

СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

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](#)]