

48.3
М50

Обязательный
экземпляр

ГУК «Псковская областная универсальная научная библиотека»

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Из опыта работы Псковской областной
универсальной научной библиотеки

Псков
2011

Томская областная
Библиотека им. А.С. Пушкина
Инв. № 14-8782

78.349.2 (2Рос-4 Пск)

ББК 78.34 (2Рос-4 Пск) 751.2
М 502

Составитель: О. Акинфиева
Отв. за выпуск: В. Павлова

Менеджмент качества в библиотечной деятельности: из опыта работы Псковской областной универсальной научной библиотеки / сост. О. Акинфиева. – Псков : ПОУНБ, ООО «ЛОГОС Плюс», 2011. – 216 с.

Псковская областная универсальная научная библиотека является приверженцем качества в работе библиотек. В 2005 году она приняла участие в конкурсе на Премию качества Правительства РФ, получила высокую оценку своей деятельности и была награждена дипломом участника. Участие в конкурсе почетно и накладывает определенные обязательства по распространению идеи качества, поэтому на базе Псковской ОУНБ была организована Международная школа качества для менеджеров библиотечного дела. В настоящее время библиотекой накоплен большой опыт по внедрению системы менеджмента качества и проведению самооценки деятельности библиотек.

В сборнике опубликованы статьи, выступления специалистов библиотеки, отчеты по самооценке деятельности структурных подразделений, а также представлены рабочие материалы по проведению деловых игр, семинаров, тренингов.

Сборник материалов из опыта работы Псковской областной универсальной научной библиотеки будет полезен руководителям и сотрудникам библиотек, преподавателям, студентам, интересующимся системой менеджмента качества.

© Псковская областная универсальная
научная библиотека, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

ВСТУПЛЕНИЕ..... 7

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ

Политика в области качества Высшего руководства ГУК «Псковская областная универсальная научная библиотека 10	10
<i>Павлова В.И.</i> Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки..... 12	12
<i>Павлова В.И.</i> Проектная деятельность как фактор развития и упрочения Псковской областной универсальной научной библиотеки..... 22	22
<i>Павлова В.И.</i> Процессный подход в деятельности Псковской областной универсальной научной библиотеки..... 28	28
<i>Павлова В.И.</i> Менеджмент качества в управлении персоналом 36	36
<i>Павлова В.И.</i> Непрерывное образование библиотечных специалистов 47	47
<i>Акинфиева О.В., Антонова Н.И.</i> У вас другие проблемы? Но принципы, которые помогут их решить, универсальны! 57	57
<i>Акинфиева О.В.</i> Процесс управления качеством методической деятельности..... 67	67

САМООЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ

<i>Бурова Н.Г.</i> Почему нам нужна самооценка? 74	74
<i>Антонова Н.И.</i> Модели и критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки 79	79
<i>Павлова В.И.</i> Самооценка как метод повышения квалификации персонала и совершенствования деятельности библиотеки..... 85	85

<i>Митрофанова Н.А.</i> Отчет о самооценке деятельности Международного библиотечного центра Псковской областной универсальной научной библиотеки	91
<i>Тиханова В.П.</i> Отчет о самооценке деятельности отдела обработки Псковской областной универсальной научной библиотеки.....	115

МЕЖДУНАРОДНАЯ ШКОЛА КАЧЕСТВА

<i>Павлова В.И.</i> Школа качества по-псковски	130
<i>Бурова Н.Г.</i> Спасение в качестве (о Школах качества Псковской области).....	137
<i>Краюшкина Н.А.</i> Школа качества – решаем все!	145
<i>Акинфиева О.В.</i> Качество – это образ жизни.....	151
<i>Акинфиева О.В.</i> Деятельность зональных школ качества для совершенствования информационных услуг библиотек.....	157

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК

<i>Бурова Н.Г.</i> Мониторинг удовлетворенности персонала в муниципальных библиотеках	164
<i>Акинфиева О.В.</i> Проект «Самооценка деятельности муниципальных библиотек по внедрению системы менеджмента качества»	170
Положение о проведении самооценки деятельности библиотеки по внедрению системы менеджмента качества....	174

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ИГР И СЕМИНАРОВ-ТРЕНИНГОВ

Деловая игра №1. Описание составляющей 1-а для самостоятельной работы (учебный пример о деятельности областной библиотеки).....	178
---	-----

Деловая игра №2. Описание составляющей б-а для самостоятельной работы (учебный пример о деятельности технического вуза)	190
Семинар-тренинг «Самооценка личности в контексте самооценки организации»	197
Семинар «Командообразование – формирование команды»	204
Тренинг «Метод конкретных ситуаций в управлении персоналом /кейс-стадии/. Лидерские качества руководителя».....	210