

78.3

M50

Комитет по культуре Санкт-Петербурга
Центральная городская публичная
библиотека им. В. В. Маяковского

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕКАХ

Контроль качества
как основа эффективной
системы менеджмента качества
в современной библиотеке

Материалы
VII Всероссийской научно-практической конференции
(Санкт-Петербург, 13 ноября 2019 года)

Центральная городская публичная
библиотека им. В. В. Маяковского
Санкт-Петербург
2019

Гомская областная
библиотека им. А.С. Пушкина
Инв. № 22-2523

Оглавление

Вступление	5
<i>Е. Г. Ахти.</i> «Тогда мы идем к Вам...»: пользователи формируют библиотечные услуги	7
Система менеджмента качества: документирование	
<i>М. В. Екатеринбург.</i> Развитие международных стандартов в области систем менеджмента	19
<i>Т. П. Ткаченко.</i> Построение рациональной модели библиотечно-информационного обслуживания на основе концепции СМК	24
<i>И. В. Миронова.</i> Документирование системы менеджмента качества: опыт работы Государственной библиотеки Югры	32
<i>С. В. Петропавловская.</i> Этапы разработки и внедрения стандарта качественного обслуживания пользователей и посетителей библиотек	46
Повышение качества: обслуживание посетителей	
<i>И. Ю. Матвеева.</i> Эффективность библиотечного мероприятия, или Интересно ли пользователям то, что интересно библиотекаря?	53
<i>И. М. Скачков.</i> Роль локальных нормативных документов в повышении качества оказания услуг ...	63
<i>Е. В. Геращенко.</i> «Тайный покупатель» как метод оценки качества обслуживания	72
<i>А. В. Домрина, А. О. Ермоленко, А. С. Гусева, Л. Г. Хвостова.</i> Повышение качества услуг за счет внедрения маркетинговых технологий в библиотечную деятельность	75

Повышение качества: персонал библиотек

<i>М. А. Капт-Голушко.</i> Как удвоить посещаемость за счет повышения эффективности?	95
<i>Д. А. Дымова.</i> Развитие элементов корпоративной культуры в московской библиотечной сети.	98
<i>С. А. Коледова.</i> Обучение действием: о формах, методах и инструментах развития сотрудников (из опыта Объединения библиотек города Чебоксары).	104
<i>Ю. Ф. Андреева.</i> Участие специалистов общедоступной библиотеки в оценке качества выпускных квалификационных работ бакалавров библиотечно-информационной деятельности.	110
Список сокращений и условных обозначений.	116
Сведения об авторах	118