. Гендина, Н. И. Колкова. – СПб. : Профессия, 2015. – С. 252–259.

10. Дубровина, Л. А. Минимум управления, максимум управляемости. Руководителям библиотек о Всеобщем управлении

на основе качества / Л. А. Дубровина. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 398, [1] с. : табл., схемы. – (Специальный издательский проект для библиотек).

11. Дубровина, Л. А. Премии в области качества как механизм общественно-государственной оценки деятельности организации : опыт применения в библиотеках России / Л. А. Дубровина // Библиотечное дело. Специальный выпуск. Библиотечные технологии: наука о мастерстве. – 2010. – № 4(06). – С. 5–8.

12. Кипа, И. Н. Эдвард Деминг и управление качеством в библиотеке / И. Н. Кипа // Библиотечное дело. Специальный выпуск. Библиотечные технологии: наука о мастерстве. – 2010. – № 4(06). – С. 28–33.

13. Колкова, Н.И. Качество электронных информационных ресурсов: проблемы интегративной оценки / Н. И. Колкова, И. Л. Скипор // Создание официальных сайтов учреждений культуры и образования: сб. науч. тр. / науч. ред. Н. И. Гендина, Н. И. Колкова. – СПб. : Профессия, 2015. – С. 267–272.

14. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества = Менеджмент для дасягнення ўстойлівага поспеху арганізацыі. Падыход на аснове менеджменту якасці : СТБ ISO 9004-2010 : (ISO 9004:2009, IDT) : Гос. стандарт Респ. Беларусь. – Взамен СТБ ISO 9004-2001 ; введ. 2010-05-20. – Минск : Госстандарт, 2010. – V, [I], 45 с. : схема, табл.

15. Меньщикова, С. П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности : практ. пособие / С. П. Меньщикова. – М. : Литера, 2009. – 112 с. – (Современная библиотека ; вып. 48).

16. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки : Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти [Электронный ресурс]. – М., 2014. – Режим доступа: www.unkniga.ru/.../2014/modelniy-standart-27.10.2014.doc.

17. О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О техническом нормировании и стандартизации» : Закон Респ. Беларусь от 24 окт. 2016 г., № 436-3 // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016. – Режим доступа: <http://www.pravo.by/document/?guid=12551&p0=H11600436&p1=1>.

18. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания: пособие для руководителей библиотек: проект / отв. сост. и рук. проекта Л. В. Куликова ; Рос. библиотечная ассоциация. – СПб. : РНБ, 2013. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/content/activities/group/kach/13.06.2013.pdf>.

19. Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек = Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries / Розвита Пол ; пер. с англ. и науч. ред. Г. А. Кисловской. – Стер. переизд. – М. : Пашков дом, 2010. – 314, [1] с. : схемы, табл.

20. Порядок сертификации систем менеджмента качества. Основные положения : технический кодекс установившейся практики ТКП 5.1.05-2004. – С отменой СТБ 5.1.05-99 ; введ. 2005-01-01. – Минск : Госстандарт, 2004. – III, 22 с. + Изменение № 1 (1 с.) ; Изменение № 2 (1 с.) ; Поправки, внесенные в ТКП (1 с.). – (Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь).

21. Принципы качества веб-сайтов по культуре: руководство / под ред. пятой рабочей группы проекта Minerva «Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре». – М., 2006. – 62 с.

22. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента = Кіруючыя ўказанні па аўдыту сістэм менеджменту якасці і/альбо сістэм экалагічнага менеджменту : СТБ ISO 19011-2003 : государственный стандарт Республики Беларусь / Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Изд. официальное. – Минск : Госстандарт, 2009. – IV, 26 с.

23. Система менеджмента качества: внедрение в деятельность библиотек : сб. науч. тр. / Респ. мед. библиотеч.-информ. центр ; науч. ред. и сост. Ю. Н. Дрешер. – Казань : Медицина, 2013. – 190, [1] с.

24. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь = Сістэмы менеджменту якасці. Асноўныя палажэнні і слоўнік : СТБ ISO 9000-2006 : государственный стандарт Республики Беларусь / Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Изд. официальное. – Минск : Госстандарт, 2009. – IV, 26 с.

25. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь = Сістэмы менеджменту якасці. Асноўныя палажэнні і

слоўнік : СТБ ISO 9000-2015 : государственный стандарт Республики Беларусь : пер. с англ. / Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Изд. официальное ; идентич. ISO 9001:2015, IDT ; введ. 2015-12-14. – Минск : Госстандарт, 2015. – IV, 54 с., вкл. обл. : рис.

26. Система менеджмента качества: разработка и внедрение документированных процедур для средних специальных учебных заведений в сфере культуры и искусства : метод. рекомендации / Белорус. гос. ун-т культуры и искусств ; сост.: Л. Ф. Голикова, Н. Н. Дедюля, А. В. Кушнир. – Минск : [б. и.], 2010. – 19 с.

27. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности : СТБ ISO 9004-2001 : государственный стандарт Республики Беларусь / Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Изд. официальное. – Минск : Госстандарт, 2009. – VII, 46 с.

28. Системы менеджмента качества. Требования = Сістэмы менеджменту якасці. Патрабаванні : СТБ ISO 9001-2009 : государственный стандарт Республики Беларусь / Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Изд. официальное. – Минск : Госстандарт, 2009. – VII, 32, [1] с.

29. Системы менеджмента качества. Требования = Сістэмы менеджменту якасці. Патрабаванні : СТБ ISO 9001-2015 : государственный стандарт Республики Беларусь : пер. с англ. / Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Изд. официальное ; идентич. ISO 9001:2015, IDT ; введ. 2015-12-14. – Минск : Госстандарт, 2015. – VIII, 24 с., вкл. обл. : рис., табл.

30. *Стрелкова, И. Б.* Динамика развития библиотек: метод. инструментарий: науч.-практ. пособие / И. Б. Стрелкова. – Минск : Беларус. навука, 2016. – 61 с.

31. *Суслова, И. М.* Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учебник для вузов культуры и искусств / И. М. Суслова, В. К. Ключев. – СПб. : Профессия, 2010. – 600 с. – (Библиотека).

32. *Чудинова, В.П.* Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт : науч.-практ. пособие / В. П. Чудинова. – М. : Литера, 2011. – 254 с.

33. *Уайт, Э.* Статистические методы работы с электронными документами в библиотечной сфере, или Э-метрики: как использовать данные для управления и оценки электронных

ресурсов и фондов / Э. Уайт, Э. Д. Камаль ; пер. с англ. А. И. Земскова ; науч. ред. Я. Л. Шрайберг. – М. : Омега-Л, 2006. – 392 с.

Дополнительная

1. *Брежнева, В. В.* Управление качеством информационного обслуживания в публичных и научно-технических библиотеках / В. В. Брежнева // Научно-техническая информация. Серия 1, Организация и методика информационной работы. – 2014. – № 10. – С. 1–4.

2. *Дрешер, Ю. Н.* Система менеджмента качества как условие успешной деятельности организации / Ю. Н. Дрешер // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 8. – С. 27–30. – (Библиотечно-информационная деятельность: теория и практика).

3. *Зыгмантович, С. В.* Качество деятельности библиотеки в контексте всеобщего менеджмента качества / С. В. Зыгмантович // Культура. Наука. Творчество : сб. науч. ст. / Белорус. гос. ун-т культуры и искусств [и др.]. – Минск, 2012. – Вып. 6. – С. 363–368. – (Информационно-документные коммуникации в системе современной культуры: перспективы развития).

4. *Ильяева, И. А.* Стратегическое управление библиотекой : учеб.-метод. пособие / И. А. Ильяева, В. Н. Маркова. – М. : Кнорус, 2008. – 181, [2] с.

5. *Кипа, И. Н.* Контроль качества продуктов и услуг в библиотечном обслуживании / И. Н. Кипа // Библиотечное дело. Специальный выпуск. Библиотечные технологии: наука о мастерстве. – 2010. – № 4(06). – С. 34–38.

6. *Колкова, Н. И.* Электронные информационные ресурсы: общее и специфическое в оценке качества / Н. И. Колкова, И. Л. Скипор // Создание официальных сайтов учреждений культуры и образования: сб. науч. тр. / науч. ред. Н. И. Гендина, Н. И. Колкова. – СПб. : Профессия, 2015. – С. 259–267.

7. *Мазур, И. И.* Управление качеством: учеб. пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 3-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2006. – 400 с.

8. *Мелентьева, Е. Ю.* Изучение удовлетворенности пользователей качеством библиотечного обслуживания: опыт работы Научной библиотеки Витебского государственного университета им. П. М. Машерова / Е. Ю. Мелентьева // Научные и тех-

нические библиотеки. – 2014. – № 8. – С. 28–32. – (Библиотечно-информационная деятельность: теория и практика).

9. *Миронова, И. В.* Менеджмент качества услуг: нужен ли он библиотеке? / И. В. Миронова // Вестн. Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2012. – № 4. – С. 51–53 : табл. – (Инновационное развитие библиотек).

10. *Носова, А. В.* Документационная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: проблемы и перспективы / А. В. Носова // Научные и технические библиотеки [Электронный ресурс]. – 2012. – № 8. – С. 40–44.

11. Разработать методику оценки эффективности деятельности библиотек по созданию электронных информационных ресурсов: отчет о НИР (заключ.) / М-во культуры Респ. Беларусь, БГУКИ; рук. темы Ю. Н. Галковская. – Минск, 2017. – 426 с. – № ГР 20170558.

12. *Редькина, Н.С.* Измерение эффективности работы библиотек / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 63–72.

13. *Романов, П. С.* Эффективность работы зарубежных библиотек: методы расчета и оценка: моногр. / П. С. Романов. – М. : ЦНСХБ Россельхозакадемии, 2008. – 262 с.

14. *Сукиасян, Э. Р.* Менеджмент качества в действии: Стали ли наши библиотеки лучше работать? / Э. Р. Сукиасян // Научные и технические библиотеки. – 2011. – № 6. – С. 19–28. – (Качество работы: изучение и оценка).

15. *Ткаченко, Т. П.* Методологические подходы к выбору модели системы менеджмента качества библиотеки университета / Т. П. Ткаченко // Библиотека как феномен культуры : информационные ресурсы библиотек в образовательной, научной и социокультурной среде : материалы IV Междунар. конгресса, Минск, 4–6 окт. 2016 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2016. – С. 204–209.

16. *Чуприкова, Н. Т.* Система менеджмента качества. Практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библиотечное дело. – 2013. – № 6. – С. 21–23. – (СМК).

Рекомендуемые методы (технологии) обучения

Среди эффективных педагогических методик и технологий, отвечающим целям изучения дисциплины, являются:

- технологии проблемного обучения (проблемное изложение, вариативное изложение, частично поисковый метод), реализуемые на лекционных занятиях;
- технологии учебно-исследовательской деятельности, использование творческого подхода, реализуемые на практических занятиях и при самостоятельной работе;
- коммуникативные технологии (дискуссия, деловые игры, метод анализа конкретных ситуаций), реализуемые на практических занятиях.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа студентов с научной и учебно-методической литературой, официальными и нормативными изданиями, самостоятельное изучение студентами отдельных вопросов учебной дисциплины, подготовка к семинарским занятиям и зачету;
- контролируемая самостоятельная работа в виде выполнения индивидуальных заданий в аудитории во время проведения практических занятий под контролем преподавателя в соответствии с расписанием;
- управляемая самостоятельная работа, в том числе в виде выполнения индивидуальных заданий с консультациями преподавателя;
- подготовка рефератов по индивидуальным темам и представление докладов с презентациями на практических занятиях.

Формы выполнения самостоятельной работы:

- написание реферата (не менее 10–15 страниц);
- разработка тестовых заданий по изучаемым темам (не менее 16 тестов);
- изучение международных и национальных стандартов по вопросам качества;
- разработка визуальной презентации (не менее 12 слайдов);
- знакомство и экспертная оценка качества библиотечных продуктов и услуг конкретных библиотек.

Перечень рекомендуемых средств диагностики

Объектом диагностики результатов учебной деятельности студентов являются академические, социально-личностные и профессиональные виды компетенций, зафиксированные в образовательном стандарте Республики Беларусь по специальности 1-23 01 11 Библиотечно-информационная деятельность (по направлениям).

Оценка уровня знаний студента производится по десятибалльной шкале.

Итоговая диагностика компетенций студентов по дисциплине «Менеджмент качества деятельности библиотек» проводится в форме зачета. Оценка учебных достижений студента на зачете проводится с учетом активности работы на лекционных, семинарских, практических занятиях, а также с учетом достижений и выполнения ими контролируемой и управляемой самостоятельной работы.

По итогам изучения отдельных тем и разделов курса проводится тестирование. Тест представляет собой пробное задание, построенное в форме вопросов, которые в некоторых случаях снабжены вариантами ответов. Специфика прохождения тестирования заключается в том, что студент должен проявить как способности к комбинаторному мышлению, так и навыки самостоятельного формулирования категориальных свойств объекта, определений, проблем и т. п.

Основной формой самостоятельной подготовки студента является подготовка реферата. Темы рефератов указаны в учебно-методическом комплексе. Они являются примерными, поэтому по согласованию с преподавателем студент может ее перефразировать, изменить или предложить свою тему. В случае принятия нового нормативного акта, выхода актуальной литературы преподаватель, ведущий практические занятия, может, в соответствии с нормативными изменениями, уточнить тематику, сузить или расширить ее. В таком случае он может предложить подготовку реферата с последующей публичной защитой одновременно двум или нескольким студентам.

При подготовке реферата, доклада на семинарское занятие студенту необходимо решить следующие задачи:

- обосновать актуальность освещаемой темы;
- ознакомиться с основной литературой по теме и сделать ее критический анализ;

- собрать необходимый фактический (статистический) материал для исследования;
- провести тщательную систематизацию и анализ собранных данных;
- сделать собственные выводы, изложив свою точку зрения по дискуссионным вопросам темы проведенного исследования по результатам полученных данных.

Доклад должен быть оформлен в виде реферата: напечатан, подписан и сдан преподавателю вместе с электронной презентацией в установленные сроки.

Работа оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа, выполняется на бумаге формата А4, шрифт – 14 Times New Roman, межстрочный интервал – полуторный, границы полей: верхнее и нижнее – 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм. Оптимальный объем реферата – 10–15 страниц.

Для оценки достижений студента и диагностики формирования компетенций рекомендуется использовать следующий диагностический инструментарий:

- участие студента и выступление его на семинаре с подготовленным информационным (тематическим) сообщением в форме презентации;
- защита индивидуальных заданий, выполненных на практических занятиях;
- подготовка рефератов по отдельным темам учебной дисциплины;
- проведение текущих тестовых заданий по отдельным темам и разделам курса;
- устные текущие контрольные опросы по отдельным темам во время занятий;
- выступление студента на круглом столе по актуальной тематике курса;
- защита выполненных в рамках управляемой самостоятельной работы индивидуальных заданий;
- сдача зачета по дисциплине.

Учебное издание

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ БИБЛИОТЕКИ
И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК**
**Раздел 2. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
БИБЛИОТЕК**

*Учебная программа
учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для специальности 1-23 01 11 Библиотечно-информационная
деятельность (по направлениям), направления специальности
1-23 01 11-01 Библиотечно-информационная деятельность
(менеджмент)*

Корректор В. Б. Кудласевич
Технический редактор Л. Н. Мельник

Подписано в печать 2018. Формат 60x84¹/₁₆.
Бумага офисная. Ризография.
Усл. печ. л. 1,45. Уч.-изд. л. 1,03. Тираж экз. Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств».
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/177 от 12.02.2014.
ЛП № 02330/456 от 23.01.2014.
Ул. Рабкоровская, 17, 220007, г. Минск.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ