

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Факультет культуры и искусств  
Кафедра библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан факультета



Т. М. Кожевникова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.5.1 Менеджмент качества в библиотеке

Направление подготовки/специальность: 51.04.06 - Библиотечно-информационная деятельность

Профиль/направленность/специализация: Инновационный менеджмент в библиотечно-информационной сфере

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Неверова Татьяна Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 51.04.06 - Библиотечно-информационная деятельность (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «06» декабря 2017 г. № 1188).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры библиотечно-информационных ресурсов «16» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета культуры и искусств, Протокол от «05» июля 2021 г. № 8.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	12

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-3 Готов к стратегическому планированию, организации, проектированию, оптимизации, модернизации и нормативно-правовому обеспечению библиотечно-информационной деятельности

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии (в сфере проектирования, разработки, внедрения и эксплуатации информационных систем, управления их жизненным циклом), 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сферах: урегулирования политических конфликтов и споров с помощью процедуры медиации; администрирования взаимоотношений между органами государственной власти, организаций сферы бизнеса и общественных организаций; политико-управленческой деятельности в политических партиях, международных организациях, общественных институтах, субъектах экономической и образовательной деятельности; организационного и документационного обеспечения управления организацией)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-3 Готов к стратегическому планированию, организации, проектированию, оптимизации, модернизации и нормативно-правовому обеспечению библиотечно-информационной деятельности	Осуществляет оценку эффективности проектной и программной деятельности библиотеки и ее совершенствование

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-3 Готов к стратегическому планированию, организации, проектированию, оптимизации, модернизации и нормативно-правовому обеспечению библиотечно-информационной деятельности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Заочная (семестр)		
		2	3	4
1	Авторское право в библиотеке			+
2	Внутренний маркетинг	+		

3	Информационное право		+	
4	Маркетинговые технологии в библиотеке	+		
5	Научно-исследовательская практика			+
6	Нормативно-правовое обеспечение библиотечно-информационной деятельности		+	
7	Правовое регулирование интеллектуальной собственности			+
8	Проектная деятельность библиотечно-информационных учреждений	+		
9	Стандартизация библиотечно-информационной деятельности	+		
10	Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности			+

## 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Менеджмент качества в библиотеке» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 51.04.06 - Библиотечно-информационная деятельность.

Дисциплина «Менеджмент качества в библиотеке» изучается в 3 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>
Контактная работа	26
Лекции (Лекции)	12
Практические (Практ. раб.)	14
Самостоятельная работа (СР)	78
Зачет	4

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
3 семестр					
1	Научные основы менеджмента качества	2	2	10	Собеседование
2	Стандарты качества ИСО	2	2	12	Подготовка электронной презентации
3	Система менеджмента качества в библиотеке	2	2	14	Решение практических задач
4	Нормативно-правовая регламентация управления качеством в библиотеке	2	2	14	Решение ситуационных задач
5	Документация системы менеджмента качества	2	4	14	Кейс
6	Опыт внедрения СМК в деятельность библиотек	2	2	14	решение контекстных задач

### Тема 1. Научные основы менеджмента качества (ПК-3)

#### Лекция.

Понятие качества, его сущность. Место менеджмента качества в системе общего менеджмента. Эволюция подходов к управлению качеством. Контроль качества. Управление качеством производства. Обеспечение качества. Всеобщий менеджмент качества. Принципы качества

#### Практическое занятие.

Семинар. Сравнительный анализ концепций качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия менеджмента качества
2. Основные этапы развития менеджмента качества

Задание для самостоятельной работы: Проведите сравнительный анализ базовых моделей качества.

#### Задания для самостоятельной работы.

Семинар. Сравнительный анализ концепций качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия менеджмента качества
2. Основные этапы развития менеджмента качества

Задание для самостоятельной работы: Проведите сравнительный анализ базовых моделей качества.

### Тема 2. Стандарты качества ИСО (ПК-3)

#### Лекция.

Международная организация по стандартизации. Стандарты серии ИСО 9000. Различия стандартов ИСО и концепции TQM.

### **Практическое занятие.**

Семинар. Стандартизация в области управления качеством.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарты серии ИСО 9000 и менеджмент качества.
2. Состав семейства стандартов ИСО 9000.

Задание для самостоятельной работы:

Представьте в виде таблицы сходства и отличительные особенности стандартов ИСО серии 9000 и концепции TQM.

Параметры сравнения

стандарты ИСО 9000 концепция TQM

### **Задания для самостоятельной работы.**

Задание для самостоятельной работы:

Представьте в виде таблицы сходства и отличительные особенности стандартов ИСО серии 9000 и концепции TQM.

Параметры сравнения

стандарты ИСО 9000 концепция TQM

## **Тема 3. Система менеджмента качества в библиотеке (ПК-3)**

### **Лекция.**

Количественный и качественный анализ деятельности библиотеки. Составляющие менеджмента качества в библиотеке. Политика и цели библиотек в области качества. Особенности СМК в библиотеке. Структура СМК библиотеки.

### **Практическое занятие.**

Практическое занятие. Разработка критериев для СМК в библиотеке.

Задание: Выявить критерии, которые целесообразно было бы отразить в СМК библиотеки.

Задание для самостоятельной работы: Сформулируйте и опишите на примере конкретной библиотеки проблемы, которые могут возникнуть при внедрении СМК.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Задание для самостоятельной работы: Сформулируйте и опишите на примере конкретной библиотеки проблемы, которые могут возникнуть при внедрении СМК.

## **Тема 4. Нормативно-правовая регламентация управления качеством в библиотеке (ПК-3)**

### **Лекция.**

Международные стандарты. Отражение вопросов качества в законодательстве. ФЗ «О техническом регулировании». Национальные стандарты в области качества.

### **Практическое занятие.**

Практическое занятие. Нормативно-правовые основы управления качеством в библиотеке.

Задание: составить перечень международных и национальных стандартов, регулирующих управление качеством в библиотеках.

Задание для самостоятельной работы: Составьте перечень нормативных документов, регламентирующих внедрение СМК в библиотеке.

Таблица – Регламентация СМК в библиотеке

Название регламентирующего документа Вид документа Выходные данные Краткая характеристика

### **Задания для самостоятельной работы.**

Задание для самостоятельной работы: Составьте перечень нормативных документов, регламентирующих внедрение СМК в библиотеке.

Таблица – Регламентация СМК в библиотеке

Название регламентирующего документа Вид документа Выходные данные Краткая характеристика

### **Тема 5. Документация системы менеджмента качества (ПК-3)**

#### **Лекция.**

Требования к документации менеджмента качества. Уровни документации СМК. Характеристика основных документов СМК: Руководство по качеству, Документированные процедуры СМК, рабочие инструкции.

#### **Практическое занятие.**

Практическое занятие. Разработка документов СМК для библиотеки.

Задание: Охарактеризовать документацию системы менеджмента качества в библиотеке по каждому из представленных на схеме уровней.

Задание для самостоятельной работы: Разработайте пакет необходимых документов для СМК конкретной библиотеки.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Задание для самостоятельной работы: Разработайте пакет необходимых документов для СМК конкретной библиотеки.

### **Тема 6. Опыт внедрения СМК в деятельность библиотек (ПК-3)**

#### **Лекция.**

Проблемы сертификации СМК библиотек. Внедрение СМК в зарубежных библиотеках. Опыт внедрения СМК в библиотеках вузов России. Разработка СМК в областных библиотеках.

#### **Практическое занятие.**

Семинар. Внедрение СМК в отечественных библиотеках.

Вопросы для обсуждения:

1. Опыт внедрения СМК в библиотеках вузов России.

2. Разработка СМК в областных библиотеках. Задание для самостоятельной работы: На примере двух библиотек проведите сравнительный анализ систем менеджмента качества, внедренных в отечественных библиотеках.

Критерии сравнения СМК библиотеки .... СМК библиотеки ....

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Задание для самостоятельной работы: На примере двух библиотек проведите сравнительный анализ систем менеджмента качества, внедренных в отечественных библиотеках.

Критерии сравнения СМК библиотеки .... СМК библиотеки ....

### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

#### **4.1. Распределение баллов:**

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

#### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

### **Кейс**

### **Тема 5. Документация системы менеджмента качества**

#### **1. Принципы менеджмента качества в библиотеке.**



## 2. Анализ эффективности элементов СМК конкретной библиотеки.

### **Подготовка электронной презентации**

#### Тема 2. Стандарты качества ИСО

1. Вклад Э. Деминга в развитие концепции управления качеством.
2. Принцип «триад качества».
3. Модели систем управления качеством Фейгенбаума, Эттингера, Ситтинга, Джурана.
4. Петля качества услуги.

### **решение контекстных задач**

#### Тема 6. Опыт внедрения СМК в деятельность библиотек

- 1 Анализ опыта внедрения СМК в библиотеках России.
- 2 Оценка эффективности документации СМК конкретной библиотеки.

### **Решение практических задач**

#### Тема 3. Система менеджмента качества в библиотеке

Разработка рекомендаций по совершенствованию документации СМК в ТОУНБ

### **Решение ситуационных задач**

#### Тема 4. Нормативно-правовая регламентация управления качеством в библиотеке

Анализ практики внедрения СМК в Библиотеках региона.

### **Собеседование**

#### Тема 1. Научные основы менеджмента качества

1. Основные положения концепции TQM.
2. Стандарты ИСО серии 9000.
3. Понятие «система менеджмента качества библиотеки».
4. Принципы менеджмента качества в библиотеке.
5. Элементы СМК библиотеки.
6. Сертификация СМК библиотеки.

## 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### **Типовые вопросы зачета (ПК-3)**

1. Внедрение СМК в отечественных библиотеках.
2. Зарубежный опыт внедрения СМК в библиотеки.
3. Разработка критериев оценки качества для СМК библиотеки.
4. Этапы развития менеджмента качества.
5. Вклад Э. Деминга в развитие концепции управления качеством.
6. Основные положения концепции TQM.
7. Стандарты ИСО серии 9000.
8. Понятие «система менеджмента качества библиотеки».
9. Принципы менеджмента качества в библиотеке.
10. Элементы СМК библиотеки.

11. Сертификация СМК библиотеки.
12. Руководство по качеству в библиотеке.
13. Документированные процедуры СМК библиотеки.
14. Внедрение СМК в отечественных библиотеках.

#### **Типовые задания для зачета (ПК-3)**

1. Основные положения концепции TQM.
2. Стандарты ИСО серии 9000.
3. Понятие «система менеджмента качества библиотеки».
4. Принципы менеджмента качества в библиотеке.
5. Элементы СМК библиотеки.
6. Сертификация СМК библиотеки.

#### **4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации**

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-3	Уверенно осуществляет оценку эффективности проектной и программной деятельности библиотеки и ее совершенствование
«не зачтено»	ПК-3	Не осуществляет оценку эффективности проектной и программной деятельности библиотеки и ее совершенствование

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

#### **5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:**

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

#### **5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине**

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

#### **5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой**

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : Учебник Для бакалавриата и магистратуры. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Боброва Е.И. Менеджмент качества библиотечного и информационного обслуживания в библиотеке вуза : учеб.-метод. пособие. - М.: [Литера], 2013. - 96 с.  
 2. Елисеева, Е. Н., Жагловская, А. В. Менеджмент качества : учебное пособие. - 2021-05-14; Менеджмент качества. - Москва: Издательский Дом МИСиС, 2018. - 108 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84410.html>  
 3. Акцораева Н. Г. Менеджмент качества инновационного продукта : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. - 194 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

### **6.3 Иные источники:**

1. Российская национальная библиотека - <http://www.nlr.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информио» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>
3. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных . – URL: <https://apps.webofknowledge.com>
4. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
5. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
6. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
7. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
8. IPR BOOKS: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>
9. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
10. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.