

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО
Председатель УМС
Библиотечно-информационного
факультета
Мазурицкий А. М.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Направление подготовки: 51.04.06 Библиотечно-
информационная деятельность**
**Программа подготовки: Теория и методология управления
библиотечно-информационной
деятельностью**
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очная, заочная

1. Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

ПК-3 Готов к системному анализу, экспертизе и модернизации технологических процессов в сфере библиотечно-информационной деятельности

ПК-7 Готов к экспертной оценке информационных ресурсов, продуктов и услуг в целях содействия принятию обоснованных решений в научной, образовательной и производственной деятельности

Наименование индикаторов достижения компетенции:

ПК-3 Готов к системному анализу, экспертизе и модернизации технологических процессов в сфере библиотечно-информационной деятельности	ПК 3.1. – аргументированно выбирает, применяет и разрабатывает инструментарий технологического менеджмента для решения типовых задач управления библиотекой	Знать: атрибутивные признаки технологии как науки;
		структуру и тенденции развития библиотеки как технологической системы;
		инструментарий технологического менеджмента как концепции управления библиотекой как производственной системой; когнитивный потенциал технологического подхода
		Уметь: использовать технологический подход как научную методологию для решения исследовательских задач;
ПК-7 Готов к экспертной	ПК-7.1. - Осуществляет информационно-	применять методы технологического менеджмента в управлении библиотекой как производственной системой;
		определять стратегические направления развития библиотеки как технологической системы,
		разрабатывать и реализовывать технологические проекты и программы
		Владеть: методикой технологического проектирования библиотечных производственных процессов; подходами к оценке эффективности библиотечных процессов и качества библиотечно-информационных услуг; методикой разработки технологических дисциплин и учебных модулей образовательных программ профессионального образования
ПК-7 Готов к экспертной	ПК-7.1. - Осуществляет информационно-	Знать: основные тенденции развития информационно-аналитической деятельности

оценке информационных ресурсов, продуктов и услуг в целях содействия принятию обоснованных решений в научной, образовательной и производственной деятельности	аналитическое поддержку управления	<p>библиотек; основные этапы и особенности информационно-аналитического обеспечения различных видов профессиональной деятельности, методы и процедуры информационного сопровождения различных областей профессиональной деятельности, цели, содержание и методы организации информационно- библиографических процессов в науке, культуре и образовании (поиск и ценностный отбор информации, профессиональное чтение, общение и обучение, переработка и хранение информации, создание и распространение информационных сообщений)</p> <p>Уметь: анализировать документальные потоки и мировые информационные ресурсы; осуществлять информационно аналитическую диагностику различных сфер деятельности; разрабатывать стратегии информационного сопровождения различных видов профессиональной деятельности осуществлять поиск и ценностный отбор профессиональной информации, переработку больших массивов информации, создавать различные виды профессиональной информации</p> <p>Владеть: методами и процедурами информационного анализа для получения нового знания; методами проектирования и моделирования информационных продуктов и услуг; навыками анализа социально значимых проблем методами информационной диагностики; навыками моделирования и прогнозирования информационной ситуации в отраслях, отраслевых направлениях, проблемах, методами разработки стратегий информационного сопровождения различных областей профессиональной деятельности, методами организации информационно- библиографических процессов в профессиональной деятельности</p>
---	------------------------------------	--

2. Показатели оценивания планируемых результатов обучения

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства
---	----------------------------------	------------------------------------

1	Текущий контроль	Устное выступление (индивидуальные или групповые сообщения / доклады, в т.ч. с презентациями) на семинарском занятии
2	Рубежный контроль	Оценка рубежного контроля складывается из посещаемости аудиторных занятий, ведения конспектов, активности студента на семинарских занятиях, выполнения заданий по самостоятельной работе.
3	Промежуточная аттестация – экзамен	Подготовка по контрольным вопросам и устный ответ на экзамене

3. Оценочные средства

Задания для текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине осуществляется на семинарах по следующим критериям:

Критерии	Показатели
Усвоение программного материала	<ul style="list-style-type: none"> - аргументированный, логически сбалансированный ответ по вопросу, демонстрирующий знание основной и дополнительной информации по проблеме; - знакомство с исследовательской литературой и источниками, демонстрирующее творческое применение полученных знаний к фактическому материалу; - знание различных точек зрения, высказанных в литературе, по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой;
Умение связывать теорию с практикой	<ul style="list-style-type: none"> - показано умение использовать примеры для подтверждения теоретических положений; - при необходимости, в зависимости от условия учебной задачи, опирается на результаты наблюдений и опытов; - владеет сформированными навыками работы с приборами; - умеет преобразовывать тематическую информацию из одного вида в другой; - демонстрирует знание карты и использование ее при решении учебной задачи; - показывает сформированность знаний, предметных и универсальных учебных действий. - применяет полученные знания в незнакомой учебной и жизненной ситуации
Умение излагать программный материал доступным научным языком	<ul style="list-style-type: none"> - обоснованно и безошибочно излагает тематический материал, соблюдая последовательность его изложения, используя четкие и однозначные формулировки; - строит логически связанный ответ, используя принятую географическую терминологию - применяет в процессе ответа для демонстрации состояния объектов, протекания явлений общепринятую знаково-символьную систему условных обозначений; - творчески перерабатывает текст, адаптируя его под конкретную учебную задачу; - излагает тематический материал литературным языком; - материал изложен в строго определенных рамки, ответы лаконичны

Семинарские занятия:

Семинар № 1. Тема: «Эволюция и многоаспектность категории «качество»

Вопросы:

- 1.Понимание сущности категории «качество».
- 2.Основные аспекты качества, которые рассматривали в своих работах русские ученые.
- 3.«Современные подходы к определению содержания категории «качество».

Семинар № 2. Тема «Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000»

Вопросы:

- 1.Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО серии 9000.
- 2.Характеристика и содержание стандартов серии 9000.
- 3.Применение стандартов ИСО 9000 в библиотеке.

Семинар № 3. Тема «Применение принципов менеджмента качества в деятельности библиотеки»

Вопросы:

- 1.Понимание сущности принципов менеджмента качества.
- 2.Основные принципы менеджмента качества, применяемые в библиотеке.
- 3.Необходимость и целесообразность применения принципов менеджмента качества в современных условиях.

Семинар № 4. Тема: «Проектирование внедрения системы менеджмента качества на базе модели международных стандартов ИСО серии 9000 в библиотеке»

Вопросы:

- 1.Обоснование необходимости системы менеджмента качества в библиотеке.
- 2.Документированные процедуры системы менеджмента качества.
- 3.Планирование работы библиотеки в рамках системы менеджмента качества.

Семинар № 5 «Проведение аудита системы менеджмента качества в библиотеке.

Вопросы:

1. Цели и задачи аудита системы менеджмента качества в библиотеке.
2. Проверка документации, необходимой для внедрения и функционирования СМК в библиотеке.
3. Этапы аудита.
4. Программа аудита

Семинар № 6. Тема «Самооценка деятельности организации как инструмент управления библиотекой»

Вопросы:

1. Значение международных и национальных моделей премий по качеству.
2. Критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотек.
3. Технология проведения самооценки деятельности библиотеки.

При определении уровня достижений студентов на семинаре необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал доступным научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;
- умение обосновывать принятые решения;
- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

Рубежный контроль (ответы на вопросы, письменно в формате ЭССЕ)

Проблемно-тематические вопросы:

1. Два подхода к определению «качества».
2. Критерии качества оказания библиотечной услуги.
3. Участие посетителя в оказании библиотечно-информационной услуги.
4. Стандартизация в библиотечной деятельности. Примеры.
5. Задачи менеджмента качества в управлении информационно-библиотечной деятельностью.

Тесты Система менеджмента качества БИД

1. Под СМК в библиотеке прежде всего понимается:
А. удовлетворенность пользователей
Б. совокупность действий персонала библиотеки
В. соблюдение руководством требований стандартов
Г. комплекс факторов внутренней среды
2. Системы менеджмента качества является частью системы:
А. маркетинга библиотеки
Б. менеджмента персонала
В. менеджмента информационных ресурсов
Г. менеджмента библиотеки
3. К элементам СМК библиотеки не относятся:

- А. читатели
- Б. персонал библиотеки
- В. библиотечные процессы
- Г. процедуры документирования

4. Конечной целью формирования СМК является:

- А. повышение эффективности труда персонала
- Б. улучшение имиджа библиотеки
- В. реклама библиотечных услуг
- Г. удовлетворение информационных потребностей читателя

5. СМК – это целостная система, состоящая как правило из элементов

- А. организационно самостоятельных, но взаимосвязанных
- Б. организационно несамостоятельных и взаимосвязанных
- В. организационно самостоятельных и невязанных
- Г. организационно несамостоятельных, но невязанных

6. В ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в процессы, необходимые для СМК, не включены процессы:

- А. управленческой деятельности руководства
- Б. обеспечения ресурсами
- В. жизненного цикла продукции
- Г. измерения

7. На начальной стадии внедрения СМК необходимо:

- А. начать разработку новых методик
- Б. отказаться от использования документов
- В. приступить к внедрению электронного документооборота
- Г. максимально использовать существующие документы и методики

8. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 включает в документацию СМК

- А. заявление о политике библиотеке
- Б. руководство по качеству
- В. документированные процедуры
- Г. документы для обеспечения эффективного планирования

9. «Руководство по качеству» описывает:

- А. область применения СМК
- Б. документированные процедуры по СМК
- В. целевые аудитории СМК
- Г. взаимодействие процессов СМК

10. Международные стандарты ИСО 9000 признает наиболее эффективным ... подход к организации

- А. системный
- Б. процессный
- В. структурный
- Г. функциональный

11. ББК – это библиотечно-библиографическая ...

- А. концепция

- Б. классификация
- В. координация
- Г. корпорация

12. Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений обозначается аббревиатурой

- А. ИФЛА
- Б. МВА
- В. МФБА
- Г. ФБАУ

13. Аббревиатура ЦБС используется для обозначения центральной ...

- А. библиотечной структуры
- Б. библиографической системы
- В. библиотечной системы
- Г. библиографической структуры

14. Аббревиатура AQI используется для обозначения концепции ...

- А. непрерывного улучшения качества
- Б. системы управления качеством
- В. ежедневной проверки качества
- Г. ежегодного улучшения качества

15. Подход SMART применяется при ...

- А. формулировки задания
- Б. постановки задачи
- В. формулировки цели
- Г. проверки качества

16. Аббревиатура TQC используется для обозначения термина «...»

- А. тотальный качественный подход
- Б. отслеживание качественных изменений
- В. всеобщий контроль качества
- Г. всеобщий менеджмент качества

17. Аббревиатура TQM используется для обозначения термина «...»

- А. тотальный качественный подход
- Б. отслеживание качественных изменений
- В. всеобщий контроль качества
- Г. всеобщий менеджмент качества

18. Элементарные стандарты качества стали создаваться

- А. до нашей эры
- Б. в первые десятилетия нашей эры
- В. в 19 веке
- Г. в 20 веке

19. Фаза развития методов обеспечения качества в конце 19 начала 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки

Г. качества среды

20. Фаза развития методов обеспечения качества в 20-50 годах 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки
- Г. качества среды

21. Фаза развития методов обеспечения качества в 50-60 годах 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки
- Г. качества среды

22. Фаза развития методов обеспечения качества в 60-90 годах 20 века называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. менеджмента качества
- В. отбраковки
- Г. качества среды

23. Фаза развития методов обеспечения качества с 90-х 20 века по настоящее время называется фазой ...

- А. контроля качества
- Б. управления качеством
- В. отбраковки
- Г. качества среды

24. Стандарт «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

25. Стандарт «Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования.» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

26. Стандарт «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» представлен в ГОСТ...

- А. 7.0-99
- Б. 7.0.20-2014
- В. Р 7.0.98-2018
- Г. Р 7.0.96-2016

27. Стандарт «Международный стандартный идентификатор для библиотек и родственных организаций» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.98-2018

Г. Р 7.0.96-2016

28. Стандарт «Библиотечный фонд. Технология комплектования» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.93-2015

Г. Р 7.0.96-2016

29. Стандарт «Информационно - коммуникационные технологии в образовании. Системы электронно-библиотечные. Общие положения» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.98-2018

Г. Р 57723-2017

30. Стандарт «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.103-2018

Г. Р 7.0.96-2016

31. Стандарт «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» представлен в ГОСТ...

А. 7.0-99

Б. 7.0.20-2014

В. Р 7.0.100-2018

Г. Р 7.0.96-2016

32. Согласно стандарту ISO 9000:2008 показатель результативности представляет собой

А. степень достижения запланированных результатов

Б. оценку качества услуги

В. разницу между доходами и расходами

Г. соотношение между результатами и затраченными ресурсами

33. Согласно стандарту ISO 9000:2008 показатель эффективности представляет собой

А. степень достижения запланированных результатов

Б. оценку качества услуги

В. разницу между доходами и расходами

Г. соотношение между результатами и затраченными ресурсами

34. Под полезным эффектом деятельности некоммерческой организации понимают

А. нежелательные, но неизбежные результаты

Б. цель деятельности

В. любые издержки

Г. время, затраченное на работу

35. Под побочным эффектом деятельности некоммерческой организации понимают
- А. нежелательные, но неизбежные результаты
 - Б. цель деятельности
 - В. любые издержки
 - Г. время, затраченное на работу
36. Под затратами ресурсов некоммерческой организации понимают
- А. нежелательные, но неизбежные результаты
 - Б. цель деятельности
 - В. любые издержки
 - Г. время, затраченное на работу
37. Под затратами времени в работе некоммерческой организации понимают
- А. нежелательные, но неизбежные результаты
 - Б. цель деятельности
 - В. любые издержки
 - Г. сроки выполнения работ
38. Независимая оценка качества работы учреждений культуры из нижеперечисленных не основывается на принципе
- А. открытости
 - Б. законности
 - В. принудительном участии общественных объединений
 - Г. компетентности членов общественного совета
39. К критериям независимой оценки качества работы учреждений культуры из нижеперечисленных не относится
- А. открытость информации об учреждении
 - Б. комфортность условий оказания услуги
 - В. развлекательный характер учреждения
 - Г. удовлетворенность оказанием услуги
40. Независимая оценка качества работы учреждений культуры из нижеперечисленных не основывается на принципе
- А. открытости
 - Б. законности
 - В. принудительном участии общественных объединений
 - Г. компетентности членов общественного совета
41. Показатели для оценки эффективности деятельности библиотеки изложены в стандарте ИСО
- А. 10013
 - Б. 11620
 - В. 15489
 - Г. 14001
42. Указания по управлению документами содержатся в стандарте ИСО
- А. 10013
 - Б. 11620
 - В. 15489
 - Г. 14001

43. Вопросы системы менеджмент окружающей среды рассматриваются в стандарте ИСО
А. 10013
Б. 11620
В. 15489
Г. 14001

44. Рекомендации по составлению «Руководства по качеству» изложены в стандарте ИСО
А. 10013
Б. 11620
В. 15489
Г. 14001

45. Понятие качество впервые введено
А. Аристотелем
Б. Шухартом
В. Гегелем
Г. Фихте

46. При изучении вопросов качества используют «Контрольные карты ...»
А. Гегеля
Б. Деминга
В. Парето
Г. Шухарта

47. В «Триаду качеств» Д. Джурана не входит
А. улучшение
Б. контроль
В. прогнозирование
Г. планирование

48. Основная концепция кружков качества сформулирована
А. Исикавой
Б. Парето
В. Фейгенбаумом
Г. Файодем

49. Эволюция методов обеспечения качества состоит из ... фаз
А. четырех
Б. пяти
В. трех
Г. шести

50. Принцип управления качеством представляет собой ... управления качеством
А. элемент системы
Б. желаемый результат
В. правило, идея
Г. функция системы

7. К принципам TQM, применительно к БИД, из перечисленных, не относятся

- А. ведущая роль руководства библиотеки
Б. ориентация библиотеки на читателя
В. финансирование по остаточному принципу
Г. процессный подход

КЛЮЧИ

1	Б
2	Г
3	А
4	Г
5	А
6	В
7	Г
8	А,Б,В,Г
9	А,Б,Г
10	Б
11	Б
12	А
13	В
14	Г
15	В
16	В
17	Г
18	А
19	В
20	А
21	Б
22	Б
23	Г
24	А
25	Г
26	Б
27	В
28	В
29	Г
30	В
31	В
32	А
33	Г
34	Б
35	А
36	В
37	Г
38	В
39	В
40	В
41	Б
42	В
43	Г
44	А
45	А
46	Г
47	В

48	А
49	Б
50	В
51	В

3.2 Промежуточная аттестация

Оценочные средства промежуточной аттестации – экзамен

Критерии и показатели, используемые при оценивании уровня освоения изученного материала на экзамене

Критерии	Показатели
Уровень знания изученного материала	Понимание сущности корпоративного менеджмента, знание работ классиков и современных ученых о корпоративном менеджменте и знание особенностей применения корпоративного менеджмента в библиотеке.
Уровень сформированности умений	Умение применять знания принципов и методов корпоративного менеджмента в библиотеке : разработка документации и схемы участия библиотеки в корпоративные структуры
Оценочность суждений	Высказывание оценочного суждения относительно значимости корпоративного менеджмента в целях создания и эффективного его использования в деятельности библиотеки.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он уверенно и в полном объеме выполнил предложенное преподавателем задание, проявил готовность применять инструментальные средства исследования для решения поставленных задач, самостоятельно приводит практические примеры и уверенно отвечает на уточняющие вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он уверенно и в полном объеме выполнил предложенное преподавателем задание, старается проявлять готовность к применению инструментальных средств исследования для решения поставленных задач, но при этом самостоятельно не приводит практические примеры, либо не уверенно отвечает на уточняющие вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он не уверенно и не в полном объеме выполнил предложенное преподавателем задание, но старается проявлять готовность к применению инструментальных средств исследования для решения поставленных задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не выполнил предложенное преподавателем задание и не проявляет готовность к применению инструментальных средств исследования для решения поставленных задач.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Содержание понятий «менеджмент качества» и «Система менеджмента качества».

2. Концепция теории Всеобщего управления качеством (TQM).
3. Опыт управления качеством в Японии.
4. Кружки качества как метод всеобщего вовлечения персонала в решение проблем качества.
5. Система 5 S. Методология внедрения системы 5 S.
6. Методы Тагути.
7. История развития и становления элементов управления качеством в России
8. Система БИП.
9. Система КАНАРСПИ.
10. Система НОРМ, КСУКП. Модель, основанная на требованиях МС ИСО серии 9000.
11. Основные принципы управления качеством.
12. Значение международных стандартов на системы менеджмента качества (МС ИСО серии 9000).
13. Структура системы менеджмента качества библиотеки и основные требования Международных стандартов ИСО 9001:2011.
14. Охарактеризуйте содержание раздела 5 ИСО 9001-2011 «Ответственность руководства».
15. Охарактеризуйте содержание раздела 6 ИСО 9001-2011 «Менеджмент ресурсов».
16. Охарактеризуйте содержание раздела 7 ИСО 9001-2011 «Процессы жизненного цикла».
17. Охарактеризуйте содержание раздела 8 ИСО 9001-2011 «Измерение, анализ и улучшение».
18. Предупреждающие и корректирующие мероприятия.
19. Порядок разработки документированных процедур библиотеки, структура документированной СМК библиотеки.
20. Политика в области качества. Структура политики, ее назначение, обязательные требования в соответствии с ИСО 9001-2011.
21. Реализация процессного подхода в библиотеке.
22. Типовая модель процесса библиотеки.
23. Графический анализ структуры процессов.
24. Системный подход к менеджменту в соответствии с ИСО 9000.
25. Организация работ по созданию и внедрению СМК в библиотеке.
26. Международные стандарт ГОСТ ИСО 19011.
27. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
28. Основные принципы, понятия и методы аудита в библиотеке.
29. Бенчмаркинг: Виды бенчмаркинга. Подготовка.
30. Сбор бенчмаркинговой информации. Этапы проведения бенчмаркинга.
31. Сертификация. Цели и задачи сертификации.
32. Основные принципы, понятия и методы аудита в библиотеке.
33. Внутренние аудиты (проверки) функционирования СМК библиотеки.
34. ГОСТ ИСО 9004 как основа для работ по дальнейшему совершенствованию деятельности библиотеки.

35. Самооценка и премии по качеству как инструменты совершенствования деятельности организации.
36. Модели и критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотек.
37. Нормативы и методика расчета показателей библиотеки.
38. Методика проведения экспресс-самооценки деятельности библиотеки