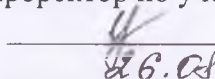


**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОУК ЛНР «ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»**

Кафедра библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе  
 И.Н.Цой  
2019 г.

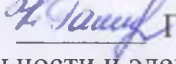
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ТЕОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-  
ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Уровень основной образовательной программы – магистратура  
Направление подготовки – 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность.  
Статус дисциплины – вариативная  
Учебный план 2019 года*

**Описание учебной дисциплины по формам обучения**

		Очная						Заочная								
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Форма контроля	Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Контрольная работа	Форма контроля
2	3	144/4	34	4	30	110	Дифференцированный зачёт (3)									
<b>Всего</b>		144/4	34	4	30	110	Дифференцированный зачёт (3)									

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ООП и ГОС ВО.

Программу разработала  Гальченко К.А., преподаватель кафедры библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций.

Рассмотрено на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций (ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского»)

Протокол № 1 от 26 августа 2019 г.  
Зав. кафедрой

А.В.Бобрышева

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Дисциплина «Теория и методология менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» является вариативной частью дисциплин ООП ГОС ВО (уровень магистратуры) и адресована студентам 2 курса (III семестр) направления подготовки 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность ГОУК ЛНР «Луганская государственная академия культуры и искусств имени М. Матусовского». Дисциплина реализуется кафедрой библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций.

В содержание учебной дисциплины входят основные теоретические вопросы менеджмента качества, современные подходы к государственному управлению качеством библиотечно-информационных услуг, концепции управления качеством в библиотечной сфере их содержание и структура, роль и значение в развитии информационного общества. Особое внимание уделено идеологии и принципам управления качеством библиотечно-информационной деятельности, а также основным элементам взаимоотношений с пользователями на основе информационной открытости и прозрачности.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль, промежуточная аттестация, итоговый контроль в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 4 часа, практические, семинарские занятия – 30 часов, самостоятельная работа – 110 часов.

## **2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цель дисциплины является теоретико-практическая подготовка магистрантов в области управления библиотечно-информационной деятельностью на основе принципов и закономерностей менеджмента качества.

### ***Задачи дисциплины***

- обучение специальным знаниям, умениям и навыкам в области теории и практики управления библиотекой;
- раскрытие возможностей и перспектив менеджерской деятельности в библиотечно-информационных учреждениях с учетом существующего правового пространства;
- изучение закономерностей, механизмов и функций управления ресурсным потенциалом библиотеки;
- овладение методами стратегического планирования, организации, анализа, мотивации библиотечно-информационной деятельности.

## **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО**

Курс входит в вариативную часть дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность.

Дисциплина реализуется кафедрой библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций.

Основывается на базе дисциплин: «Интеллектуальная собственность», «Логистика в книжном деле», «Теория и методология библиотековедения».

Является основой для подготовки выпускной квалификационной работы.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Общекультурные компетенции (ОК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

##### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОПК-3	способностью к исследованию библиотечно-информационной деятельности в контексте социально-экономического развития общества
ОПК-4	готовностью к организации и проведению комплексных научных исследований по проблемам библиотечно-информационной деятельности

##### Профессиональные компетенции (ПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ПК-4	способностью к прогнозированию, моделированию и определению перспективных тенденций развития библиотечно-информационной деятельности
ПК-8	готовностью к управлению библиотечно-информационной деятельностью
ПК-9	способностью к постановке долгосрочных целей и задач, разработке эффективных стратегий и проектированию оптимальной организационной структуры библиотечно-информационных учреждений
ПК-10	готовностью к стратегическому управлению развитием кадровых, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, внедрению инноваций в библиотечно-информационную практику
ПК-11	способностью к проведению экономического анализа и оценке эффективности и качества библиотечно-информационной деятельности

В процессе теоретического освоения курса «Теория и методология менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» студент должен **знать**:

- различные определения качества;
- понятие пирамиды качества;
- понятие квалиметрии;
- основные свойства для оценки качества;
- основные этапы процесса обеспечения качества;
- значение повышения качества в современных условиях;
- основные этапы становления и развития систем качества;
- подходы к менеджменту качества на различных этапах развития системы качества;
- основные элементы взаимосвязи общего менеджмента и менеджмента качества

В результате изучения курса студенты должны **уметь**:

- строить модели систем управления качеством;
- организовывать работу по улучшению качества библиотечного обслуживания;

- применять основные международные стандарты качества в профессиональной деятельности.

В результате изучения курса студенты должны **владеть:**

- навыками оценки уровня качества библиотечно-информационного обслуживания;
- навыками анализа затрат на качество продукции;
- навыками расчёта социально-экономической эффективности библиотечно-информационного обслуживания

## 5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия разделов и тем	Количество часов									
	очная форма					заочная форма				
	всего	в том числе				всего	в том числе			
		л	с	пр.	с.р.		л	с	пр.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Развитие категории качества.	18,5	0,5	4		14					
Тема 2. Государственные услуги и работы библиотек.	14,5	0,5	2		12					
Тема 3. Концепции управления в библиотечной сфере.	18,5	0,5	4		14					
Тема 4. Менеджмент качества.	18,5	0,5	4		14					
Тема 5. Политика библиотеки в области управления качеством обслуживания.	18,5	0,5	4		14					
Тема 6. Управление взаимоотношениями с пользователями.	18,5	0,5	4		14					
Тема 7. Сущность и содержание системы управления качеством.	18,5	0,5	4		14					
Тема 8. Национальная политика в области качества продукции и услуг.	18,5	0,5	4		14					
<b>ВСЕГО часов по дисциплине</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>30</b>		<b>110</b>					

## **6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Развитие категории качества.**

Понятия качества Определение качества как категории потребительской ценности

Информационно-библиотечное обслуживание как социально необходимое качество. Базовые, постоянные, временные, сопутствующие и привнесенные потребительские ценности. Потребительская полезность.

Услуги и продукты библиотек. Категории «информационно библиотечная деятельность», «информационное обслуживание», «справочно библиографическое обслуживание», «библиографическое обслуживание», «библиотечное обслуживание», «библиотечно-информационное обслуживание». Система информационно-библиотечного обслуживания.

### **Тема 2. Государственные услуги и работы библиотек.**

Государственные (муниципальные) услуги и работы библиотек. Современные подходы к государственному управлению. Создание правовых механизмов, способствующих повышению качества и доступности государственных (муниципальных) услуг (работ) библиотек. Методика оценки выполнения государственного (муниципального) задания. Система оценок результатов. Социальная и экономическая эффективность расходования бюджетных средств.

Ведомственный перечень в качестве основных видов деятельности библиотек. Принципы формирования перечня государственных (муниципальных) услуг (работ) библиотек.

Технологический регламент. Методические пояснения к Перечню государственных работ и услуг общедоступных библиотек.

Методики нормативного финансирования. Планирование объемов предоставления государственных (муниципальных) услуг библиотек. Стандарты качества государственных (муниципальных) услуг.

### **Тема 3. Концепции управления в библиотечной сфере.**

Принципы управления современной библиотекой. Лидерство руководства. Пути улучшения материального и морального стимулирования сотрудников. Корпоративная культура. Интеллектуальный капитал. Непрерывное обучение персонала. Компетентность сотрудников. Система повышения квалификации, многоуровневого обучения и взаимообучения. Инвестирование в сфере библиотечной деятельности. Развитие информатизации и сетевого взаимодействия.

Развитие системы управления. Формирование инновационных типов управления. Библиотечный маркетинг, стратегического управления, инновационный и кадровый менеджмент. «Некоммерческий» или «социальный маркетинг». Рынок публичных библиотек.

Взаимосвязь управления и менеджмента. Понятия «управление – менеджмент». Планирование. Организация. Мотивация. Контроль. Содержание . Функции менеджмента. Развитие библиотечного менеджмента.

### **Тема 4. Менеджмент качества.**

Система менеджмента качества. «Улучшение качества». Цели в области качества. Система менеджмента организации. Комплекс стандартов серии ИСО. Назначение стандартов ИСО. Универсальность стандартов ИСО. Национальные стандарты.

Концепция всеобщего управления качеством. Концепции всеобщего управления качеством (TQM – Total Quality Management).

Особенности управления качеством и обеспечения качества. Модель процесса управления качеством. Основные тенденции развития менеджмента качества. Система качества. Процессная модель системы менеджмента качества. Этапы жизненного цикла продукции. «Петля качества». «петля качества». Применение комплексного процессного

подхода в создании системы качества в научной библиотеке. Управление качеством.

Идеология и принципы управления качеством. Принцип «Ориентация на потребителя». Принцип «Лидерство руководителя». Принцип «Вовлечение работников». Принцип «Процессный подход». Принцип «Системный подход к менеджменту». Принцип «Постоянное улучшение». Принцип «Принятие решений». Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками».

#### **Тема 5. Политика библиотеки в области управления качеством обслуживания.**

Программа стратегического управления. Стратегического планирование. Миссия – качественно выраженная совокупность основных целей организации. Миссия библиотеки. Философия, или кредо организации. «Библиотека и будущее». Стратегия качества. Маркетинговая стратегия. Цели в области качества. Качество библиотечного обслуживания.

Политика и цели в области качества библиотечного обслуживания. Порядок создания политики в области качества. Основные принципы политики библиотеки в области качества. Документальное оформление политики в области качества. Обязательные документы системы менеджмента качества в библиотеке. Примерные образцы документов, в которых представлена политика в области качества. Реализация политики в области качества. Руководство по качеству.

Факторы и условия обеспечения качества обслуживания. Внешние факторы (внешняя среда). Внутренние факторы (внутренняя среда). Техничко-технологическая модернизация библиотеки. Состав библиотечно-библиографических ресурсов. Доступность библиотечного фонда. Библиотечная технология. Компонентная структура библиотечных технологий.

#### **Тема 6. Управление взаимоотношениями с пользователями.**

Основные элементы взаимоотношений с пользователями. Информационная открытость и прозрачность. Практика обеспечения прозрачности. Рекомендации по разработке комплексного промоушен-плана, способствующего успешной стратегии библиотеки. Принципы качества при создании и поддержке библиотечных веб-сайтов. Принципы информационной открытости и прозрачности. Социальная ответственность библиотеки.

Ориентация на пользователей. Лояльности пользователей. Библиотечная статистика. Методы исследования аудитории пользователей и удовлетворенности обслуживанием. интерактивный диалог с читателем. Основные принципы новой библиотечной модели. Процесс сбора информации, опроса, мониторинга, учета претензий и жалоб со стороны пользователей.

#### **Тема 7. Сущность и содержание системы управления качеством.**

Оценка и измерение качества обслуживания. Понятие «оценка». Оценка качества обслуживания. Социальная сторона эффективности библиотечного обслуживания. Критерии эффективности. Подходы к использованию сводных индексов, отражающих результативность работы библиотеки.

Качественные критерии и типичные примеры их использования в библиотечном обслуживании. Индикатор эффективности работы. Примерный список показателей/индикаторов эффективности работы библиотеки.

Показатели в управлении качеством. Автоматизация библиотек. Организация справочно-поискового аппарата библиотеки. Информационный потенциал библиотек. Система сбалансированных показателей. Показатели/индикаторы эффективности, заимствованные из стандарта ИСО 11620. Привлекательность библиотеки.

#### **Тема 8. Национальная политика в области качества продукции и услуг.**

Концепция национальной политики. Роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов. Цели национальной политики. Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг. Приоритетность факторов конкурентоспособности. Уровень качества продукции.

Пропаганда идей и стимулирование качества продукции. Модель премий. Самооценка по критериям премии. Процесс возрастания роли стандартизации как средства обеспечения качества продукции и услуг.



## 7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных рефератов.

***СР включает следующие виды работ:***

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- подготовка к семинарским, практическим занятиям;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, реферата по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- для студентов заочной формы обучения – выполнение контрольной работы;
- подготовка к дифференцированному зачёту.

### 7.1. ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

**Тема 1. Развитие категории качества.**

1. Определения понятия качества
2. Качество – категория потребительской ценности
3. Информационно-библиотечное обслуживание – социально необходимое качество
4. Услуги и продукты библиотек

*Выполнить:*

1. Определения понятия качества
2. Качество – категория потребительской ценности
3. Информационно-библиотечное обслуживание – социально необходимое качество
4. Услуги и продукты библиотек

*Термины:* Качество, базовые, постоянные, временные, сопутствующие и привнесенные потребительские ценности, потребительская полезность, информационно библиотечная деятельность, информационное обслуживание, справочно библиографическое обслуживание, библиографическое обслуживание, библиотечное обслуживание, библиотечно-информационное обслуживание, система информационно-библиотечного обслуживания.

*Выполнить дополнительно:*

1. Принципы и нормативные основы менеджмента качества.
2. Опишите взаимосвязь между понятиями «качество продукции» и «качество жизни».
3. Дайте развёрнутый ответ на вопрос: «Если товар не пользуется спросом, можно ли утверждать, что этот товар некачественный?»

*Литература:* [1 — С 17-60; 2 — С 7-42; 3 — С 9-17; 4 — С 5-12; 5 — С 10-23; 6 — С 6-46; 7 — С 20-45]

**Тема 2. Государственные услуги и работы библиотек.**

1. Принципы формирования перечня государственных (муниципальных) услуг (работ)
2. Из опыта работы по формированию государственного (муниципального) задания

3. Нормативное бюджетное финансирование выполнения государственного (муниципального) задания
4. Стандарты качества государственных (муниципальных) услуг
5. Региональный опыт разработки стандартов качества государственных (муниципальных) услуг

*Выполнить:*

1. Принципы формирования перечня государственных (муниципальных) услуг (работ)
2. Из опыта работы по формированию государственного (муниципального) задания
3. Нормативное бюджетное финансирование выполнения государственного (муниципального) задания
4. Стандарты качества государственных (муниципальных) услуг
5. Региональный опыт разработки стандартов качества государственных (муниципальных) услуг

*Термины:* Государственные (муниципальные) услуги и работы, социальная эффективность, экономическая эффективность, технологический регламент, финансирование, планирование стандарты.

*Выполнить дополнительно:*

1. Структура государственно-общественного управления библиотечным делом.
2. Органы государственного управления библиотечным делом и их функции.
3. Органы отраслевого управления библиотечным делом.
4. Структуры общественно-профессионального управления в библиотечно-информационной сфере.

*Литература:* [[3 — С 23-49,76-102,283-296](#); [5 — С 116-120](#); [6 — С 175-185](#)]

### **Тема 3. Концепции управления в библиотечной сфере.**

1. Принципы управления современной библиотекой
2. Развитие системы управления
3. Взаимосвязь управления и менеджмента

*Выполнить:*

1. Принципы управления современной библиотекой
2. Развитие системы управления
3. Взаимосвязь управления и менеджмента

*Термины:* Лидерство, стимулирование, корпоративная культура, интеллектуальный капитал, непрерывное обучение, компетентность, инвестирование, библиотечный маркетинг, стратегическое управление, инновационный менеджмент, кадровый менеджмент, «некоммерческий» или «социальный» маркетинг, рынок, управление, менеджмент, планирование, организация, мотивация, контроль.

*Выполнить дополнительно:*

1. Распределение полномочий и обязанностей между различными уровнями управления библиотечным делом.
2. Иерархические уровни управления библиотечным делом.

*Литература:* [[1 — С 89-117, 152-194](#); [2 — С 125-137](#); [3 — С 20-23](#); [7 — С 45-70,121-127](#)]

#### **Тема 4. Менеджмент качества.**

1. Назначение стандартов менеджмента качества
2. Концепция всеобщего управления качеством
3. Особенности управления качеством и обеспечения качества
4. Идеология и принципы управления качеством

*Выполнить:*

1. Назначение стандартов менеджмента качества
2. Концепция всеобщего управления качеством
3. Особенности управления качеством и обеспечения качества
4. Идеология и принципы управления качеством

*Термины:* Менеджмент качества, стандарт, концепция всеобщего управления качеством (TQM – Total Quality Management), жизненный цикл продукции, «петля качества», комплексный процессный подход.

*Выполнить дополнительно:*

1. От чего зависит качество?
2. Возникновение менеджмента качества.
3. Сущность и структура системы менеджмента качества библиотеки.
4. Разработка критериев оценки качества публичной библиотеки.

*Литература:* [[1 — С 60-79](#); [5 — С 40-50,255-269](#); [6 — С 46-96](#); [7 — С 75-78,78-107,171-177](#)]

#### **Тема 5. Политика библиотеки в области управления качеством обслуживания.**

1. Программа стратегического управления
2. Разработка политики библиотеки в области качества
3. Факторы и условия обеспечения качества обслуживания

*Выполнить:*

1. Программа стратегического управления
2. Разработка политики библиотеки в области качества
3. Факторы и условия обеспечения качества обслуживания

*Термины:* Стратегическое управление, стратегическое планирование, миссия, внешние факторы (внешняя среда), внутренние факторы (внутренняя среда), технико-технологическая модернизация библиотечная технология.

*Выполнить дополнительно:*

1. Виды управленческой деятельности в рамках стратегического управления: внутренняя координация, адаптация к внешней среде, распределение ресурсов.
2. Различные подходы к классификации библиотечных инноваций.
3. Составьте классификацию методов качества.

*Литература:* [[1 — С 141-152](#); [2 — С 73-82](#); [5 — С 174-188](#)]

#### **Тема 6. Управление взаимоотношениями с пользователями.**

1. Основные элементы взаимоотношений с пользователями
2. Ориентация на пользователей
3. Методы исследования аудитории пользователей и удовлетворенности обслуживанием

*Выполнить:*

1. Основные элементы взаимоотношений с пользователями
2. Ориентация на пользователей
3. Методы исследования аудитории пользователей и удовлетворенности обслуживанием

*Термины:* Информационная открытость, информационная прозрачность, комплексный промоушен-плана, веб-сайт, социальная ответственность библиотеки, лояльность, библиотечная статистика, библиотечная модель, мониторинг.

*Выполнить дополнительно:*

1. Формирование и поддержание позитивного имиджа библиотеки.
2. Политика коммуникации в библиотечно-информационном учреждении.

*Литература:*[\[2 — С 137-147, 157-180\]](#)

### **Тема 7. Сущность и содержание системы управления качеством.**

1. Оценка и измерение качества обслуживания
2. Критерии и индикаторы
3. Показатели в управлении качеством
4. Система сбалансированных показателей

*Выполнить:*

1. Оценка и измерение качества обслуживания
2. Критерии и индикаторы
3. Показатели в управлении качеством
4. Система сбалансированных показателей

*Термины:* Оценка, измерение, критерий эффективности, сводный индекс, индикатор эффективности работы, автоматизация библиотек, сбалансированные показатели, привлекательность библиотеки.

*Выполнить дополнительно:*

1. Разработка инновационных проектов в библиотеке.
2. Виды инновационных проектов по масштабам и содержанию.

*Литература:*[\[ 2 — С 45-73; 3 — С 151-221; 4 — С 20-105; 5 — С 269-297; 6 — С 126-161; 7 — С 120-121; 8 — С 94-95\]](#)

### **Тема 8. Национальная политика в области качества продукции и услуг.**

1. Концепция национальной политики
2. Модель премий

*Выполнить:*

1. Концепция национальной политики
2. Модель премий

*Термины:* Концепция, национальная политика, национальные интересы, уровень качества продукции, стимулирование качества продукции, модель премий, самооценка по критериям.

*Выполнить дополнительно:*

1. Основные задачи повышения квалификации и переподготовки специалистов библиотек.
2. Формы повышения квалификации и переобучения.
3. Критерии и модель национальной премии по качеству Малкольма Болдриджа.
4. В чем заключается организационная основа, критерии и модель Европейской и Японской премий по качеству?

*Литература:* [[1 — С 79-89](#); [2 — С 186-188](#); [5 — С 304-334,337-377](#)]

## 7.2 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Принципы и закономерности формирования и развития концепции библиотечного менеджмента качества.
2. Функциональная типология менеджмента качества как основа совершенствования управления библиотечной деятельностью.
3. Развитие отечественного законодательства в области менеджмента качества библиотечного дела.
4. Формирование современной системы управления качеством в библиотеке.
5. Управление качеством библиотечно-информационной деятельности: история и современность.
6. Роль общественных профессиональных структур в современном управлении качеством библиотечно-информационной деятельности.
7. Стратегическое управление качеством в библиотеке: проблемы и перспективы.
8. Взаимосвязь внутренней и внешней среды в управлении библиотекой как социально-экономической системой.
9. Маркетинг как действенный инструмент управления качеством в современной библиотеке.
10. Роль адаптивных организационных структур в управлении современной библиотекой.
11. Организационная культура как основа стабильного функционирования и развития менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.
12. Факторы эффективной организации управления качеством библиотечно-информационной деятельности.
13. Организационное поведение и психология деловых отношений при формировании системы качества библиотечно-информационной деятельности.
14. Управление инновационными процессами в библиотеке.
15. Формирование системы эффективного контроля качества в современной библиотеке.
16. Проблемы менеджмента качества в современной библиотеке.
17. Профессионально-квалификационная модель менеджера современной библиотеки.
18. Формы и методы экономического стимулирования трудовой деятельности работников библиотеки в системе менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.

### 7.3. ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЁТУ

1. «Всеобщее управление качеством» (TQM). Сущность.
2. Основные функции службы менеджмента качества.
3. Характеристика качеств современного руководителя.
4. Цикл Деминга. Цикл обеспечения и улучшения качества.
5. Объекты качества. Характеристика.
6. Общие принципы TQM.
7. Система углубленных знаний для понимания и применения TQM.
8. Акцент на потребителя – важнейший элемент TQM, обеспечивающий успех стратегии качества.
9. Процессный подход как элемент TQM, обеспечивающий успех стратегии качества. Сущность.
10. Наставничество, как область управления человеческими ресурсами.
11. «Внешний» и «внутренний» потребители. Характеристика.
12. Стандарты ИСО Серии 9001 и связь с TQM.
13. Обучение как область организации деятельности управления человеческими ресурсами.
14. Традиционный взгляд на стоимость качества.
15. Теория постановки целей. Схема рассредоточения при разработке политики компании.
16. Способы выяснения мнений потребителей. Характеристика. Достоинства. Недостатки.
17. Затраты на качество и их классификация
18. Распределение полномочий в условиях TQM.
19. Характеристика стилей обучения. Применение для разных категорий персонала.
20. Учет затрат на качество в организациях, работающих в условиях TQM.
21. Организация обучения на предприятиях, работающих в условиях TQM. Выбор стиля обучения.
22. Система контроля качества.
23. Сбор данных о затратах на качество.
24. Внутренний маркетинг – сущность, знание, цели.
25. Показатели качества товаров. Классификация.
26. Анализ максимизации ценности и минимизации затрат.
27. Новая концепция управления человеческими ресурсами в условиях TQM.
28. Характеристика качеств и обеспечение психологической совместимости в группе.
29. Премия Деминга по качеству – критерии, практика применения.
30. Японская система планирования требуемых материалов.
31. Способы вовлечения всех сотрудников в процессы улучшения качества. Характеристика.
32. Премия качества Малкольма Болдриджа – критерии, практика применения.
33. Японская система производства. «Пять нулей» в производственном процессе.
34. Правило 10-кратных затрат.
35. Европейская премия качества – критерии, практика применения.
36. Три фазы управления качеством: планирование, контроль, улучшение качества.
37. Контроль качества. Сущность. Применение.
38. Премия Правительства Российской Федерации в области качества – критерии, практика присуждения.
39. Базирование решений, основанных на фактах – элемент стратегии TQM.
40. Методика расчета индекса потребительской удовлетворенности.
41. Проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
42. Внутренние потребители. Их взаимосвязь с внешними потребителями.
43. Взаимовыгодные отношения с поставщиком – элемент стратегии TQM.
44. Лидерство руководителя. Требования долговременной стратегии в области

качества.

45. Имидж компании. Сущность. Основные аспекты.
46. Сущность процесса. Характеристика качества.
47. Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и других «патриархов» качества в модели TQM.
48. Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.
49. Методика расчета дохода компании и точки безубыточности.
50. Модель Business Excellence для организации (предприятия); ее использование в деятельности организации.
51. Методы поиска и сбора данных о нуждах потребителей. Сущность, достоинства, недостатки, применение.
52. Сущность айсберговой информации о качестве продукта.
53. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения.
54. Элементы стратегии TQM. Характеристика.
55. Понятие «качество цели» и «качество исполнения».
56. Четыре стадии в развитии управления качеством в послевоенные годы – сущность, периоды, значение для повышения результативности и эффективности.
57. Параметры качества руководителя, владеющего системой углубленных знаний.
58. Основные аспекты качества.
59. Качество и удовлетворенность потребителя. Параметры качества. Ценность продукта для потребителя.
60. Цепочка процессов внутри компании. Результативность процесса. Эффективность процесса.
61. Системный подход – элемент стратегии TQM.
62. Три способа конкурентной борьбы.
63. Понятие продукта и формирование его качества на этапах жизненного цикла.
64. Цикл обеспечения качества (Деминга).
65. Постоянное улучшение-элемент стратегии TQM.
66. Специфика управления процессом в условиях TQM.
67. Качество. Сущность. Применение.



## 8. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы IT – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения информации, в том числе и профессиональной;
- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин) реализуемых в контексте конкретной задачи;
- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;
- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Изучение дисциплины «Теория и методология менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, участия в практических занятиях, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
Отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. Ответ на вопрос или задание дает аргументированный, логически выстроенный, полный, демонстрирующий знание основного содержания дисциплины и его элементов в соответствии с прослушанным лекционным курсом и с учебной литературой; Студент владеет основными понятиями, законами и теорией, необходимыми для объяснения явлений, закономерностей и т.д. Студент владеет умением устанавливать междисциплинарные связи между объектами и явлениями, демонстрирует способность творчески применять знание теории к решению профессиональных практических задач. Студент демонстрирует полное понимание материала, приводит примеры, демонстрирует способность к анализу сопоставлению различных подходов.
Хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент хорошо владеет терминологией, имеет хорошее понимание поставленной задачи. Предпринимает попытки проведения анализа альтернативных вариантов, но с некоторыми ошибками и упущениями. Ответы на поставленные вопросы задания получены, но недостаточно аргументированы. Студентом продемонстрирована достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Примерам и личному опыту уделено недостаточное внимание.
Удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент имеет слабое владение терминологией, плохое понимание поставленной задачи вовсе полное непонимание. Ответ не структурирован, нарушена заданная логика.
Неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы. Понимание нюансов, причинно-следственных связей очень слабое или полное непонимание. Полное отсутствие анализа альтернативных способов решения проблемы. Ответы на поставленные вопросы не получены, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

## 10. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература

- 1 [Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова; науч. ред. В. В. Брежнева. — СПб.: Профессия, 2007. — 264 с. — \(Серия «Библиотека»\).](#)
- 2 [Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / В. В. Ефимов. — М. : КНОРУС, 2007. — 232 с.](#)
- 3 [Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и сертификация : учебник / И. М. Лифиц. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт-Издат, 2004. — 335 с.](#)
- 4 [Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции: в 3-х кн. : учеб. пособие. Кн. 1: Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, Е. С. Мищенко и др. — Тамбов : ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2012. — 240 с](#)
- 5 [Салимова, Т.А. История управления качеством: учебное пособие для вузов. — М.: КноРус, 2005. — 250 с.](#)
- 6 [Управление качеством продукции : учеб. пособие / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк, А. В. Кривенков, Е. Э. Пуровская ; под ред. Н. И. Новицкого. - 3-е изд., стер. — М. : Новое знание, 2004. — 368 с. \(Экономическое образование\).](#)
- 7 [Управление качеством процессов и продукции: в 3-х кн. : учеб. пособие. Кн. 2: Инструменты и методы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах / С. В. Пономарев, Г. А. Соседов, Е. С. Мищенко и др. — Тамбов : ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2012. — 212 с.](#)
- 8 [Управление качеством: учебное пособие. Ч.1: семь простых методов / Ю.П. Адлер, Т.М. Полховская, В.Л. Шпер, П.А. Нестеренко; Министерство образования РФ; Моск. гос. институт стали и сплавов \(Технологический университет\). — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: МИСИС, 2001. — 138 с.](#)

### Дополнительная литература

- 1 Варакута, С.А. Управление качеством продукции: учебное пособие / С.А. Варакута. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 207 с.
- 2 Воронин, В. Управление качеством продукции через концепцию потребительской стоимости // Стандарты и качество. — 2007. — № 2. - С. 82-89.
- 3 Всеобщее управление качеством = Total Quality Management (TQM): учебник / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина. — М.: Горячая линия – Телеком, 2001. — 600 с.
- 4 Замедлина Е. А. Управление качеством : конспект лекций / Е. А. Замедлина. — Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 186 с. — (Зачет и экзамен).
- 5 Иняц, Н. Малая энциклопедия качества: В 3-х частях; часть 3 "Современная история качества" / под общ. ред. Ю.В. Василькова, Н.Н. Анискиной; пер с хорват. Л.Н. Белинкой. — М.: РИА "Стандарты и качество", 2003. — 224 с.; ил. — (Библиотека Всероссийской организации качества. Серия "Дом качества". Вып. 17.
- 6 Качалов, В.А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки менеджера качества). — М.: ИздАТ, 2001. — 128 с.
- 7 Машкин, В. Проблема оценки качества менеджмента // Управление качеством.

– 2006. - № 4. – С.40-46.

8 МС ИСО 9000 – 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

9 МС ИСО 9001-2000. Системы менеджмента качества. Требования.

10 Розова, Н.К. Управление качеством: учебное пособие. – СПб. и др.: Питер, 2002. – 224 с. ил. – (Краткий курс).

11 Управление качеством: учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи: ЮНИТИ, 1998. – 199 с.

12 Управление обеспечением качества и конкурентоспособностью продукции / Н. Л. Маренков, В. П. Мельников, В. П. Смоленцев, А. Г. Схиртладзе. - М. : Национальный институт бизнеса ; Ростов н/Д : Феникс, 2004. – (Высшее образование).

13 Федотов, Л.П. Интеграция и стандартизация процессно – ориентированных систем менеджмента // Управление качеством. – 2006. - № 3. – С. 59-61.

14 Фрайеслебен, Й. Проблемы качества и их реальная стоимость // Управление качеством. – 2007. - № 1. – С. 38-41.

15 Херсонский, Н.С. Практические подходы и проблемы разработки интегрированных систем менеджмента, соответствующих требованиям международных стандартов ISO 9001, ISO 14001, ONSAS 18001, SA 8000 и др. // Управление качеством. – 2006. - № 4 С.47-50.

16 Шишкин И.Ф. Основы метрологии, стандартизации и управления качеством / Учебное пособие для вузов по редакцией акад. Н.С.Соломенко. – М.: Изд. Стандартов, 2003. – 235 с.

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. При подготовке к занятиям по данной дисциплине используется аудиторный фонд (столы, стулья, дока).

При подготовке и проведении занятий используются дополнительные материалы. Предоставляется литература читального зала библиотеки ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им.М. Матусовского». Студенты имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии.

Информационные технологии и программное обеспечение не применяются.