



ФГОС ВО
(версия 3++)

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
БИБЛИОТЕКИ**

Рабочая программа дисциплины

**ЧЕЛЯБИНСК
ЧГИК
2021**

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра библиотечно-информационной деятельности

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕКИ

Рабочая программа дисциплины

**программа бакалавриата
«Документные процессы и системы в цифровой среде»
по направлению подготовки
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
квалификация: бакалавр**

**Челябинск
ЧГИК
2021**

УДК 65.0(073)
ББК 65.050.2я73
С40

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

Автор-составитель: А. В. Штолер, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, канд. пед. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 24.05.2021.

Экспертиза проведена 28.05.2021, акт № 2021 / БИД (ДПС ЦС)

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 9 от 31.05.2021.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	
2025/26	
2026/27	

С40 Система менеджмента качества библиотеки : рабочая программа дисциплины : программа бакалавриата «Документные процессы и системы в цифровой среде/» по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность, квалификация : бакалавр / авт.-сост. А. В. Штолер ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2021. – 43 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный институт культуры, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	6
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	9
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	10
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	10
4.1. Структура преподавания дисциплины	10
4.1.1. Матрица компетенций	12
4.2. Содержание дисциплины	12
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
5.1. Общие положения	14
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	15
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	16
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ... ресурсов необходимых для самостоятельной работы	18
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	19
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	19
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	22
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	22
6.2.2. Описание шкал оценивания	22
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене.....	22
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	23
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	26
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и (или) экзамену.....	26
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине	27
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы	28
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций	28
6.3.4.1. Планы семинарских занятий	28
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	30
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий	36
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	36
6.3.4.5. Тестовые задания	36
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций	37
7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины	38

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы	38
7.2. Информационные ресурсы	38
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 38	
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	38
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	39
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для	42
осуществления образовательного процесса по дисциплине	42
Лист изменений в рабочую программу дисциплины	43

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.04.01 Система менеджмента качества библиотеки
2	Цель дисциплины	дать студентам представление о формировании системы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности
3	Задачи дисциплины заключаются в:	<ul style="list-style-type: none"> – изучении институциональных основ системы менеджмента качества организации; – изучении отечественного и зарубежного опыта формирования систем менеджмента качества; – развитии способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов системы менеджмента качества библиотечного учреждения; – изучении технологических процессов библиотечно-информационной деятельности как объектов менеджмента качества; – освоении методов совершенствования технологических процессов библиотечно-информационной деятельности в рамках системы менеджмента качества.
4	Планируемые результаты освоения	ПК-4
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 5 в академических часах – 180
6	Разработчики	А. В. Штолер, доцент кафедры истории, музеологии и документо-ведения, канд. пед. наук, доцент

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПК-4. Готов к реализации технологических процессов библиотечно-информационной деятельности.	ПК-4.1.	Знать	<ul style="list-style-type: none"> – атрибутивные признаки технологичной деятельности, компонентную структуру и видовую классификацию библиотечно-информационных технологий; – номенклатуру информационных и библиотечных процессов, средств и методов их реализации; – классификацию и назначение документов, регламентирующих библиотечно-информационные технологии; – технологические процессы библиотечно-информационной деятельности: – технологии поиска информации; – теорию и технологию формирования, обработки, классификации документных фондов, электронных информационных ресурсов; – технологию формирования справочно-поискового аппарата; – состав, структуру, поисковые возможности системообразующих компонентов СПА (традиционных и электронных), их взаимосвязь; – структуру информационного рынка, состав, структуру, закономерности формирования и использования информационных ресурсов; – классификацию и номенклатуру библиотечно- 	<ul style="list-style-type: none"> – атрибутивные признаки технологичной деятельности, компонентную структуру и видовую классификацию библиотечно-информационных технологий; – номенклатуру информационных и библиотечных процессов, средств и методов их реализации; – классификацию и назначение документов, регламентирующих библиотечно-информационные технологии; – технологические процессы библиотечно-информационной деятельности: – технологии поиска информации; – теорию и технологию формирования, обработки, классификации документных фондов, электронных информационных ресурсов; – технологию формирования справочно-поискового аппарата; – состав, структуру, поисковые возможности системообразующих компонентов СПА (традиционных и электронных), их взаимосвязь; – структуру информационного рынка, состав, структуру, закономерности формирования и использования информационных ресурсов; – классификацию и номенкла-

		<p>информационных продуктов и услуг, предлагаемых на современном информационном рынке;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные подходы к оценке качества библиотечно-информационных продуктов и услуг; возможности использования библиотечно-информационных продуктов и услуг в библиотечно-информационном обслуживании. 	<p>библиотечно-информационных продуктов и услуг, предлагаемых на современном информационном рынке;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные подходы к оценке качества библиотечно-информационных продуктов и услуг; возможности использования библиотечно-информационных продуктов и услуг в библиотечно-информационном обслуживании.
ПК-4.2.	Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – классифицировать библиотечно-информационные технологии; – устанавливать соответствия между информационными и библиотечными процессами, осуществлять выбор методов их реализации; – осуществлять выбор актуальных информационно-коммуникационных технологий для решения учебных, научных, практических и управленческих задач; – определять назначение и выявлять специфику документов, регламентирующих библиотечно-информационные технологии; – осуществлять комплектование, учет, обработку, размещение и хранение библиотечного фонда, организовывать работу с документами различных видов; – применять общую и специальные технологии создания электронных информационных ресурсов; – осуществлять библиографический поиск, библиографирование и формирование справочно-поискового аппарата библиотеки с целью раскрытия содержания фонда и его использования; осуществлять поиск информации, применять технологии формирования, обработки, классификации, сохранения и предоставления пользователям различных видов информационных ресурсов в разных областях знания и практической деятельно- 	<ul style="list-style-type: none"> – классифицировать библиотечно-информационные технологии; – устанавливать соответствия между информационными и библиотечными процессами, осуществлять выбор методов их реализации; – осуществлять выбор актуальных информационно-коммуникационных технологий для решения учебных, научных, практических и управленческих задач; – определять назначение и выявлять специфику документов, регламентирующих библиотечно-информационные технологии; – осуществлять комплектование, учет, обработку, размещение и хранение библиотечного фонда, организовывать работу с документами различных видов; – применять общую и специальные технологии создания электронных информационных ресурсов; – осуществлять библиографический поиск, библиографирование и формирование справочно-поискового аппарата библиотеки с целью раскрытия содержания фонда и его использования; осуществлять поиск информации, применять технологии формирования, обработки, классификации, сохранения и предоставления пользователям различных видов информационных ресурсов в разных областях знания и практи-

			сти; классифицировать библиотечно-информационные продукты и услуги и выявлять их потребительские свойства; – осуществлять выбор и разрабатывать ассортимент актуальных для библиотечно-информационного учреждения библиотечно-информационных продуктов и услуг.	ческой деятельности; классифицировать библиотечно-информационные продукты и услуги и выявлять их потребительские свойства; – осуществлять выбор и разрабатывать ассортимент актуальных для библиотечно-информационного учреждения библиотечно-информационных продуктов и услуг.
	ПК-4.3.	Владеть	– профессиональной терминологией в сфере библиотечно-информационных технологий; – технологическим подходом к анализу информационной и библиотечной деятельности; – технологическими процессами формирования документных фондов библиотек; – методами структурирования информации в электронных информационных ресурсах (базах данных, электронных коллекциях, электронных библиотеках, сайтах); – технологическими процессами формирования отдельных компонентов СПА библиотеки; – методами поиска, отбора, обработки, классификации, формирования, сохранения и предоставления пользователям информационных ресурсов; – технологией подготовки и предоставления информационных продуктов и услуг различным категориям пользователей.	– профессиональной терминологией в сфере библиотечно-информационных технологий; – технологическим подходом к анализу информационной и библиотечной деятельности; – технологическими процессами формирования документных фондов библиотек; – методами структурирования информации в электронных информационных ресурсах (базах данных, электронных коллекциях, электронных библиотеках, сайтах); – технологическими процессами формирования отдельных компонентов СПА библиотеки; – методами поиска, отбора, обработки, классификации, формирования, сохранения и предоставления пользователям информационных ресурсов; – технологией подготовки и предоставления информационных продуктов и услуг различным категориям пользователей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Библиотечно-информационные технологии», «Библиотечный фонд».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Библиотечно-информационное обслуживание», «Справочно-поисковый аппарат библиотеки», «Отраслевые информационные ресурсы», прохождении практик: технологическая, преддипломная, подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	180	180
– Контактная работа (всего)	92	36
в том числе:		
лекции	10	2
семинары	12	4
практические занятия	68	14
<i>в т. ч. в форме практической подготовки</i>	10	-
мелкогрупповые занятия	-	
индивидуальные занятия	-	
консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)	2	2
иная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации	0,3	2
консультации (конс.)	5 % от лекционных час.	8
контроль самостоятельной работы (КСР)		4
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	61	137
<i>в т. ч. в форме практической подготовки</i>	10	-
– Промежуточная аттестация обучающегося – экзамен: контроль	26,7	7

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа			с/р	
		лек.	сем.	практ.		
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством						
Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества	24	2	2	8	12	

Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000	26	2	2	10	12	
Тема 3. Премии в области качества	22	2	2	6	12	
<i>Итого в 4 сем.</i>	72	6	6	24	36	
Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества						
Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки	15	2	2	6	5	
Тема 5. Документация системы менеджмента качества	16	-	-	10	6	
Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек	16	-	2	10	4	
Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества						
Тема 7. Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества	16	2	-	10	4	
Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	16	-	2	8	6	
Экзамен 5 семестр	29					Экзамен контроль – 26,7 ч. консПА – 2 час. ИКР – 0,3 час.
<i>Итого в 5 сем.</i>	108	4	6	44	25	29
Всего по дисциплине	180	10	12	68	61	29

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа					
		лек.	сем.	практ	конс, КСР	с/р	
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством							
Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества	22	2	-	-		20	
Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000	24	-	-	4		20	
Тема 3. Премии в области качества	20	-	2	-		18	
Консультации Контроль самостоятельной работы	6				4 2		
<i>Итого в 4 сем.</i>	72	2	2	4	6	58	
Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества							
Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки	18	-	2	-		16	
Тема 5. Документация системы менеджмента качества	20	-	-	4		16	
Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек	18	-	-	2		16	

Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества							
Тема 7. Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества	18	-	-	2		16	
Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	17	-	-	2		15	
Консультации	6				4		
Контроль самостоятельной работы					2		
Экзамен 5 семестр	11						Экзамен контроль – 7 ч. конс. ПА – 2 час. ИКР – 2 час.
<i>Итого в 5 сем.</i>	<i>108</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>10</i>	<i>6</i>	<i>79</i>	<i>11</i>
Всего по дисциплине	180	2	4	14	12	137	11

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	ПК-4
1	2
Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством	
Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества	+
Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000	+
Тема 3. Премии в области качества	+
Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества	
Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки	+
Тема 5. Документация системы менеджмента качества	+
Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек	+
Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества	
Тема 7. Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества	+
Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	+
Экзамен 5 семестр	+

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством

Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества. Характеристика этапов развития менеджмента качества. Эволюция методов обеспечения качества: фаза отбраковки (1870-1920 гг.); фаза контроля качества (1920-1950 гг.), фаза управления качеством (1950-1960 гг.), фаза Всеобщего менеджмента качества (1960-1990 гг.), фаза качества среды (1990-е гг.). Сравнительный анализ концепций качества.

Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000. Цели и принципы стандартизации в управлении качеством. Документы в области стандартизации. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО серии 9000. Структура международных стандартов. Реализация принципов TQM. Требования к политике организации в области качества. Положения по общему руководству качеством. Модели систем качества, основанные на управлении процессами. Особенности применения международных стандартов по системам качества в России.

Тема 3. Премии в области качества. Значение премий по качеству для стимулирования стремления к лидерству, основанному на внедрении принципов TQM. Участие в конкурсах как самооценка для определения целей по совершенствованию деятельности учреждений. Премия Японии за качество имени Деминга (1951 г.). Национальная премия (награда) качества М. Болдриджа в США (1987 г.). Европейская премия качества (EFQM).

Премия Правительства РФ в области качества (1996 г.). Национальных стандарта, регулирующих методические вопросы проведения Премии Правительства РФ в области качества: ГОСТ Р 59915-2021 «Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Руководство по проведению конкурса», ГОСТ Р 59916-2021 «Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Модель конкурса и принципы проведения оценки», ГОСТ Р 59917-2021 «Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Эксперты по оценке организаций – участников конкурса. Требования и порядок подтверждения компетенции».

Премия Санкт-Петербурга по качеству и премия Правительства Ленинградской области по качеству.

Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества

Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки. Виды деятельности руководства и управления библиотекой применительно к качеству: разработка политики библиотеки в области качества; разработка целей библиотеки в области качества; планирование качества библиотечной деятельности; управление качеством библиотеки; обеспечение качества библиотеки; улучшение качества библиотеки.

Особенности менеджмента качества библиотеки: 1) элементы системы менеджмента качества: читатель – персонал – процессы и процедуры – ресурсы; 2) цель СМК библиотеки – удовлетворение информационных потребностей читателей; 3) СМК библиотеки как инструмент для разработки политики библиотеки в области качества; 4) влияние СМК на качество продуктов и услуг библиотеки; 5) СМК библиотеки как целостная система.

Принципы всеобщего менеджмента качества как основа СМК библиотеки.

Тема 5. Документация системы менеджмента качества. Документация системы менеджмента качества в ИСО 9000. Документированная информация. Политика и цели в области качества. Руководство по качеству. Документирование процессов и процедур. Документы для обеспечения эффективного планирования и управления. Записи о качестве.

Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек. Опыт библиотек по внедрению системы менеджмента качества. Сертифицированные СМК библиотек. Преимущества от внедрения СМК и ее сертификации. Методика выбора организаций, осуществляющих сертификацию СМК.

Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества

Тема 7. Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества. Управление персоналом в системе менеджмента качества. Задачи управления персоналом. определение необходимой компетентности персонала. Обеспечение подготовки и обучения персонала. Оценка результативности предпринятых мер по обучению и подготовке сотрудников. Информирование и вовлечение персонала в достижение целей в области качества. Ведение необходимых учетных записей об образовании, подготовке и опыте сотрудников. Аспекты управления персоналом в решении проблем качества.

Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки. Планирование процесса обучения. Типология целей обучения. Характеристика традиционных форм обучения (лекционный метод, семинары). Тренинг как форма обучения. Внедрение наставничества как формы обучения и повышения квалификации. Организация программ стажировок. Консультации. Рабочая ротация персонала как форма повышения квалификации. Коучинг и его философия. Методы обучения и повышения квалификации персонала библиотеки в условиях внедрения СМК: видеотренинг, групповые обсуждения, деловые игры, ролевые игры, поведенческое моделирование, разбор деловых бумаг, дискуссии, метод «мозгового штурма», мини-лекция.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях и др. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским и практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

– формирование приверженности к будущей профессии;
– систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;

– формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);

– развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);

– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;

– развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:
знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

владеть:

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством		
Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества	Самостоятельная работа № 1	Оценка выполнения практических работ и участия в семинарах
Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000	Самостоятельная работа № 2	Оценка выполнения практических работ и участия в семинарах
Тема 3. Премии в области качества	Самостоятельная работа № 3	Оценка выполнения практических работ и участия в семинарах
Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества		
Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки	Самостоятельная работа № 4	Оценка выполнения практических работ и участия в семинарах
Тема 5. Документация системы менеджмента качества	Самостоятельная работа № 5	Оценка выполнения практических работ
Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек	Самостоятельная работа № 6	Оценка выполнения практических работ и участия в семинарах
Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества		
Тема 7. Персонал библио-	Самостоятельная работа № 7	Оценка выполнения практических

теки как элемент системы менеджмента качества		работ
Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	Самостоятельная работа № 8, 9	Оценка выполнения практических работ и участия в семинарах

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1.

Тема «Становление и развитие системы менеджмента качества»

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме семинара и практического занятия. Подготовка к семинару. Оформление практического задания.

Задание № 2. Цель работы: Провести исторический анализ понятия «качество»

Задание и методика выполнения: Используя материалы таблицы, содержащей формулировки определений понятия «качество» заполните таблицу, позволяющую выявить аспект качества, рассматриваемый в приведенных определениях.

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении

Автор формулировки	Формулировка определений качества
Платон (5 в. до н.э.)	Качество – это совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида
Аристотель (3 в. до н.э.)	Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»
Локк (17 в.)	Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам
Гегель (19 в.)	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество= равновесие+деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»
Шухарт (1931г.)	Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»
Исикава К. (1950 г.)	Качество, которое реально удовлетворяет потребителей
Джуран Дж.М. (1974г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям
ГОСТ 15467-79	Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

Самостоятельная работа № 2. Тема «Стандарты качества ИСО 9000»

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме семинара и практического занятия. Подготовка к семинару. Оформление практического задания.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Премии в области качества»

Задание выполняется в форме практической подготовки на материалах Челябинской универсальной областной научной библиотеки

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме семинара и практического занятия. Подготовка к семинару. Оформление практического задания.

Самостоятельная работа № 4. Тема «Сущность системы менеджмента качества библиотеки»

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме семинара и практического занятия. Подготовка к семинару. Оформление практического задания.

Самостоятельная работа № 5.

Тема «Документация системы менеджмента качества»

Задание выполняется в форме практической подготовки на материалах Челябинской универсальной областной научной библиотеки

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме практического занятия. Оформление практического задания.

Задание № 2. Общесистемные документированные процедуры СМК.

Цель работы: познакомиться с методикой составления общесистемных документированных процедур СМК в библиотеках.

Задание и методика выполнения: заполнить таблицу

Общесистемные документированные процедуры СМК	Название библиотек, разработавших соответствующие ДП	Ссылка	Комментарии
Управление документацией			
Управление записями			
Внутренний аудит			
Управление несоответствиями (несоответствующей продукцией)			
Корректирующие действия			
Предупреждающие действия			

Самостоятельная работа № 6. Тема «Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек»

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме семинара и практического занятия. Подготовка к семинару. Оформление практического задания.

Самостоятельная работа № 7.

Тема «Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества»

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме практического занятия. Оформление практического задания.

Самостоятельная работа № 8. Тема «Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки»

Задание № 1. Цель работы: отработка навыков самостоятельной работы

Задание и методика выполнения: выявление и сбор материала для дальнейшего использования. Выявление дополнительной литературы по теме семинара и практического занятия. Подготовка к семинару. Оформление практического задания.

Самостоятельная работа № 9.

Тема «Формы повышения квалификации персонала библиотеки»

Задание выполняется в форме практической подготовки на материалах Челябинской универсальной областной научной библиотеки

Цель работы: познакомиться с формами повышения квалификации сотрудников библиотеки.

Задание и методика выполнения: проанализировать данные по повышению квалификации сотрудников библиотеки за два года.

Формы повышения квалификации персонала библиотеки	% прошедших обучение	Примечания
Обучение в вузе		
Профессиональная переподготовка		
Курсы повышения квалификации		
Семинары		
Тренинги		
Наставничество		
Стажировки		
Консультации		
Кучин		
Рабочая ротация		

В выводах указать наиболее распространенные формы и объяснить почему.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

<https://президентскиегранты.рф> – Фонд президентских грантов.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством			
Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества	ПК-4. Готов к реализации технологических процессов библиотечно-информационной деятельности	ПК-4.1.	– Семинар № 1. Тема «Эволюция подходов к управлению качеством» – Практическая работа № 1 «Эволюция понятия "качество"»; № 2 «Подготовка эссе на тему "Становление и развитие системы менеджмента качества"» – Самостоятельная работа № 1.
		ПК-4.2.	
		ПК-4.3.	
Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000	Те же	Те же	– Семинар № 2. Тема «Система менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001:2015» – Практическая работа № 3 «Термины и определения в области качества»; № 4 «Анализ понятия система менеджмента качества»; № 5 «Анализ целевых установок библиотек (миссия, цель)» – Самостоятельная работа № 2.
Тема 3. Премии в области качества	Те же	Те же	– Семинар № 3. Тема «Самооценка организаций на соответствие критериям премий как метод совершенствования деятельности организации» – Практическая работа № 6 «Конкурс премий Правительства Российской Федерации в области качества: подготовка пакета документов участника» – Самостоятельная работа № 3.

Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества			
Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки	Те же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Семинар № 4. Тема «Принципы всеобщего менеджмента качества как основа СМК библиотеки» – Практическая работа № 7 «Разработка политики библиотеки в области качества»; № 8 «Реализация принципов Деминга в работе библиотек» – Самостоятельная работа № 4.
Тема 5. Документация системы менеджмента качества	Те же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Практическая работа № 9 «Разработка руководства по качеству»; № 10 «Документированные процедуры библиотечно-библиографических процессов: анализ опыта разработки» – Самостоятельная работа № 5.
Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек	Те же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Семинар № 5. Тема «Внедрение системы менеджмента качества: опыт библиотек России»; – Практическая работа № 11 «Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек Российской Федерации»; № 12 «Подготовка библогр. обзора на тему "Опыт внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек"» – Самостоятельная работа № 6.
Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества			
Тема 7. Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества	Те же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Практическая работа № 13 «Подготовка эссе на тему "Библиотека – самообучающаяся, саморазвивающаяся, самосовершенствующаяся структура"»; № 14 «Конкурс программ тренинга с персоналом при внедрении СМК» – Самостоятельная работа № 7.
Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	Те же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Семинар № 6. Тема «Квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки: формирование и развитие» – Практическая работа № 15 «Формы обучения и повышения квалификации персонала библиотеки: сравнительная характеристика»; № 16 «Рынок предложений курсов повышения квалификации персонала библиотеки по внедрению СМК». – Самостоятельная работа № 8, 9.

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством			
Тема 1. Становление и развитие системы менеджмента качества	ПК-4. Готов к реализации технологических процессов библиотечно-информационной деятельности.	ПК-4.1.	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 1-3 № практико-ориентированных заданий: 1
		ПК-4.2.	
		ПК-4.3.	
Тема 2. Стандарты качества ИСО 9000	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 4-6 № практико-ориентированных заданий: 2
Тема 3. Премии в области качества	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 7-9 № практико-ориентированных заданий: 3
Раздел 2. Библиотека и система менеджмента качества			
Тема 4. Сущность системы менеджмента качества библиотеки	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 10, 11 № практико-ориентированных заданий: 4
Тема 5. Документация системы менеджмента качества	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 12-14 № практико-ориентированных заданий: 5
Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 15,16 № практико-ориентированных заданий: 6
Раздел 3. Персонал библиотеки в системе менеджмента качества			
Тема 7. Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 17, 18 № практико-ориентированных заданий: 7
Тема 8. Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	Те же	Те же	– Вопросы к экзамену (5 семестр) № теоретических вопросов: 19, 20 № практико-ориентированных заданий: 8

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> – понимает специфику формирования системы менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности; – применяет методы совершенствования технологических процессов библиотечно-информационной деятельности в рамках системы менеджмента качества; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности. 	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Устный опрос
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций. Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; практические; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам и т. д.
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом	<i>экзамен:</i> – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично	<p>Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой.</p> <p>Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу.</p> <p>Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.</p>

Хорошо	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине.</p> <p>Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов.</p> <p>Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>
Удовлетворительно	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине.</p> <p>Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.</p> <p>Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.</p>
Неудовлетворительно	<p>Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине.</p> <p>Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине.</p> <p>Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.</p>

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Отлично	от 90 до 100
Хорошо	от 75 до 89,99
Удовлетворительно	от 60 до 74,99
Неудовлетворительно	менее 60

Таблица 11

**6.2.2.2. Описание шкалы оценивания
Устное выступление (семинар, доклад)**

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	
Представление	Представляемая информация систематизирована.	Представляемая информация систематизирована.	Представляемая информация не систематизирована.	Представляемая информация логически не связана.	

	зирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	тизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	вана и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко используются информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Используются информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Используются информационные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
Итог					

Письменная работа (реферат и т. д.)

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной литературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				

Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
Общая оценка				

Письменная работа (эссе)

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, основную часть и заключение; в основной части последовательно, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) применяются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей пользуется научным языком; демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
Хорошо	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, задача заинтересовать читателя в целом выполнена; в основной части последовательно, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно применяются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей обучающийся чаще всего пользуется научным языком.
Удовлетворительно	Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; язык работы в целом не соответствует предъявляемому уровню.
Неудовлетворительно	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; средства связи не обеспечивают связность изложения; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный».

Практическое (практико-ориентированное) задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

Деловые игры

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчетов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.
Удовлетворительно	Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчетов и экспресс-оценки показателей эффективности управления организацией, однако на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	Не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым «удовлетворительно».

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Сущность категории качества и ее эволюция	ПК-4
2	Эволюция концепций управления качеством	ПК-4
3	Становление и развитие менеджмента качества	ПК-4
4	Основные принципы TQM и их воплощение в международных стандартах СМК ИСО-9000	ПК-4
5	Требования к политике организации в области качества	ПК-4
6	Российские стандарты ГОСТ Р ИСО 9000: структура и содержание, порядок использования	ПК-4
7	Вклад Э. Деменга в развитие концепции управления качеством. Премия Японии за качество имени Деминг.	ПК-4
8	Зарубежные премии в области качества: общая характеристика	ПК-4

9	Российские премии в области качества: общая характеристика	ПК-4
10	Виды деятельности руководства и управления библиотекой применительно к качеству	ПК-4
11	Принципы всеобщего менеджмента качества как основа СМК библиотеки	ПК-4
12	Политика и цели в области качества	ПК-4
13	Руководство по качеству	ПК-4
14	Документирование процессов и процедур	ПК-4
15	Опыт библиотек по внедрению системы менеджмента качества	ПК-4
16	Сертификации СМК в библиотеках: технология	ПК-4
17	Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества	ПК-4
18	Вовлечение персонала в достижение целей в области качества	ПК-4
19	Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки	ПК-4
20	Форм обучения персонала	ПК-4

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1	Кейс по теме «Становление и развитие системы менеджмента качества»	ПК-4
2	Кейс по теме «Стандарты качества ИСО 9000»	ПК-4
3	Кейс по теме «Премии в области качества»	ПК-4
4	Кейс по теме «Сущность системы менеджмента качества библиотеки»	ПК-4
5	Кейс по теме «Документация системы менеджмента качества»	ПК-4
6	Кейс по теме «Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек»	ПК-4
7	Кейс по теме «Персонал библиотеки как элемент системы менеджмента качества»	ПК-4
8	Кейс по теме «Формирование и развитие квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки»	ПК-4

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Эссе выполняются в рамках практических работ № 2, 12.

Варианты тем для эссе в рамках практической работы № 2: «Зачем изучать методологию управления качеством», «Какие уроки я извлек из истории развития системы управления качеством», «Идеальный руководитель, какой он? Я, через 10 лет», «Философия термина «Общее управление качеством».

Тема эссе в рамках практической работы № 12 «Библиотека – самообучающаяся, саморазвивающаяся, самосовершенствующаяся структура»

Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы
Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1. Тема «Эволюция подходов к управлению качеством»
(проходит в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Основные положения концепции управления качеством.
2. Качество продукции и качество услуги.
3. Качество как социально-экономическая категория.
4. Сущность категории "качество" и ее определение.
5. Качество продуктов труда. Качество жизнедеятельности.
6. Качество и инновационность.
7. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару, обучающиеся выявляют в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 2. Тема «Система менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001:2015»
(проходит в форме дискуссии).

1. Современные модели управления предприятием и принципы менеджмента качества.
2. Структура стандарта МС ИСО 9001:2015. Обзор требований стандарта. Специфика применения стандарта для предприятий различных сфер деятельности.
3. Процессная модель СМК. Классификация и взаимодействие процессов. Показатели процессов. Методы мониторинга, измерения и анализа процессов.
4. Методы идентификации, анализа, оценки и управления рисками и возможностями.
5. Структура стратегических документов организации. Миссия, Политика и Цели в области качества. Обзор методов стратегического планирования.
6. Разработка, внедрение и сертификация СМК.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару, обучающиеся выявляют в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 3. Тема «Самооценка организаций на соответствие критериям премий как метод совершенствования деятельности организации»

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие системного подхода к управлению качеством. Национальные и международные премии в области качества
2. Премии Правительства РФ в области качества. Организация конкурса премий

3. Критерии модели премии и их составляющие. Методика оценки
4. Организация проведения самооценки и совершенствования деятельности организации
5. Составление и оформление материалов для участия в конкурсе премий.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару:

1. Руководство для организаций – участников конкурса на соискание премий правительства российской федерации в области качества 2021 https://roskachestvo.gov.ru/award/files/rukovodstvo_for_comp_2021.pdf

Семинар № 4. Тема «Принципы всеобщего менеджмента качества как основа СМК библиотеки»

Вопросы для обсуждения:

1. Ориентация библиотеки на читателя.
2. Ведущая роль руководства библиотеки.
3. Вовлечение библиотечных работников.
4. Процессоориентированный подход.
5. Системный подход к управлению библиотекой.
6. Постоянное улучшение.
7. Подход к принятию решений, основанных на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару, обучающиеся выявляют в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 5. Тема «Внедрение системы менеджмента качества: опыт библиотек России»

(проходит в форме круглого стола).

Вопросы для обсуждения:

1. Сертификация СМК библиотеки: за и против.
2. Преимущества, получаемые библиотекой от внедрения СМК.
3. Трудности внедрения СМК в библиотеки.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару, обучающиеся выявляют в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 6. Тема «Квалификации персонала в системе менеджмента качества библиотеки: формирование и развитие»

Вопросы для обсуждения:

1. Типология целей обучения.
2. Формы обучения персонала. Особенности их использования.

3. Характеристика методов обучения и повышения квалификации персонала библиотеки в условиях внедрения СМК.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару, обучающиеся выявляют в рамках самостоятельной работы.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1. Тема «Эволюция понятия "качество"»

Цель работы – освоение терминологии в области СМК.

Задание и методика выполнения: воспользуйтесь материалами лекции и литературой по дисциплине заполните таблицу:

Исторический период	Доминирующие определения категории «качества» в мире	Поясните, какие причины привели к смене определения «качества»
1870-1920		
1920-1950		
1950-1970		
1970-1980		
1980-1990		
1990-е - н. вр.		

Оцените: 1) какое из названных определений «качества» соответствует представлениям руководителей и специалистов библиотечной отрасли; 2) какое определение в наибольшей мере отвечает современному состоянию российской национальной экономики

Практическая работа № 2. Тема «Подготовка эссе на тему "Становление и развитие системы менеджмента качества"»

Цель работы – закрепить навык подготовки эссе.

Задание и методика выполнения:

1. Повторить материал, посвященный методике написания эссе;
2. Напишите на 2-3 стр. эссе на любую из предложенных тем:
 - Зачем изучать методологию управления качеством.
 - Какие уроки я извлек из истории развития системы управления качеством.
 - Идеальный руководитель, какой он? Я, через 10 лет.
 - Философия термина «Общее управление качеством».

Практическая работа № 3. Тема «Термины и определения в области качества»

Цель работы – освоение терминологии СМК

Задание и методика выполнения: Используя ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь* изучите определения терминов. Результат работы оформите в таблице.

Термины	Определение	Категория
Система менеджмента		
Система менеджмента качества		

Качество		
Организация		
План качества		
План менеджмента качества		
Видение		
Миссия		
Политика в области качества		
Поставщик		
Потребитель		
Процедура		
Руководство по качеству		
Соответствие		

Практическая работа № 4. Тема «Анализ понятия система менеджмента качества»

Цель работы – формирование концептуальных знаний предметного поля системы менеджмента качества.

Задание и методика выполнения: используя методику создания интеллект-карты проведите сравнительный анализ определений понятия «система менеджмента качества».

1. Изучите информацию о методике создания интеллект-карты понятия.
2. В форме интеллект-карты отобразите сущность понятия «система менеджмента качества», используя предложенных ниже определения:
3. Выполненное задание должно включать:
 - определение понятия;
 - библиографическое описание источника;
 - интеллект-карта понятия.
4. Подготовьте словесное объяснение каждой интеллект-карты (достоинства, недостатки, полнота и т. д.).

Определения СМК:

– Система менеджмента качества – часть системы менеджмента применительно к качеству (ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*)

– Система менеджмента качества – это совокупность мер и постоянно реализуемых операций, которые используют в организации для достижения необходимого качества услуг или продукции – того, что является результатом деятельности этой организации. Важнейшим отличием системы управления качеством от разрозненных и случайных действий в направлении улучшения характеристик продукта или недопущения производственного брака является то, что работа системы не случайна, а планомерна и комплексна, приводит к предсказуемым заранее последствиям. (<https://1cert.ru/vopros-otvet/chto-vkhodit-v-ponyatie-sistema-menedzhmenta-kachestva> | 2020 © Единый Стандарт)

– Система менеджмента качества – это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации. Она является частью системы менеджмента организации (<https://iso-management.com/smk/> Журнал «Менеджмент»).

Практическая работа № 5.

Тема «Анализ целевых установок библиотек (миссия, цель)»

Цель работы – познакомится с практикой разработки миссии и цели библиотек

в области качества как организаций.

Задание и методика выполнения:

1. На сайтах библиотек выявить перечень документов, в которых сформулированы миссия, цель и задачи («Концепция развития ... библиотеки», «Стратегия библиотеки на ...»).

2. Заполнить таблицу:

Целевые установки библиотек	Название библиотеки	Название библиотеки	Название библиотеки
Миссия			
Цель			

3. Проанализировать формулировки миссии и цели в области качества учитывая следующие критерии:

– при описании миссии необходимо:

– ссылаться на будущее, однако основное внимание должно уделяться настоящему;

– указать, что из себя представляет организация и к чему стремится в будущем;

– быть лаконичным, избегать спекулятивных утверждений, но в то же время достаточно красноречиво, чтобы отметить созидательные начала в организации;

– точно охарактеризовать организацию, чтобы стало ясно, чем она отличается от других;

– составить описание так, чтобы можно было судить о настоящем и будущем организации;

– подобрать ясные и точные выражения, чтобы миссия была понятна всем сотрудникам.

– при описании цели необходимо учитывать, что:

– цели вырабатываются на основании сформулированной миссии;

– цели в СМК делятся на три основные группы: производственные, управления ресурсами и административные. Производственные цели служат для того, чтобы определить, кому какие услуги предоставлять и какую продукцию производить. Цели управления ресурсами имеют отношение к производимой продукции и предоставляемым услугам, к образованию и средствам, используемым для предоставления продукции/услуг и, что особенно важно, к людям, участвующим в процессе. Административные цели ставятся для решения организационных вопросов и для осуществления различного рода связей.

При анализе целевых установок следует помнить, что не существует единого рецепта, помогающего сформулировать миссию и цель организации, так как каждая из них имеет свои особенности (даже те, что находятся в одном и том же окружении).

Практическая работа № 6. Тема «Конкурс премий Правительства Российской Федерации в области качества: подготовка пакета документов участника»

Задание выполняется в форме практической подготовки на материалах Челябинской универсальной областной научной библиотеки

Цель работы – познакомиться с требованиями к пакету заявочных документов на премию Правительства Российской Федерации в области качества.

Задание и методика выполнения:

1. Внимательно ознакомьтесь с требованиями к заявочным документам изложенным в «Руководстве для организаций – участников конкурса на соискание премий правительства российской федерации в области качества 2021»

https://roskachestvo.gov.ru/award/files/rukovodstvo_for_comp_2021.pdf

2. На примере материалов Челябинской универсальной областной научной библиотеки подготовить проекты:

- отчета по самооценки;
- заявки на участие в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества (Приложение А);
- анкеты-декларации конкурсанта на соискание премии правительства российской федерации в области качества 20__ года (Приложение Б);
- перечень мест расположения структурных подразделений (Приложение В).

Практическая работа № 7.

Тема «Разработка политики библиотеки в области качества»

(проходит в форме деловой игры)

Цель работы – познакомиться с методикой разработки политики библиотеки в области качества

Этапы проведения деловой игры.

1 этап. Студенты делятся на команды 3-5 чел., которые становятся сотрудниками библиотеки, задача которых разработать проект политики качества библиотеки.

2 этап. Каждая команда создает «модель» своей библиотеки, характеризуя ее тип, вид, место расположения, структуру, количество сотрудников, количество читателей (основные группы группы), объем фонда,

3 этап. Разработка проекта политики библиотеки в области качества на основе созданной «модели».

4. этап. Команды обмениваются проектами политики и знакомятся с материалами «коллег».

5 этап. Защита проектов политики библиотеки в области качества.

6 этап. Подведение итогов.

Рекомендуется использовать: Политика ИСО: описание структуры и порядок разработки политики организации в области качества. – Режим доступа :

https://www.businessstudio.ru/articles/article/politika_iso/

Практическая работа № 8. Тема «Реализация принципов Деминга в работе библиотек»

Цель работы – применить принципов Деминга в работе библиотек.

Задание и методика выполнения: Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Необходимо сформулировать мероприятия по их реализации в библиотеке. Заполните таблицу.

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов
1.	Постоянно совершенствуйте качество товаров или услуг	
2.	Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем	
3.	Откажитесь от массового контроля	
4.	Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшайте число поставщиков	
5.	Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания	
6.	Применяйте современные методы обучения персонала	

7.	Внедрите современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	
8.	Исключите страх ошибки: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались	
9.	Устраните барьеры между подразделениями предприятия	
10.	Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11.	Откажитесь от количественных оценок работы	
12.	Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках	
13.	Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования	
14.	Принимайте любую работу по улучшению качества продукции	

Выводы.

*Практическая работа № 9. Тема «Разработка руководства по качеству»
(проходит в форме деловой игры)*

Цель работы – познакомиться с методикой разработки руководства по качеству библиотеки.

Этапы проведения деловой игры.

1 этап. Студенты делятся на команды 3-5 чел., которые становятся сотрудниками библиотеки, задача которых разработать проект руководства по качеству библиотеки на основе разработанной «модели» библиотеки и Шаблона Руководства по качеству СМК ISO 9001. – Режим доступа : https://www.nrap.ru/pub20_5_1_1420.html

2 этап. Разработка проекта руководства по качеству библиотеки в области качества на основе созданной «модели» в предыдущей деловой игре.

3. этап. Команды обмениваются проектами руководства по качеству и знакомятся с материалами «коллег».

4 этап. Защита проектов руководства по качеству библиотеки в области качества.

5 этап. Подведение итогов.

Практическая работа № 10. Тема «Документированные процедуры библиотечно-библиографических процессов: анализ опыта разработки»

Цель работы: познакомиться с методикой составления документированных процедур библиотечно-библиографических процессов.

Задание и методика выполнения: заполнить таблицу:

Библиотечно-библиографические процессы	Название документированной процедуры, реквизиты	Название библиотек, разработавших соответствующие ДП	Ссылка	Комментарии

Практическая работа № 11. Тема «Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек Российской Федерации»

Цель работы – проанализировать деятельность библиотек, внедривших СМК.

Задание и методика выполнения: выявить библиотеки, внедрившие СМК

Название библиотеки	Модель СМК	Наличие сертификата, название организации, проводившей сертификацию	Руководство по качеству (ссылка на электронный документ)	Документированные процедуры (перечень)	БО документов, описывающих опыт внедрения СМК

Практическая работа № 12. Тема «Подготовка библиографического обзора на тему "Опыт внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек"»

Цель работы – закрепления навыков применения методики составления обзора документов по теме.

Задание и методика выполнения:

1. Повторить учебный материал, посвященный методике составления письменного обзора;
2. На 2-3 страницы подготовить обзор наиболее интересных, на Ваш взгляд, публикаций (от 3 до 5), с точки зрения полноты, актуальности, оригинальной трактовки проблемы, наличия описания проблем при внедрении СМК.

Практическая работа № 13. Тема «Подготовка эссе на тему "Библиотека – самообучающаяся, саморазвивающаяся, самосовершенствующаяся структура"»

Цель работы – закрепить навык подготовки эссе.

Задание и методика выполнения:

3. Повторить материал, посвященный методике написания эссе;
4. Напишите на 2-3 стр. эссе на тему "Библиотека – самообучающаяся, саморазвивающаяся, самосовершенствующаяся структура".

Практическая работа № 14.

Тема «Конкурс программ тренинга с персоналом при внедрении СМК» (проходит в форме деловой игры)

Цель работы – разработать программу тренинга с персоналом библиотеки в которой планируется внедрить СМК. Вводная: коллектив разделился 50/50. Противники внедрения готовы уволиться.

Задание и методика выполнения: разработать программу тренинга, как инструмента, позволяющего снять ключевые противоречия и объединить коллектив на решение задач, связанных с внедрением СМК.

Этапы проведения деловой игры.

- 1 этап. Студенты делятся на команды 3-5 чел., которые представляют ведущих специалистов по разработке и проведению тренингов.
- 2 этап. Каждая команда создает «модель» своей библиотеки, характеризуя ее тип, вид, место расположения, структуру, количество сотрудников. Описывает мотивы сторонников и противников внедрения СМК.
- 3 этап. Разработка проекта программ тренингов.
4. этап. Команды обмениваются программами тренингов и знакомятся с материалами «коллег».
- 5 этап. Защита программами тренингов.
- 6 этап. Подведение итогов.

Практическая работа № 15. Тема «Формы обучения и повышения квалификации персонала библиотеки: сравнительная характеристика»

Задание выполняется в форме практической подготовки на материалах Челябинской универсальной областной научной библиотеки

Цель работы – охарактеризовать и сравнить формы обучения и повышения квалификации персонала библиотеки.

Задание и методика выполнения: изучить особенности форм повышения квалификации и заполнить таблицу:

Формы обучения персонала библиотеки	Результат обучения	Обоснование необходимости использования	Характеристика имеющихся ограничений
Лекции			
Семинары			
Тренинг			
Наставничество			
Стажировка			
Консультация			
Коучинг			
Рабочая ротация			

Практическая работа № 16. Тема «Рынок предложений курсов повышения квалификации персонала библиотеки по внедрению СМК»

Цель работы – изучить рынок предложений курсов повышения квалификации персонала библиотеки по внедрению СМК.

Задание и методика выполнения: используя ресурсы интернет выявить организации, осуществляющие обучение персонала по внедрению СМК, заполнить таблицу.

Название обучающей программы	Организация / авторы курсов	Продолжительность обучения	Стоимость	Формы обучения	Методы обучения	Отзывы (если есть)

Проанализируйте плюсы и минусы предлагаемых образовательных программ.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301 от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации экзамен. Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен;
- описание шкал оценивания;
- справочные, методические и иные материалы.

1. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы¹

Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учебно-практическое пособие / Ю. А. Ахмадова. – Электрон. дан. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 272 с. : col. – (Библиотека). – Текст : электронный // Профи-Либ : электронно-библиотечная система: <http://biblio.profy-lib.ru/book/-/pdf/23391>. – (дата обращения 11.10.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей

Борисова, Т. А. Системы менеджмента качества : учебное пособие / Т. А. Борисова, В. Я. Дмитриев ; под редакцией Е. В. Ушаковой. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. – 168 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144174> (дата обращения: 11.10.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Системы менеджмента качества : учебное пособие / В. И. Привалов, В. Г. Исаев, В. М. Юров, Е. А. Жидкова. – Королёв : МГОТУ, 2017. – 228 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/140940> (дата обращения: 11.10.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

Выбрать из списка или добавить

Единое окно доступа к информационным ресурсам.– Режим доступа: <http://window.edu.ru>

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.– Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

Научная электронная библиотека E-library .– Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

Национальная электронная библиотека – Режим доступа: <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Руконт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Информационные справочные системы:

Гарант.

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: [Электронный ресурс]. URL: http://www.gociss.ru/doc/GOST_R_ISO_9000-2015.pdf

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Руководство по документированию системы менеджмента качества [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200057636?marker=7D20K3>

¹ Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

ГОСТ Р ИСО 31000-2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство (ISO 31000:2009). С.1: [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200089640>

ГОСТ Р 51897-2011 / Руководство ИСО 73:2009 «Менеджмент риска. Термины и определения» (ISO Guide 73: 2009): [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200088035>

ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010-2011 Менеджмент риска. Методы оценки риска (ISO/IEC 31010:2009): [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200090083>

ГОСТ Р 51901.22-2012 Менеджмент риска. Реестр риска. Правила построения: [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200100075>

ГОСТ Р ИСО 10014-2008 Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества (ISO 10014:2006) [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200068728> (дата обращения: 19.10.2017). <http://www.intuit.ru/> – Национальный открытый университет

Информационный портал журнала «Стандарты и качество». URL: <http://ria-stk.ru/stq/detail.php>

Информационный портал журнала «Методы менеджмента качества». URL: <http://ria-stk.ru/mmq/detail.php>

Информационный портал журнала «Методы оценки соответствия». URL: <http://ria-stk.ru/mos/detail.php>

Ассоциация Деминга URL: <http://www.deming.ru>

Международная организация по стандартизации ISO URL: <https://www.iso.org>

Официальный сайт Российской системы качества URL: <https://roskachestvo.gov.ru>

Ассоциация «Шесть сигм» URL: <http://www.russixsigma.ru>

Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки: (пакет метод. мат. в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» [Электронный ресурс] / РБА, Секция публичных библиотек, 2008. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf>, свободный. – Загл. с экрана.

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. Новая редакция [Электронный ресурс] / РБА, Секция публичных библиотек, 2008. – Электрон. дан. – Режим доступа: URL: http://www.rba.ru/content/about/doc/mod_publ.php.

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии России (Росстандарт) URL: www.gost.ru

Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации Ростехрегулирования (ВНИИС) URL: www.vniis.ru

Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная) Ростехрегулирования URL: www.asms.ru

ФГУП Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ") URL: www.vniiki.ru

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (круглый стол, дискуссия), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и Интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Библиоковедение», «Библиосфера», «Библиополе», «Библиотека», «Справочник руководителя учреждения культуры»

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Библиоковедение», «Библиосфера», «Библиополе», «Библиотека», «Справочник руководителя учреждения культуры» (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)

Деловая игра	Коллективное практическое занятие, позволяющее обучающимся совместно находить оптимальные варианты решений в искусственно созданных условиях, максимально имитирующих реальную обстановку (например, имитация принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных вопросах, осуществляемых при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости). Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Текущий (в рамках практического занятия или семинара)
Экзамен	Форма отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором, обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы в соответствующей области.	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся владения навыками самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий

Эссе	Средство, позволяющее оценить сформированность владения навыками самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Текущий (в рамках самостоятельной работы)
------	---	---

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Задания по самостоятельной работе № 5, 9, а также задания практических заданий № 5, 14 выполняются в форме практической подготовки на материалах Челябинской универсальной областной научной библиотеки на основе договора о практической подготовке с данной организацией

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2022/23	Протокол № 8 от 30.06.2022		
2023/24	Протокол № 8 от 29.05.2023		
2024/25	Протокол № дд.мм.гггг		
2025/26	Протокол № дд.мм.гггг		
2026/27	Протокол № дд.мм.гггг		

Учебное издание

Автор-составитель
Андрей Владимирович Штолер

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕКИ

Рабочая программа дисциплины

**программа бакалавриата
«Документные процессы и системы в цифровой среде»
по направлению подготовки
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
квалификация: бакалавр**

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ*

*Объем п. л.
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф