

Министерство культуры Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный институт культуры»  
ФАКУЛЬТЕТ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ  
КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (бакалавра)**

### **Менеджмент качества в деятельности общедоступных библиотек**

Выполнил обучающийся группы БИФ/Б31114-5/1 Смирнова Рена

Направление подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность»

Руководитель ВКР: Брежнева Валентина Владимировна,  
доктор пед. наук, профессор

2021

# Цель

определить перспективы  
развития системы  
менеджмента качества в ЦРБ  
ЦБС Калининского района г.  
Санкт-Петербурга.



# Задачи



- описать научные подходы к управлению как теоретическую основу менеджмента качества;
- охарактеризовать современное состояние менеджмента качества;
- рассмотреть особенности менеджмента качества в библиотечной деятельности;
- проанализировать практику внедрения системы менеджмента качества в библиотеках г. Санкт-Петербурга;
- проанализировать деятельность ЦБС Калининского района г. Санкт-Петербурга;
- разработать рекомендации по формированию системы менеджмента качества в ЦБС Калининского района г. Санкт-Петербурга.

# СМК в библиотеках Санкт-Петербурга

ЦГПБ им. В. В. Маяковского

Центральная районная  
библиотека имени Н.В. Гоголя  
ЦБС Красногвардейского района

Библиотека «Ржевская» ЦБС  
Красногвардейского района

Библиотека «Город» ЦБС  
Красногвардейского района

Библиотека «КУБ» ЦБС  
Красногвардейского района



Качество  
обслуживания  
и работа с  
кадрами

# Недостатки СМК в ЦРБ ЦБС Калининского района

разработано всего несколько документов, которым должны соответствовать предоставляемые услуги и обслуживание пользователей

процесс внедрения СМК в библиотеке происходит не системно, а путем приспособления к конкретным условиям деятельности

оценка эффективности работы библиотеки проводится преимущественно количественная (статистические данные)



# Рекомендации по внедрению СМК в деятельность ЦРБ ЦБС Калининского района г. Санкт-Петербурга

ориентация на нужды  
конечного пользователя

лидерство директора

вовлечение персонала

процессный подход

системный подход



# Документированные процедуры, памятки и инструкции

Памятка сотрудника отдела обслуживания

Памятка виртуального общения с пользователями

Инструкция «Комплектование фонда»

Инструкция «Обработка документов и создание СПА»

Инструкция «Предоставление информационно-библиотечных услуг пользователям»

Инструкция «Повышение квалификации библиотечных работников»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

Документированная процедура «Корректирующие действия»

Документированная процедура «Предупреждающие действия»

Документированная процедура «Проведение внутренних аудитов»

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения сотрудников библиотеки

Инструкция «Организация и хранение фонда»

# Структура документированных процедур и рабочих инструкций

## Документированная процедура

- Цель создания документа
- Область действия
- Понятия и сокращения, применяемые в документе
- Ответственность и полномочия библиотекарей или отделов (матрица ответственности)
- Порядок работы
- Ссылки на предписывающие документы
- Документирование

## Рабочая инструкция

- Общие положения
- Понятия и сокращения
- Порядок работы
- Ссылки



# Мероприятия по внедрению СМК в ЦРБ ЦБС Калининского района г. Санкт-Петербурга

Разработать «Правила корпоративной культуры»

Разработать и внедрить корпоративную атрибутику

Непрерывно обучать и развивать персонал

Внедрить программу поощрений

Проводить корпоративные мероприятия и организовывать корпоративный досуг

Создать корпоративный чат

Изменить оргструктуру



**Спасибо за  
внимание!**