

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО
Председатель УМС
Библиотечно-информационного
факультета
Мазурицкий А. М.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Направление подготовки: 51.04.06 Библиотечно-
информационная деятельность**
**Программа подготовки: Теория и методология управления
библиотечно-информационной
деятельностью**
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очная, заочная

*(РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов)*

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины: дисциплина направлена на овладение знаниями основных понятий качества как объекта управления библиотекой, обучение принципам построения системы менеджмента качества в библиотеке.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» изучается в 3 семестре на очной и 3-4 семестрах заочной формы обучения. Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, разработанного на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 51.04.06 «Библиотечно-информационная деятельность».

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения таких дисциплин, как: Современная система социальных коммуникаций и др. В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и навыки, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Системы управления библиотечно-информационной деятельностью, Корпоративный менеджмент в библиотечно-информационной деятельности.

Взаимосвязь курса с другими дисциплинами ООП способствует планомерному формированию необходимых компетенций и углубленной подготовке студентов к решению специальных практических профессиональных задач.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

ПК-3 Готов к системному анализу, экспертизе и модернизации технологических процессов в сфере библиотечно-информационной деятельности

ПК-7 Готов к экспертной оценке информационных ресурсов, продуктов и услуг в целях содействия принятию обоснованных решений в научной, образовательной и производственной деятельности

Наименование индикаторов достижения компетенции:

ПК-3 Готов к системному анализу, экспертизе и модернизации технологических процессов в сфере библиотечно-информационной деятельности	ПК 3.1. – АРГУМЕНТИРОВАННО ВЫБИРАЕТ, ПРИМЕНЯЕТ И РАЗРАБАТЫВАЕТ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА ДЛЯ РЕШЕНИЯ ТИПОВЫХ ЗАДАЧ УПРАВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕКОЙ	ЗНАТЬ: АТРИБУТИВНЫЕ ПРИЗНАКИ ТЕХНОЛОГИИ КАК НАУКИ; СТРУКТУРУ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ БИБЛИОТЕКИ КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ; ИНСТРУМЕНТАРИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАК КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕКОЙ КАК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМОЙ; КОГНИТИВНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОДХОДА
		УМЕТЬ: ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД КАК НАУЧНУЮ МЕТОДОЛОГИЮ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ ЗАДАЧ; ПРИМЕНЯТЬ МЕТОДЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА В УПРАВЛЕНИИ БИБЛИОТЕКОЙ КАК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМОЙ; ОПРЕДЕЛЯТЬ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БИБЛИОТЕКИ КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ, разрабатывать и реализовывать технологические проекты и программы
		Владеть: методикой технологического проектирования библиотечных производственных процессов; подходами к оценке эффективности библиотечных процессов и качества библиотечно-информационных услуг; методикой разработки технологических дисциплин и учебных модулей образовательных программ профессионального образования
ПК-7 Готов к экспертной оценке информационных ресурсов, продуктов и услуг в целях содействия принятию обоснованных решений в научной, образовательной и производственной деятельности	ПК-7.1. - Осуществляет информационно-аналитическое поддержку управления	Знать: основные тенденции развития информационно-аналитической деятельности библиотек; основные этапы и особенности информационно-аналитического обеспечения различных видов профессиональной деятельности, методы и процедуры информационного сопровождения различных областей профессиональной деятельности, цели, содержание и методы организации информационно- библиографических процессов в науке, культуре и образовании (поиск и ценностный отбор информации, профессиональное чтение, общение и обучение, переработка и хранение информации, создание и распространение информационных сообщений)
		Уметь: анализировать документальные потоки и

		мировые информационные ресурсы; осуществлять информационно аналитическую диагностику различных сфер деятельности; разрабатывать стратегии информационного сопровождения различных видов профессиональной деятельности осуществлять поиск и ценностный отбор профессиональной информации, переработку больших массивов информации, создавать различные виды профессиональной информации
		Владеть: методами и процедурами информационного анализа для получения нового знания; методами проектирования и моделирования информационных продуктов и услуг; навыками анализа социально значимых проблем методами информационной диагностики; навыками моделирования и прогнозирования информационной ситуации в отраслях, отраслевых направлениях, проблемах, методами разработки стратегий информационного сопровождения различных областей профессиональной деятельности, методами организации информационно-библиографических процессов в профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины для очной формы обучения:

Объем (общая трудоемкость) дисциплины «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» составляет 2 зе, 72 акад. часа, из них контактных 42 акад.ч., СРС 3 акад.ч., форма контроля экзамен (27 ч контроль).

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

Вид контактной работы	Всего часов	3 семестр
Объем контактной работы:	42	42
Лекции	18	18
Семинарские занятия	16	16
Самостоятельная работа:	3	3
ИКР	8	8
Консультации		

Контроль	27	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины	72 (2 з.е.)	72 (2 з.е.)

4.2 Объем дисциплины для заочной формы обучения:

Объем (общая трудоемкость) дисциплины «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» составляет 3 зе, 108 акад. часов, из них контактных 14 акад.ч., СРС 85 акад.ч., форма контроля экзамен (9 ч контроль).

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

Вид контактной работы	Всего часов	3 семестр	4 семестр
Объем контактной работы:	14	4	10
Лекции	6	2	4
Семинарские занятия	4		4
Самостоятельная работа:	85	50	35
ИКР	4	2	2
Контроль	9		Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3 з.е.)	54 (1,5 з.е.)	54 (1,5 з.е.)

4.3 Содержание дисциплины (модуля)

Содержание дисциплины и виды контактной работы для студентов магистратуры, обучающихся на дневной форме обучения.

№ п/п	Тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)/ с указанием занятий, проводимых в интерактивных формах	Форма промежуточной аттестации (по семестрам))
--------------	------------------------	----------------	---	---

			лекц ии	семи нары	СРС/ конт- роль	
1.	Введение. Общие сведения об изучаемой дисциплине. Понятие и сущность категории «качество». Эволюция развития менеджмента качества	3	4	2		Семинар (сообщения, ответы на вопросы)
2.	Система менеджмента качества (СМК): Сущность и содержание. Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000. Принципы менеджмента качества	3	2	2		Семинар (сообщения, ответы на вопросы)
3.	Принципы менеджмента качества	3	2	2		Семинар (сообщения, ответы на вопросы) Рубежный контроль (ответы на вопросы, письменно)
4.	Требования к документации системы менеджмента качества современной библиотеки. Ответственность руководства	3	4	2		Семинар (сообщения, ответы на вопросы)
5.	Аудит системы менеджмента качества	3	2	2		Семинар (сообщения, ответы на вопросы)
6.	Самооценка и премии по качеству инструментов совершенствования деятельности библиотеки	3	4	6		Семинар (доклад, ответы на вопросы)
	ИКР					8 ч ИКР
	Контроль					27 ч Экзамен
	ИТОГО: 72 ак ч		18	16	3	

Структура дисциплины и виды учебной работы для студентов магистратуры, обучающихся на заочной форме обучения.

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы*, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)/ с указанием занятий, проводимых в интерактивных формах			Форма промежуточной аттестации (по семестрам))
			лекции	семинары	СРС	
1.	Введение. Общие сведения об изучаемой дисциплине. Понятие и сущность категории «качество». Эволюция развития менеджмента качества	3	1		25	
2.	Система менеджмента качества (СМК): Сущность и содержание. Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000. Принципы менеджмента качества	3	1		25	
	Итого за семестр: 1.5 з.е., 54 ак ч		2		50	+2 ч ИКР
3.	Принципы менеджмента качества	4	1		8	
4.	Разработка, внедрение и сертификация СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 в библиотеке	4	1	1	9	Семинар
5.	Аудит системы менеджмента качества	4	1		9	
6.	Самооценка и премии по качеству инструментов совершенствования деятельности библиотеки	4	1	1	9	Семинар
	Контроль					9 ч Экзамен
	Итого за семестр: 1.5 з.е., 54 ак ч		4	4	35	+2 ч ИКР
	ИТОГО:108 ак ч, 3 з.е.		6	4	85	+4 ч ИКР

						+ 9 ч Контроль
--	--	--	--	--	--	--------------------------

4.4. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение. Общие сведения об изучаемой дисциплине

Цель и задачи дисциплины «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности», ее место в образовательной программе. Структура и задачи курса, его связь с общекультурными и профессиональными дисциплинами. Основные формы учебной и самостоятельной работ по курсу и контроль.

Понятие и сущность категории «качество» Генезис и многоаспектность категории «качество»: Субстратное понимание. Предметное понимание. Системное понимание. Функциональное осознание. Интегральное понимание.

Качество в русской философии и культуре. Современные подходы к определению содержания категории «качество»: Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению.

Качество как соответствие стандартам. Качество как степень удовлетворения запросов потребителей. Понятия, относящиеся к качеству: Качество. Требование. Градация. Возможности. Удовлетворение потребителя.

Эволюция развития менеджмента качества

Классики менеджмента: УолтерШухарт. Эдвард Деминг. «Цепная реакция» Э.Деминга. Циклическая модель управления качеством PDSA. Джозеф М.Джуран. Спираль Джурана. Филипп Кросби. 14 принципов Кросби. Программа «Ноль дефектов». Арманд В.Фейгенбаум. КаоруИсикава Кружки качества. ГенетиТагути.Философия 5S. Система ЛТСистемаJust-in-time. Система kanban.

«Звезда качества» Основные этапы развития систем качества. Развитие систем качества в России. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Комплексная система повышения эффективности производства (КС ПЭП). Комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (КС УКП и ИЭР). КС

УКП в сфере обслуживания. Концепция БИП. Концепция КАНАРСПИ. Концепция НОРМ.

Семинар № 1. Тема: «Эволюция и многоаспектность категории «качество»

Тема 2. Система менеджмента качества (СМК): Сущность и содержание

Понятие и основные задачи системы менеджмента качества. Модели системы менеджмента качества: Модель управления, основанная на оценочном методе (SWOT-анализ), Модель управления, основанная на принципах Всеобщего управления качеством (TQM), Модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM), Модель (премии) Правительства РФ в области качества, Модель, основанная на требованиях международных стандартов качества ИСО серии 9000.

Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000

Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО серии 9000. Краткая характеристика и содержание стандартов ИСО серии 9000. Стандарт ИСО 9001:2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» Стандарт ИСО 9001:62000 «Системы менеджмента качества. Требования». Стандарт ИСО 9004:2010 «Системы менеджмента качества, Рекомендации по улучшению деятельности. Стандарт ИСО 19011-2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента. ИСО 1000:62005 «Система менеджмента качества.

Руководство по менеджменту качества при проектировании. ИСО\TR 10013:2001 «Руководство по документации системы менеджмента качества».

Семинар № 2 «Управление качеством на основе стандартов ГОСТ ИСО серии 9000».

Тема 3. Принципы менеджмента качества

14 принципов Э. Деминга в управлении и улучшении качества. «Смертельные болезни» Э. Деминга. Препятствия. Принципы современного менеджмента качества: Ориентация на потребителя. Лидерство

руководителя. Вовлечение работников. Процессный подход. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Семинар № 3 « Применение принципов менеджмента качества в деятельности библиотеки»

Рубежный контроль.

Тема 4. Разработка, внедрение и сертификация СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 в библиотеке

Обоснование необходимости системы менеджмента качества в библиотеке. Выгоды от внедрения системы менеджмента качества. Основные этапы создания и внедрения системы менеджмента качества.

Требования к документации системы менеджмента качества современной библиотеки

Документация системы менеджмента качества. Общие положения о документации системы менеджмента качества.

Обязательные документированные процедуры: Управление документацией.

Управление записями. Внутренние аудиты (проверки)

Управление несоответствующей продукцией. Корректирующие действия.

Предупреждающие действия. Анализ, актуализации и

переутверждение документов. Управление внешними документами.

Управление записями. Виды записей. Пирамида ДСМК.

Ответственность руководства.

Обязательства руководства. Совет по качеству. Ориентация на потребителя. Заинтересованные стороны. Политика в области качества.

.Миссия. Направления политики по качеству.

Способы доведения политики качества до персонала.

Актуальность политики качества.

Цели в области качества. Стратегическое планирование.

Цели организации в области качества. Планирование в рамках системы менеджмента качества.

Ответственность и полномочия руководства.

Представитель руководства. Внутренние взаимосвязи.

Анализ стороны руководства. Аспекты для анализа.
Методы анализа стороны руководства. Общие положения. Входные данные для анализа. Выходные данные для анализа.

Измерение, анализ и улучшение.

Бенчмаркинг: Виды бенчмаркинга. Подготовка бенчмаркинга.
Сбор бенчмаркинговой информации. Этапы проведения бенчмаркинга.

Мониторинг и измерения. Удовлетворенность заказчика (пользователя). Мониторинг и измерение процессов. Мониторинг и измерение продукции.

Управление несоответствующей продукцией.

Анализ данных.

Улучшение. Непрерывное улучшение. Корректирующие действия.
Предупреждающие действия.

Семинар № 4. Тема: «Проектирование внедрения системы менеджмента качества на базе модели международных стандартов ИСО серии 9000 в библиотеке»

Тема 5. Аудит системы менеджмента качества

Задача аудита. Цель аудита. Критерии и этапы аудита. Характеристика аудитора. Принципы аудита. Пункт 8.2.2. стандарта ISO 9001.

Подготовка к аудиту. Планирование.

Программа аудита. Полномочия по программе аудита.
Разработка программы аудита. Реализация программы. Мониторинг и анализ.
Улучшение.

Опросный лист аудитора. Проведение аудита.

Фиксация несоответствия. Классификация несоответствий.
Объективное доказательство. Заполнение листов несоответствий.
Примеры несоответствий.

Завершение аудита: Анализ проведённого аудита. Рекомендации по улучшению. Отчёт об аудите СМК.

Семинар №5 «Проведение аудита системы менеджмента качества в библиотеке.

Тема 6. Самооценка и премии по качеству как инструменты совершенствования деятельности библиотеки

Премии Э.Деминга, М. Болдриджа, Европейская премия по качеству (Модель совершенства ЕФУК), Модель премии Правительства Российской Федерации в области качества. Примерное руководство для проведения регионального или отраслевого конкурса «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг библиотек».

Критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотек. Организация и методы проведения самооценки. Нормативы и методика расчета показателей деятельности библиотеки.

Семинар № 6
«Самооценка деятельности организации как инструмент управления библиотекой».

Вопросы к семинарским занятиям приведены в ФОС.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине, образовательные технологии.

Изучение учебного материала происходит посредством оптимального сочетания традиционных (лекции и тематические семинарские занятия) форм обучения и активной поисковой деятельности студентов с использованием электронных баз данных в рамках самостоятельной работы над источниками.

Основным *видом учебных занятий* по дисциплине являются лекции с использованием мультимедийных технологий.

Лекции имеют целью дать стройную систему научных знаний по дисциплине, сформировать у студентов научный подход к организации и

управлению профессиональной деятельностью, установку на активную самостоятельную работу.

Важное место в процессе изучения дисциплины занимают *семинарские занятия*. Семинарские занятия предназначены для углубления и закрепления знаний, полученных обучаемыми в ходе лекций и самостоятельной работы; просмотра источников различной информации; формирования у обучающихся навыков самостоятельного анализа информационных ресурсов по теме; умения дискутировать и аргументировано высказывать свою позицию. В связи с этим, семинарские занятия предполагают активный обмен мнениями по поставленным вопросам, обсуждение подготовленных сообщений и докладов.

Значимую роль в подготовке будущих магистров играет *самостоятельная работа* обучающихся. Она имеет целью закрепление и расширение полученных в ходе лекционных занятий знаний; приобретение новых знаний; обобщение, систематизацию и практическое применение знаний; формирование практических умений и навыков; самоконтроль в процессе усвоения знаний; подготовку к предстоящим занятиям.

Самостоятельную работу студентов, помимо ориентации на общие педагогические цели и задачи, рекомендуется направить на реализацию двух основных прикладных задач: подготовку *практических заданий*, докладов и сообщений по теме предстоящих семинарских занятий; подготовку самостоятельных исследований в рамках выпускной квалификационной работы.

Задача преподавателя в рамках самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы максимально обеспечить условия для самостоятельного получения знаний из различных источников (публикации в отраслевой печати, материалы web-сайтов библиотек и научно-информационных учреждений, полнотекстовые базы и электронные библиотеки).

Списки основной и дополнительной литературы и интернет-ресурсов по дисциплине представлены в п. 7.

Изучение учебного материала целесообразно посредством оптимального сочетания традиционных (лекции и тематические семинарские занятия) форм обучения и активной поисковой деятельности студентов с использованием электронных баз данных в рамках самостоятельной работы над источниками.

Основным *видом учебных занятий* по дисциплине являются лекции с использованием мультимедийных технологий.

Лекции имеют целью дать стройную систему научных знаний по дисциплине, сформировать у студентов научный подход к организации и управлению профессиональной деятельностью, установку на активную самостоятельную работу.

Важное место в процессе изучения дисциплины занимают *семинарские занятия*. Семинарские занятия предназначены для углубления и закрепления знаний, полученных обучаемыми в ходе лекций и самостоятельной работы; просмотра источников различной информации; формирования у обучающихся навыков самостоятельного анализа информационных ресурсов по теме; умения дискутировать и аргументировано высказывать свою позицию. В связи с этим, семинарские занятия предполагают активный обмен мнениями по поставленным вопросам, обсуждение подготовленных сообщений и докладов.

Значимую роль в подготовке будущих магистров играет *самостоятельная работа* обучающихся. Она имеет целью закрепление и расширение полученных в ходе лекционных занятий знаний; приобретение новых знаний; обобщение, систематизацию и практическое применение знаний; формирование практических умений и навыков; самоконтроль в процессе усвоения знаний; подготовку к предстоящим занятиям.

Самостоятельную работу студентов, помимо ориентации на общие педагогические цели и задачи, рекомендуется направить на реализацию двух основных прикладных задач: подготовку *практических заданий*, докладов и сообщений по теме предстоящих семинарских занятий; подготовку самостоятельных исследований в рамках выпускной квалификационной работы.

Задача преподавателя в рамках самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы максимально обеспечить условия для самостоятельного получения знаний из различных источников (публикации в отраслевой печати, материалы web-сайтов библиотек и научно-информационных учреждений, полнотекстовые базы и электронные библиотеки).

Списки основной и дополнительной литературы и интернет-ресурсов по дисциплине представлены в п. 7.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина на очной форме обучения преподается в течение одного семестра (3 семестр) и заканчивается экзаменом.

Текущий контроль выполнения заданий осуществляется регулярно, начиная со 2 недели семестра. Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи опросов завершения изучения каждого раздела. Система текущего контроля успеваемости служит в дальнейшем наиболее качественному и объективному оцениванию в ходе промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра и включает рейтинги студентов группы (в них учитываются посещение аудиторных занятий, активность на семинарских занятиях, оценки, полученные за сообщения и ответы на вопросы, оценка за письменную работу по рубежному контролю).

Рубежный контроль проводится один раз в семестр в соответствии с графиком учебного процесса МГИК.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине составляет 68% от общей трудоемкости дисциплины и является важным компонентом, способствующим формированию способностей к обучению, самостоятельному познанию, обобщению и оформлению результатов. Самостоятельная работа предполагает изучение рекомендуемой литературы, подготовку к семинарам и имеет профессионально-ориентированный характер.

Тесты Система менеджмента качества БИД

1. Под СМК в библиотеке прежде всего понимается:
А. удовлетворенность пользователей
Б. совокупность действий персонала библиотеки
В. соблюдение руководством требований стандартов
Г. комплекс факторов внутренней среды
2. Системы менеджмента качества является частью системы:
А. маркетинга библиотеки
Б. менеджмента персонала
В. менеджмента информационных ресурсов
Г. менеджмента библиотеки
3. К элементам СМК библиотеки не относятся:
А. читатели
Б. персонал библиотеки
В. библиотечные процессы
Г. процедуры документирования
4. Конечной целью формирования СМК является:
А. повышение эффективности труда персонала

- Б. улучшение имиджа библиотеки
- В. реклама библиотечных услуг
- Г. удовлетворение информационных потребностей читателя

5. СМК – это целостная система, состоящая как правило из элементов

- А. организационно самостоятельных, но взаимосвязанных
- Б. организационно несамостоятельных и взаимосвязанных
- В. организационно самостоятельных и невязанных
- Г. организационно несамостоятельных, но невязанных

6. В ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в процессы, необходимые для СМК, не включены процессы:

- А. управленческой деятельности руководства
- Б. обеспечения ресурсами
- В. жизненного цикла продукции
- Г. измерения

7. На начальной стадии внедрения СМК необходимо:

- А. начать разработку новых методик
- Б. отказаться от использования документов
- В. приступить к внедрению электронного документооборота
- Г. максимально использовать существующие документы и методики

8. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 включает в документацию СМК

- А. заявление о политике библиотеке
- Б. руководство по качеству
- В. документированные процедуры
- Г. документы для обеспечения эффективного планирования

9. «Руководство по качеству» описывает:

- А. область применения СМК
- Б. документированные процедуры по СМК
- В. целевые аудитории СМК
- Г. взаимодействие процессов СМК

10. Международные стандарты ИСО 9000 признает наиболее эффективным ... подход к организации

- А. системный
- Б. процессный
- В. структурный
- Г. функциональный

11. ББК – это библиотечно-библиографическая ...

- А. концепция
- Б. классификация
- В. координация
- Г. корпорация

12. Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений обозначается аббревиатурой

- А. ИФЛА

- Б. МВА
- В. МФБА
- Г. ФБАУ

13. Аббревиатура ЦБС используется для обозначения центральной ...

- А. библиотечной структуры
- Б. библиографической системы
- В. библиотечной системы
- Г. библиографической структуры

14. Аббревиатура AQI используется для обозначения концепции ...

- А. непрерывного улучшения качества
- Б. системы управления качеством
- В. ежедневной проверки качества
- Г. ежегодного улучшения качества

15. Подход SMART применяется при ...

- А. формулировки задания
- Б. постановки задачи
- В. формулировки цели
- Г. проверки качества

16. Аббревиатура TQC используется для обозначения термина «...»

- А. тотальный качественный подход
- Б. отслеживание качественных изменений
- В. всеобщий контроль качества
- Г. всеобщий менеджмент качества

17. Аббревиатура TQM используется для обозначения термина «...»

- А. тотальный качественный подход
- Б. отслеживание качественных изменений
- В. всеобщий контроль качества
- Г. всеобщий менеджмент качества

18. Элементарные стандарты качества стали создаваться

- А. до нашей эры
- Б. в первые десятилетия нашей эры
- В. в 19 веке
- Г. в 20 веке

19. Фаза развития методов обеспечения качества в конце 19 начала 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки
- Г. качества среды

20. Фаза развития методов обеспечения качества в 20-50 годах 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки

Г. качества среды

21. Фаза развития методов обеспечения качества в 50-60 годах 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки
- Г. качества среды

22. Фаза развития методов обеспечения качества в 60-90 годах 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. менеджмента качества
- В. отбраковки
- Г. качества среды

23. Фаза развития методов обеспечения качества с 90-х 20 века по настоящее время называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки
- Г. качества среды

24. Стандарт «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

25. Стандарт «Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования.» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

26. Стандарт «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

27. Стандарт «Международный стандартный идентификатор для библиотек и родственных организаций» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

28. Стандарт «Библиотечный фонд. Технология комплектования» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.93-2015

Г. Р 7.0.96-2016

29. Стандарт «Информационно - коммуникационные технологии в образовании. Системы электронно-библиотечные. Общие положения» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.98-2018

Г. Р 57723-2017

30. Стандарт «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.103-2018

Г. Р 7.0.96-2016

31. Стандарт «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.100-2018

Г. Р 7.0.96-2016

32. Согласно стандарту ISO 9000:2008 показатель результативности представляет собой

А. степень достижения запланированных результатов

Б. оценку качества услуги

В. разницу между доходами и расходами

Г. соотношение между результатами и затраченными ресурсами

33. Согласно стандарту ISO 9000:2008 показатель эффективности представляет собой

А. степень достижения запланированных результатов

Б. оценку качества услуги

В. разницу между доходами и расходами

Г. соотношение между результатами и затраченными ресурсами

34. Под полезным эффектом деятельности некоммерческой организации понимают

А. нежелательные, но неизбежные результаты

Б. цель деятельности

В. любые издержки

Г. время, затраченное на работу

35. Под побочным эффектом деятельности некоммерческой организации понимают

А. нежелательные, но неизбежные результаты

Б. цель деятельности

В. любые издержки

Г. время, затраченное на работу

36. Под затратами ресурсов некоммерческой организации понимают

- А. нежелательные, но неизбежные результаты
- Б. цель деятельности
- В. любые издержки
- Г. время, затраченное на работу

37. Под затратами времени в работе некоммерческой организации понимают

- А. нежелательные, но неизбежные результаты
- Б. цель деятельности
- В. любые издержки
- Г. сроки выполнения работ

38. Независимая оценка качества работы учреждений культуры из нижеперечисленных не основывается на принципе

- А. открытости
- Б. законности
- В. принудительном участии общественных объединений
- Г. компетентности членов общественного совета

39. К критериям независимой оценки качества работы учреждений культуры из нижеперечисленных не относится

- А. открытость информации об учреждении
- Б. комфортность условий оказания услуги
- В. развлекательный характер учреждения
- Г. удовлетворенность оказанием услуги

40. Независимая оценка качества работы учреждений культуры из нижеперечисленных не основывается на принципе

- А. открытости
- Б. законности
- В. принудительном участии общественных объединений
- Г. компетентности членов общественного совета

41. Показатели для оценки эффективности деятельности библиотеки изложены в стандарте ИСО

- А. 10013
- Б. 11620
- В. 15489
- Г. 14001

42. Указания по управлению документами содержатся в стандарте ИСО

- А. 10013
- Б. 11620
- В. 15489
- Г. 14001

43. Вопросы системы менеджмент окружающей среды рассматриваются в стандарте ИСО

- А. 10013
- Б. 11620
- В. 15489
- Г. 14001

44. Рекомендации по составлению «Руководства по качеству» изложены в стандарте ИСО

А. 10013

Б. 11620

В. 15489

Г. 14001

45. Понятие качество впервые введено

А. Аристотелем

Б. Шухартом

В. Гегелем

Г. Фихте

46. При изучении вопросов качества используют «Контрольные карты ...»

А. Гегеля

Б. Деминга

В. Парето

Г. Шухарта

47. В «Триаду качеств» Д. Джурана не входит

А. улучшение

Б. контроль

В. прогнозирование

Г. планирование

48. Основная концепция кружков качества сформулирована

А. Исикавой

Б. Парето

В. Фейгенбаумом

Г. Файодем

49. Эволюция методов обеспечения качества состоит из ... фаз

А. четырех

Б. пяти

В. трех

Г. шести

50. Принцип управления качеством представляет собой ... управления качеством

А. элемент системы

Б. желаемый результат

В. правило, идея

Г. функция системы

51. К принципам TQM, применительно к БИД, из перечисленных, не относятся

А. ведущая роль руководства библиотеки

Б. ориентация библиотеки на читателя

В. финансирование по остаточному принципу

Г. процессный подход

Средства оценивания успеваемости студентов, применяемые в рамках

дисциплины и разъяснения, как эти средства применять и как оценивать успеваемость студента по данной дисциплине *приводятся в «Фонде оценочных средств».*

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины.

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.
2. Пол, Розвита. Измерение качества деятельности библиотек/ Розвита Пол, Питер те Бокхорст – Москва : Пашков дом, 2010. – 316 с.

Дополнительная литература:

1. Акинфиева, О. В. Спасение в качестве:(о школах качества Псковской обл.) / О. В. Акинфиева, Н. Г. Перепелова // Нов. б-ка. – 2006. – № 1. – С. 27–32.
2. Акинфиева, О. В. С чего начинается качество / О. В. Акинфиева / Библиополе. – 2006. – № 2. – С. 21–24.
3. Антонова, Н. И. Модели и критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки / Н. И. Антонова // Библиотечная жизнь Псковщины : информ. сб. –Псков, 2005. – Вып. 3 (19) – С. 9–15.
4. Воронина Е.В. Зарубежный опыт управления качеством (1950 г. - по настоящее время) [Электронный ресурс]: лекция: спец. 080705.65
5. Воронина Е.В. "Менеджмент организации" / Е.В. Воронина; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - М.: [б. и.], 2011. – 45 с.
6. Всеобщее управление на основе качества: учеб. пособие / Ю.С. Карабасов [и др.]; Моск. гос. ин-т стали и сплавов. - М.: Учеба, 2003. – 145 с.
7. Давыдова С.Б. Моделирование в менеджменте. Типологический подход. Курс лекций. Часть 1. – М.: Буки Веди, 2012 – 152 с.
8. ГОСТ 9001-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
9. ГОСТ 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

10. ГОСТ 9004-2010 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению.
11. ГОСТ 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».
12. ГОСТ /ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества».
13. P50-601-46-2004 Рекомендации. Методика менеджмента процессов в системе качества.
14. Дрешер, Ю. Н. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Атланова // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 12. – С. 3–14.
15. Дубровина, Л.А., Кочетов, А.И. Руководство по организации самооценки внутрибиблиотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг: Методическое пособие. – Москва: Либерия, 2004. – 120 с.
16. Дубровина, Л. А. Организация работы с персоналом на принципах всеобщего управления качеством / Л. А. Дубровина // Молодые в библиотечном деле. Вып. 1: Кадровая политика. – М., 2002. – С.16–26.
17. Деминг, Уильямс Эдвард. Выход из кризиса : [Пер. с англ.] / У. Э. Деминг. — Тверь : Альба, 1994. — 487 с.
18. Мазур, Иван Иванович Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Упр.качеством»/И.И.Мазур, В.Д. Шапиро. – 3-е изд., стер. –М.: Изд-во Омега-Л, 2006. – 400 с.
19. Методы менеджмента качества: Ежемесячный научно-технический журнал/ Госстандарт России. – М.: Стандарты и качество, 2001 – 2015.
20. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – М.: Дашков и Ко, 2016 . – 532 с.
21. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. Политика. Оценка. Формирование. Ресурсы / В.А. Никитин. - СПб. : Питер, 2002. – 261 с.
22. Нив, Генри Р. Пространство доктора Деминг : в 2 кн.: [Пер. с англ.] / Г.Р. Нив. — М. : Стандарты и качество, 2003. Кн. 2. — 2003. — 152 с.
23. Огвоздин, Виталий Юрьевич. Управление качеством: основы теории и практики : учебное пособие / В. Ю. Огвоздин. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Дело и Сервис, 2009. — 297 с.

24. Павлова, В. И. Как добиться лучших результатов? : (теория эффектив. упр. на практике) / В. И. Павлова // Нов. б-ка. – 2005. – № 12. – С. 14–18.
25. Павлова, В. И. Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки / В. И. Павлова // Информац. бюллетень РБА.– 2007. – № 42. – С. 36–39.
26. Путь к совершенству. Премия Правительства Российской в области качества. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2002.
27. Рекомендации по самооценке деятельности организаций на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества 2006 года. - Ростехрегулирование, ВНИИС, 2006.
28. Размарилова, Н. И. Система менеджмента качества как стратегия совершенствования деятельности библиотеки вуза //Практические аспекты модернизации вузовских библиотек. Опыт программы «Совершенствование управления библиотечными ресурсами в вузах» Национального фонда подготовки кадров»: конференция. Мастер-класс «Система менеджмента качества как инструмент управления и совершенствования деятельности библиотеки вуза», Санкт-Петербург, 1-3 дек. 2004 г. – Электрон. дан. (1 файл). – СПб., [2004?]. – Режим доступа: <http://www.arbicon.ru>. – Загл. с экрана.
29. Ропотан, В. И. Мониторинг качества библиотечного обслуживания как элемент системы менеджмента качества вуза [Электронный ресурс] / В. И. Ропотан, И. Г. Кудрявцева, А. В. Завьяров. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.mirea.ru>. – Загл. с экрана.
30. Салимова Т.А. Управление качеством: Учебник. – М.: Изд-во «Омега-Л», 2007.
31. Сапрыкин, Г. Международный стандарт «ISO 11620 Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек» [Электронный ресурс] / Г. Сапрыкин. –Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.ideacom.ru>. – Загл. с экрана.
32. Стандарты и качество: Ежемесячный журнал/ Госстандарт России. – М.: Б.и., 1980 – 2015.
33. Сулова И.М., Ключев В.К. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности: учебник для вузов культуры и искусств /И.М.Сулова, В.К.Ключев; под общ.ред. И.М.Суловой; МГУКИ. – СПб.:Профессия, 2009. – с. 95 – 128.
34. Фекличева, Н. Ю. Менеджмент качества : технология предпринимательства в представлении информационно-библиотечных услуг

/ Н. Ю. Фекличева // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2006. – № 7. – С. 58–64.

Internet-ресурсы:

1. <http://mdl.lcg.tpu.ru:82/course/view.php?id=124> – Электронный курс «Всеобщее управление качеством» (для входа необходимо получить доступ).
2. <http://www.ria-stk.ru/> - РИА «Стандарты и качество».
3. <http://www.mirq.ru/> - Общероссийская общественная организация «Всероссийская организация качества».
4. <http://quality.eup.ru> - сайт о менеджменте качества.
5. <http://www.benchmarkingclub.ru/index.html> - Клуб бенчмаркинга «Деловое совершенство».
6. <http://deming.ru/> - Ассоциация Деминга.
7. <http://www.leanzone.ru/> - LeanZone.ru - открытый портал о бережливом производстве, сообщество практиков бережливого производства.
8. Европейский фонд управления качеством (EFQM) – www.efqm.org
9. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации - ВНИИС (Интернет-представительство «Премии Правительства РФ в области качества») – www.vniis.ru

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Доступ в ЭБС:

- ЭБС Ю-райт
- ЭБС ЛАНЬ
- ЭБС IPR Media
- ЭБС РУКОНТ
- ЭБС Нексмедиа (Университетская библиотека онлайн)

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа обучающихся над материалом дисциплины включает в себя такие виды и формы как: подготовка к выступлению на семинарских занятиях, конспектирование изучаемой литературы, выполнение практических заданий.

Изучение проблематики дисциплины важно осуществлять систематически, закрепляя полученные на лекциях знания посредством конспектирования и последующего прочтения этого материала накануне нового занятия.

Подготовка к семинарским занятиям предполагает изучение и анализ источников по теме (как рекомендованных педагогом, так и самостоятельно выявленных).

Крайне значимым видится активное участие во всех аудиторных занятиях, что позволит комплексно поэтапно воспринять учебный материал, результативно пройти текущий контроль знаний и успешно подготовиться к полусеместровой (рубежной) и промежуточной аттестации, успешно сдав отчёт.

Развёрнутые методические материалы представлены в отдельной части Учебно-методического комплекса «Методические рекомендации по дисциплине».

9. Перечень информационных технологий, используемых в преподавании дисциплины

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные образовательные технологии:

предоставление обучающимся доступа к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Word, Excel, Power Point;

Adobe Photoshop;

Adobe Premiere;

Power DVD;

Media Player Classic

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оборудованная учебная аудитория с маркерной доской, экраном и цифровым проектором для проведения лекционных и семинарских занятий. Библиотека с читальным залом; специализированная учебная лаборатория для практических занятий и самостоятельной работы бакалавров, оснащенная всем необходимым комплексом материально-технических средств, от копировальной техники, аудио-видеоустройств, до персональных компьютеров с выделенным доступом к сети Интернет.

11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости (при наличии заявления обучающегося с ОВЗ) рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья. Для этого от обучающегося требуется личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть прописано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);
- сопровождение во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся при необходимости, могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на

бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.