



БИБЛИОТЕКА И СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

26 ноября 2010 г.

СТБ ISO 9001-2009

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Требования

СІСТЭМЫ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ
Патрабаванні

(ISO 9001:2008, IDT)

Издание официальное

БЗ 2-2009



Госстандарт
Минск

СТБ ISO 9001-2009

БелГИСС



**Система менеджмента качества (СМК)
– это инструмент, позволяющий
организовать и направить действия
на эффективное управление,
совершенствование и непрерывное
улучшение деятельности любой
организации.**



СМК разработана и внедрена

Россия более чем в 120 ВУЗах

Казахстан в 44 из 55 ВУЗов

Беларусь БГТУ, минский филиал

РГСУ, БГУ (стадия –

внутренний аудит), ПГУ, БРУ,

ГрГУ



Понятие «качество» для библиотеки ВУЗа – это хорошо отлаженная внутренняя технология ее работы, а также определенный перечень критериев, на основании которого библиотека функционирует, ориентируясь прежде всего, на интересы пользователя и удовлетворение его запросов.

Что дает СМК для библиотеки ВУЗа?

ДЛЯ БИБЛИОТЕКИ:

- Совершенствование системы управления.
- Повышение эффективности деятельности.
- Единую систему документации.
- Долгосрочные и взаимовыгодные отношения с поставщиками.
- Повышение имиджа в ВУЗе и библиотечном сообществе.
- Получение конкурентных преимуществ при участии в международных проектах и грантах.

ДЛЯ ПЕРСОНАЛА:

- Максимальная реализация возможностей сотрудников – повышается заинтересованность в работе – каждый ощущает свою значимость.
- Технологические процессы становятся прозрачными – понятно распределение функций – кто, чем занимается, кто за что отвечает.
- Непрерывность процесса обучения и повышения квалификации.
- Повышение имиджа библиотекаря.

Факторы, осложняющие внедрение СМК

- Отсутствие методологии создания СМК, адаптированной к вузовским библиотекам.
- Недостаток знаний в области менеджмента качества.
- Недооценка практической пользы от внедрения СМК.
- Отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества.
- Глубокие традиции, устоявшиеся системы управления, инерция со стороны персонала библиотек.

**На какой стадии осознания
менеджмента качества
находятся библиотеки?**



**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
НЕЛЬЗЯ ВНЕДРИТЬ,
ЕГО МОЖНО ТОЛЬКО
ВЫРАСТИТЬ!**

Программа разработки и внедрения СМК в университете

(основные положения)

1 этап Организационно-подготовительный

март 2009	Принятие решения о разработке и внедрении СМК
сентябрь-октябрь 2009	Создание Совета по качеству
до марта 2010	Разработка Миссии, Политики и определение целей вуза в области качества
январь-февраль 2010	Разработка и утверждение перечня процессов СМК
февраль 2010	Разработка модели СМК

2 этап Разработка СМК

февраль
2010

Составление перечня документации СМК

март 2010

Разработка организационной структуры СМК

апрель-
сентябрь
2010

Проведение экспертизы разработанных документов СМК на адекватность

3 этап Внедрение СМК

Сентябрь-
октябрь
2010

Проведение внутренних аудитов процессов и процедур СМК

Сентябрь-
октябрь
2010

Разработка плана корректирующих мероприятий и доработка документов

4 этап Подготовка к сертификации

5 этап Проведение сертификационного аудита

Миссия УО «МГУ им. А.А. Кулешова»

- обеспечении качественного доступного современного образования для подготовки компетентных мобильных конкурентоспособных специалистов и научных работников в различных областях экономики и социальной сферы, которые будут востребованы в регионе, стране и мире;

- осуществлении научных исследований и разработок, соответствующих современному уровню развития общества;

- непрерывном поддержании профессиональных компетенций специалистов;
- формировании у будущего специалиста активной гражданской позиции, высокой духовности и социальной ответственности.



Политика в области качества



- обеспечивать гарантированно высокое качество всех видов образовательных услуг и научной продукции;
- поддерживать соответствие характеристик основных процессов требованиям личности, общества, государства;
- способствовать сохранению и поддержанию привлекательного имиджа Университета, доверия к качеству оказываемых им услуг и создаваемых продуктов, которые бы отвечали требованиям личности, общества, государства;
- постоянно повышать качество образовательного, научного и других процессов, налаживая систему обратной связи со всеми заинтересованными сторонами;

- обеспечивать высокий уровень квалификации и мотивации кадров Университета;
- развивать и совершенствовать партнерские отношения с зарубежными образовательными и научными учреждениями;
- укреплять материально-техническую базу и развивать инфраструктуру Университета;
- обеспечивать стабильность финансово-экономического развития Университета и рационально использовать имеющиеся ресурсы.

Цели библиотеки в области качества

Пункт Политики	Цели в области качества
<p>Обеспечивать гарантированно высокое качество всех видов образовательных услуг и научной продукции</p>	<p>Участие в общеуниверситетских мероприятиях (информационная поддержка).</p> <p>Организация удаленного доступа к электронному каталогу посредством мети Интернет.</p> <p>Проведение занятий для аспирантов и студентов, получающих высшее образование второй степени.</p>

Цели библиотеки в области качества

Пункт Политики	Цели в области качества
<p>Поддерживать соответствие характеристик основных процессов требованиям личности, общества, государства.</p>	<p>Создание перечня малообеспеченных дисциплин на 2011/2012 учебный год.</p> <p>Обеспечение учебно-методической литературой.</p> <p>Создание фонда учебно-методического обеспечения по малообеспеченным дисциплинам.</p> <p>Приобретение учебников и учебных пособий с учетом планируемых к открытию новых специальностей.</p> <p>Оперативное обновление информации в БД «Ученые Беларуси».</p>

Цели библиотеки в области качества

Пункт Политики	Цели в области качества
<p>Способствовать сохранению и поддержанию привлекательного имиджа Университета и доверия к качеству оказываемых им услуг и создаваемых продуктов.</p>	<p>Внедрение, сертификация и поддержание системы менеджмента качества в библиотеке.</p> <p>Организация выставочной деятельности и наглядной агитации.</p>

Цели библиотеки в области качества

Пункт Политики	Цели в области качества
Обеспечивать высокий уровень квалификации и мотивации кадров Университета.	Участие в общеуниверситетских семинарах для руководителей структурных подразделений библиотеки.
Укреплять материально-техническую базу и развивать инфраструктуру Университета.	Закупка программного обеспечения, компьютерной мебели, техники.

Цели библиотеки в области качества

Пункт Политики	Цели в области качества
<p>Обеспечивать стабильность финансово-экономического развития Университета и рационально использовать имеющиеся ресурсы.</p>	<p>Увеличение целевого показателя прогноза социально-экономического развития – платные услуги библиотеки.</p>

Цели библиотеки в области качества

Пункт Политики	Цели в области качества
<p>Постоянно повышать качество образовательного, научного и других процессов, налаживая систему обратной связи со всеми заинтересованными сторонами.</p>	<p>Проведение методических семинаров по взаимодействию библиотеки и кафедр.</p> <p>Пополнение постоянной «Виртуальной выставки трудов преподавателей университета» на web-сайте библиотеки.</p>

Система менеджмента качества университета

```
graph TD; A[Система менеджмента качества университета] --> B[ДП «Библиотечное обеспечение»]; A --> C[ДП «Редакционно-издательская деятельность»]; A --> D[ДП «Порядок разработки, утверждения и управления учебно-программной документацией»]; A --> E[и другие ДП];
```

ДП
**«Библиотечное
обеспечение»**

ДП
**«Редакционно-
издательская
деятельность»**

ДП
**«Порядок разработки,
утверждения и
управления учебно-
программной
документацией»**

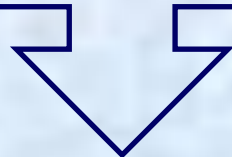
и другие ДП

**Процедура применяется в
библиотеке и
распространяется на всех
сотрудников университета и
пользователей библиотеки.**

- **Закон Республики Беларусь «О библиотечном деле в Республике Беларусь»**
- **Закон Республики Беларусь «О высшем образовании»**
- **Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»**
- **Закон Республики Беларусь «О культуре в Республике Беларусь»**
- **Закон Республики Беларусь «Об авторском праве и смежных правах»**
- **Закон Республики Беларусь «Об информации, информатизации и защите информации»**
- **Закон Республики Беларусь «Об охране историко-культурного наследия в Республике Беларусь»**
- **Закон Республики Беларусь «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»**

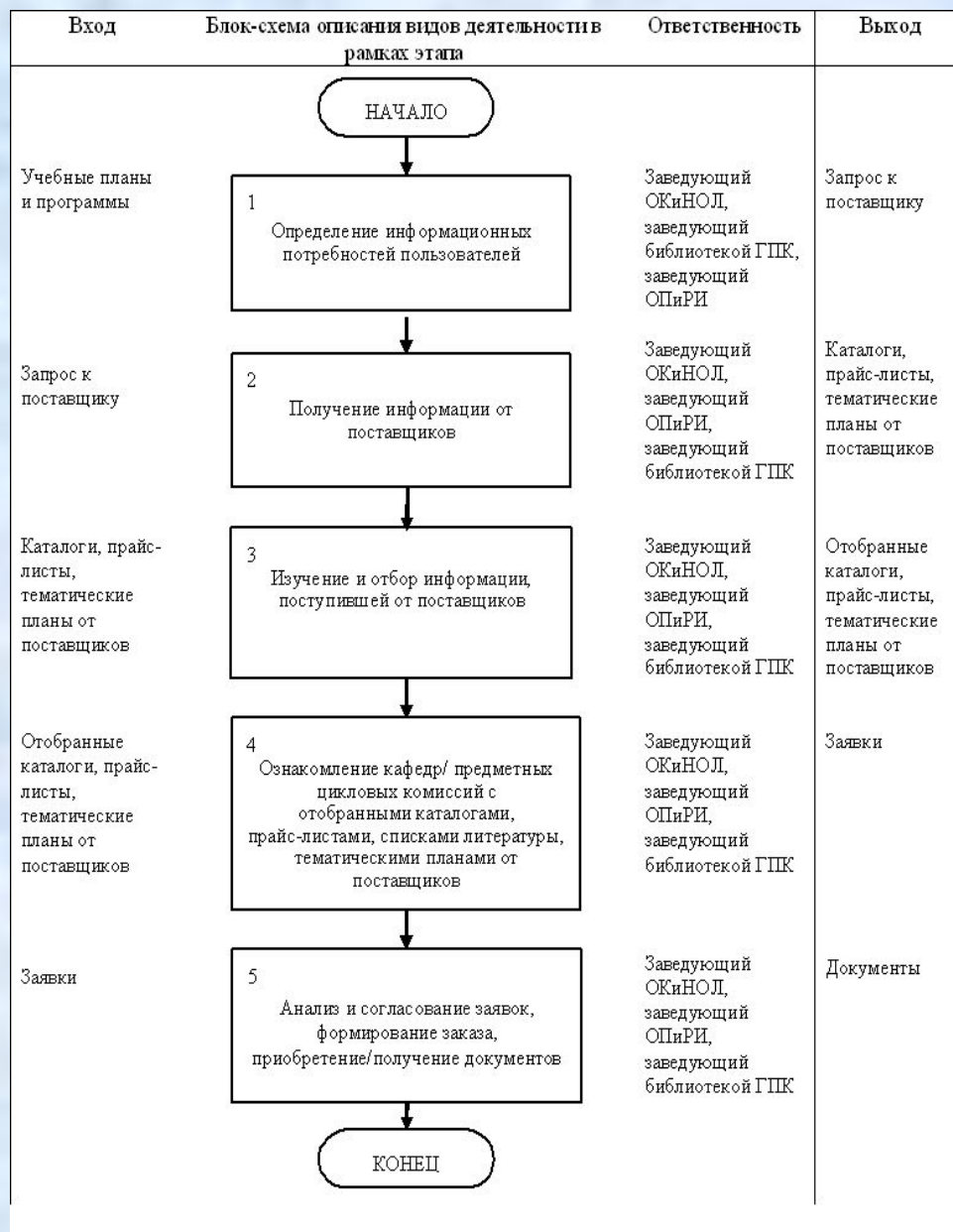
- **Постановление Министерства образования Республики Беларусь и Министерства юстиции Республики Беларусь «Об утверждении перечня документов, образующихся в деятельности Министерства образования Республики Беларусь, структурных подразделений местных исполнительных и распорядительных органов, осуществляющих государственно-властные полномочия в области образования и по делам молодежи, и подчиненных им государственных организаций, с указанием сроков хранения»**

ДП «Библиотечное обеспечение»



- **планирование деятельности библиотеки;**
- **работа с документами;**
- **работа с пользователями;**
- **отчетность библиотеки.**

Алгоритм формирования библиотечного фонда



СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	8
4	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	13
5	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ.....	14
5.1	Общие положения.....	14
5.2	Структура процедуры «Библиотечное обеспечение».....	14
5.2.1	Планирование деятельности библиотеки.....	14
5.2.2	Работа с документами.....	17
5.2.3	Работа с пользователями.....	35
5.2.4	Отчетность.....	47
6	ЗАПИСИ.....	51
7	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	52
	ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	52
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	57
	ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	59
	ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....	61
	ПРИЛОЖЕНИЕ Д.....	62
	ПРИЛОЖЕНИЕ Е.....	64
	ПРИЛОЖЕНИЕ Ж.....	65
	ПРИЛОЖЕНИЕ К.....	66
	ПРИЛОЖЕНИЕ Л.....	67
	ПРИЛОЖЕНИЕ М.....	68
	ПРИЛОЖЕНИЕ Н.....	69
	ПРИЛОЖЕНИЕ П.....	70
	ПРИЛОЖЕНИЕ Р.....	73
	ПРИЛОЖЕНИЕ С.....	74

Спасибо за внимание!!!