

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственная библиотека Югры»
Научно-методический отдел

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕКАХ

Библиографический список

Ханты-Мансийск
2014

Содержание

От составителя	3
1. Серия международных стандартов серии ISO 9000	4
2. Модернизация библиотек на основе системы менеджмента качества	4
3. Направления реализации СМК	9
3.1. Процессный подход	9
3.2. Сертификация СМК на соответствие международным стандартам качества	9
4. Оценка деятельности библиотек	10
5. СМК в режиме online	11

От составителя

В современном, динамично развивающемся мире перед российскими библиотеками стоит задача повышения качества предлагаемых пользователям продуктов и услуг. Теоретической основой работы по повышению качества продукции и услуг могут быть основные положения концепции TQM (Всеобщего менеджмента качества). Содержание данной концепции заключается в создании модели делового совершенствования библиотеки на основе стандартов ИСО серии 9000.

В международном стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» даются следующие определения:

«**Качество** – это степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Система менеджмента качества (далее СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству».

На протяжении последних лет тема системы менеджмента качества (СМК) активно обсуждается в библиотечном сообществе. Наряду с библиотеками высших учебных заведений, которые стали первопроходцами в этой области, изучением и внедрением системы менеджмента качества стали заниматься научные областные библиотеки. А в 2008 г. в доступных источниках информации появился опыт внедрения элементов системы менеджмента качества в публичных библиотеках.

На пути к созданию системы менеджмента качества библиотеки проходят этапы формирования современного правового поля библиотек, документационной основы как элемента системы управления качеством информационно-библиографического обслуживания. Изучается организационная культура библиотек, проводится аудит соответствия деятельности муниципальных библиотек требованиям Модельного стандарта.

Библиотеки Югры изучают СМК и используют его инструменты на практике с 2006 г.

Результатами изучения СМК и применения его инструментов стало:

- Проведение I окружного конкурса «Внутрибиблиотечные системы менеджмента качества в библиотеках» (2008 г.);

- Проведение II окружного конкурса в области менеджмента качества среди учреждений культуры и искусства, образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (2011 г.);

- Присуждение «Премии Правительства Российской Федерации 2010 года в области качества» муниципальному бюджетному учреждению культуры «Централизованная библиотечная система» г. Сургута (2011 г.);

- В декабре 2011 г. 11 сотрудников Государственной библиотеки Югры прошли курс подготовки внутренних аудиторов Системы менеджмента качества.

- Получение Сертификата соответствия № 04256 системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и международного Qualite Fustria-сертификата, который подтверждает применение и дальнейшее развитие действующей Системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2008, Государственной библиотекой Югры (2012 г.).

Библиографический список «Система менеджмента качества в библиотеках» предназначен для общедоступных библиотек, которые осваивают менеджмент качества. В данный список включены основные работы по теоретической и практической направленности использования системы менеджмента качества в библиотеках. В списке представлены учебные пособия и периодические издания, имеющиеся в фонде БУ «Государственная библиотека Югры». Библиографические описания внутри разделов списка расположены в алфавитном порядке.

1. Серия международных стандартов серии ISO 9000

1. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст. – Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145478/

2. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования [электронный ресурс] : введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст. – Электрон. текстовые данные. – Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145824/

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 ноября 2010 г. № 201-р. – Режим доступа: protect.gost.ru/document.aspx?control=7&id=176895

4. ГОСТ Р ИСО 10013-2007. Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. – Режим доступа: www.смк-консультант.рф/index41.html

5. Ахмадова, Ю. А. ИСО 9000 и современные российские библиотеки: возможно ли их взаимодействие? / Ю. А. Ахмадова // Библиотека. – 2004. – № 3. – С. 39–42.

6. Ахмадова, Ю. А. Международные стандарты качества ИСО серии 9000 и качество обслуживания читателей в современных информационных центрах Краснодарского края / Ю. А. Ахмадова // Деятельность библиотек и развитие информационной культуры общества : материалы 10-й междунар. юбилейной конф. (Москва, 20–22 апр. 2005 г.). – М. : МГУКИ, 2005. – С. 58–60.

7. Качалов, В. А. Коллизии аудита : [ГОСТ Р ИСО 9001-2008] / В. А. Качалов, С. Е. Маноха, Т. А. Хромова ; публ. подгот. В. А. Савинкина // Методы менеджмента качества. – 2012. – № 6. – С. 50–55. – (Новое и хорошо забытое старое).

8. Качалов, В. А. О каких «ответственности и полномочиях» говорится в п. 5.5.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008? / В. А. Качалов // Методы менеджмента качества. – 2012. – № 9. – С. 22–27. – Библиогр.: с. 27 (28 назв.). – (ISO серии 9000: проблемы толкования).

9. Лапидус, В. А. Печальная история о приключениях стандартов ISO серии 9000 в России / В. А. Лапидус // Методы менеджмента качества. – 2012. – № 6. – С. 4–7. – Библиогр. в сносках. – (Стандартам ISO – 25 лет).

10. Сапрыкин, Г. Международный стандарт «ISO 11620 Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек» [Электронный ресурс] / Г. Сапрыкин. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.ideacom.ru>. – Загл. с экрана.

2. Модернизация библиотек на основе системы менеджмента качества

11. Абрамова, М. Вхождение в бизнес, или Модели организации и менеджмента / М. Абрамова, Т. Курочкина // Библиотека. – 2012. – № 2. – С. 50–52 : фот. – (Статус: научно-техническая) (Школа управления).

12. Акинфиева, О. В. Качество – это образ жизни / О. В. Акинфиева // Библ. технологии. – 2010. – № 4 (06) (Дек.). – С. 39–41.

13. Акинфиева, О. В. «Менеджмент качества в библиотечной деятельности». Международная школа-семинар (Псков-Минск, 1–11 окт. 2007 г.) / О. В. Акинфиева // Информ. бюл. РБА. – 2008. – № 48 (Авг.). – С. 89–91.

14. Акинфиева, О. В. С чего начинается качество / О. В. Акинфиева // Библиополе. – 2006. – № 2. – С. 21–24.

15. Акинфиева, О. В. Спасение в качестве : (о школах качества Псковской обл.) / О. В. Акинфиева, Н. Г. Перепелова // Нов. б-ка. – 2006. – № 1. – С. 27–32.

16. Акинфиева, О. В. У вас проблемы? У нас их решение! Как добиться успеха? / О. Акинфиева // Библиотека. – 2006. – № 1. – С. 60–64.

17. Ахмадова, Ю. А. Внедряем новый метод управления / Ю. А. Ахмадова // Независимый библ. адвокат. – 2008. – № 3. – С. 3–19.

18. Ахмадова, Ю. А. Менеджмент качества и библиотека : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. – М. : Либерия-Бибинформ, 2007. – 88 с.
19. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотек : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова. – СПб. : Профессия, 2007. – 261 с.
20. Белоколенко, М. В. Системный подход: как основа эффективности : [об использовании системного подхода в библиотечной деятельности в рамках ЦБС] / М. В. Белоколенко // Современная библиотека. – 2011. – № 1. – С. 38–41 : фот.
21. Библиотеки и местное самоуправление: пути взаимодействия : V окружная летняя школа «Стратегия преобразования библиотеки на основе менеджмента качества», 31 мая – 4 июня 2010 г. / М-во культуры Рос. Федерации [и др.] ; сост. Н. Е. Швыркова ; ред. А. В. Пуртова. – Екатеринбург : Контраст-групп, 2010. – 67 с.
22. Борисова, О. О. Новая страница в учебно-методическом обеспечении организационно-управленческих дисциплин / О. О. Борисова // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 4. – С. 74–76. – (Обзоры. Рецензии). – Рец. на кн.: Менеджмент ресурсного потенциала библиотеки : учеб.-метод. пособие / В. К. Ключев. – М. : Литера, 2011. – 112 с.
23. Власова, Л. И. Право читателя на качество библиотечных услуг / Л. И. Власова // Информ. бюл. РБА. – 2013. – № 68. – С. 151–153.
24. Гологудина, Л. А. Система менеджмента качества как инструмент продвижения чтения / Л. А. Гологудина // Библиотека: инновационное пространство чтения детей и молодежи : сб. материалов межрегион. Школы инноватики / ФГУ ВПО «Челяб. гос. акад. культуры и искусств» [и др.]. – Челябинск : Челяб. гос. акад. культуры и искусств, 2009. – С. 4–12.
25. Дрешер, Ю. Взаимодействие – наивысший уровень сотрудничества / Ю. Дрешер // Независимый библиотечный адвокат. – 2013. – № 3 (81). – С. 11–15. – (Тема номера). – Библиогр.: с. 15 (5 назв.).
26. Дрешер, Ю. Инновация Й. Шумпетера и современная философия качества / Ю. Дрешер // Библиотека. – 2013. – № 1. – С. 8–10 : 1 фот. – (Школа управления) (Менеджмент).
27. Дрешер, Ю. Н. Объекты управления качеством в библиотерапии // Информ. бюл. РБА. – 2013. – № 66. – С. 184–188.
28. Дрешер, Ю. Н. Разработка и формирование системы управления качеством в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре Татарстана / Ю. Н. Дрешер // Библиотековедение. – 2011. – № 1 (Февр.). – С. 36–41. – Библиогр. в конце ст.
29. Дрешер, Ю. Н. Роль руководства в вовлечении персонала в процесс внедрения системы менеджмента качества / Ю. Н. Дрешер // Информ. бюл. РБА. – 2013. – № 68. – С. 145–148.
30. Дрешер, Ю. Н. Система менеджмента качества как условие успешной деятельности организации / Ю. Н. Дрешер // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 8. – С. 27–30.
31. Дрешер, Ю. Н. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Атланова // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 12. – С. 3–14.
32. Дрешер, Ю. Н. Управление качеством: особенности построения технической и кадровой политики / Ю. Н. Дрешер // Независимый библиотечный адвокат. – 2013. – № 1 (79). – С. 3–10. – (Тема номера).
33. Дубровина, Л. А. Качество: зачем, почему и как? / Л. А. Дубровина // Молодые в библиотечном деле. – 2004. – № 1/2 (Янв.). – С. 48–52.
34. Дубровина, Л. А. Менеджмент качества как направление государственной библиотечной политики : первые итоги и перспективы : материалы временных коллективов / Л. А. Дубровина // Библиотечная политика России: стратегия, проекты, партнеры : материалы Всероссийского совещания руководителей Федеральных и региональных библиотек, г. Москва, 30 ноября – 2 декабря 2007 / сост. Л. Н. Тихонова. – М. : Пашков дом, 2005. – С. 67–71.

35. Дубровина, Л. А. Минимум управления, максимум управляемости. Руководителям библиотек о всеобщем управлении на основе качества. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 400 с. – (Специальный издательский проект для библиотек). – Библиогр.: с. 396–399.
36. Дубровина, Л. А. Модернизация библиотек на основе менеджмента качества : учеб.-метод. пособие / Л. А. Дубровина, А. И. Кочетов. – М., 2004. – 84 с.
37. Дубровина, Л. А. Организация работы с персоналом на основе принципов всеобщего управления качеством / Л. А. Дубровина // Молодые в библ. деле. Вып. 1 : Кадровая политика. – М., 2002. – С. 16–26.
38. Дубровина, Л. А. Структура социального партнерства библиотек через призму менеджмента качества / Л. А. Дубровина // История. Библиотека. Общество : сб. материалов науч.-практ. конференции, посвящ. 100-летию публичной б-ки Сургута, 17–18 марта 2005 года / Муницип. учреждение культуры «Централиз. библ. система», Центр. гор. б-ка им. А. С. Пушкина. – Сургут : Изд-во МУК «ЦБС», 2005. – С. 22–32.
39. Езова, С. А. Большая книга о главном / С. А. Езова // Научн. и техн. б-ки. – 2012. – № 3. – С. 77, 78. – (Обзоры. Рецензии). – Рец. на кн.: Библиотечная профессия и кадровый менеджмент / Э. Р. Сукиасян. – СПб. : Профессия, 2011. – 430.
40. Кашкаров, А. Эффективный менеджмент... что это значит? : [о путях оптимизации системы управления и организации библиотечной работы] / А. Кашкаров // Библиотека. – 2011. – № 1. – С. 20–25.
41. Кикавец, В. В. Библиотеки мегаполиса : неизбежность перемен : (Часть III – аспекты управления) / В. В. Кикавец // Библ. дело. – 2013. – № 3. – С. 35–38 : фот. – (Библиотека: завтра).
42. Кильпякова, И. С. Реформирование кадровой работы современной библиотеки / И. С. Кильпякова // Справ. рук. учреждения культуры. – 2012. – № 2. – С. 69–72. – Библиогр. в подстроч. примеч. – (Кадровый менеджмент).
43. Кипа, И. Н. Эдвард Деминг и управление качеством в библиотеке / И. Н. Кипа // Библ. технологии. – 2010. – № 4 (06) (Дек.). – С. 28–33. – Библиогр. в конце ст.
44. Клюев, В. К. Безопасность деятельности библиотеки как актуальная проблема профильного менеджмента / В. К. Клюев // Библиотечное дело – 2005: деятельность библиотек и развитие информационной культуры общества : материалы Десятой междунар. науч. конференции (Москва 20–22 апреля 2005 г.) / Федер. агентство по культуре и кинематографии [и др.]. – М. : [б. и.], 2005. – С. 202, 203.
45. Клюев, В. К. Менеджмент ресурсного потенциала библиотеки : учеб.-метод. пособие / В. К. Клюев. – М. : Литера, 2011. – 110 с. – (Современная библиотека). – Библиогр.: с. 107–110.
46. Колесникова, М. Н. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учеб. для вузов / М. Н. Колесникова. – М. : Либерея-Бибинформ, 2009. – 25 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 101).
47. Куликова, Е. Система менеджмента качества в библиотеке: модное увлечение или необходимость? // Вестн. б-к Москвы. – 2010. – № 4 (Дек.). – С. 22–25.
48. Левицкая, М. М. Система менеджмента качества – основа инновационной политики управления библиотекой / М. М. Левицкая // Информ. бюл. РБА. – 2009. – № 52 (Авг.). – С. 58–60.
49. Лесневский, Ю. Ю. Библиотека творческих решений: шаг к менеджменту качества : материалы временных коллективов / Ю. Ю. Лесневский // Библиотечная политика России: стратегия, проекты, партнеры : материалы Всероссийского совещания руководителей Федеральных и региональных библиотек, г. Москва, 30 ноября – 2 декабря 2007 / сост. Л. Н. Тихонова. – М. : Пашков дом, 2005. – С. 72–74.
50. Лузанова, Н. А. Основные подходы к работе с персоналом в системе менеджмента качества в Централизованной библиотечной системе Сургута / Н. А. Лузанова // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 2. – С. 57–64. – (Секция «Библиотечные кадры, профессия, образование»). – Библиогр.: с. 64 (4 назв.).

51. Лузанова, Н. А. Система менеджмента качества: работа с персоналом / Н. А. Лузанова // *Соврем. б-ка.* – 2012. – № 6. – С. 22–27 : фот. – (Позиция). – Библиогр.: с. 27.
52. Мадьярова, М. Н. Библиотека Югры : стандарт качества / М. Н. Мадьярова // *Персона. Томск.* – 2012. – № 8. – С. 18, 19 : цв. фот. – (Знакомьтесь). – См. в папке «Библиотеки».
53. Маликова, Н. Ради чего все старания? : консультация как объект менеджмента качества / Н. Маликова // *Библиотека.* – 2014. – № 3. – С. 5–7.
54. Маркова, В. Н. Инновационные подходы управления качеством информационных услуг / В. Н. Маркова // *Библиосфера.* – 2013. – № 4. – С. 49–52.
55. Менеджмент формирования и учета библиотечных фондов : науч.-метод. пособие / [сост.: Н. З. Стародубова, С. В. Митрофанова ; науч. ред. Ю. А. Гриханов]. – М. : Либерея-Бибинформ, 2011. – 157, [1] с. : рис., табл. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 130).
56. Менеджмент формирования и учета библиотечных фондов: современный подход : практическое пособие / [Т. В. Аветисова и др. ; науч. ред.: С. В. Митрофанова, Н. З. Стародубова]. – М. : Литера, 2012. – 300, [1] с. : табл. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). – (Современная библиотека).
57. Меркулов, Г. Г. «Спасение надо искать в качестве работы» / Г. Г. Меркулов // *Библиотека.* – 2004. – № 9. – С. 75, 76.
58. Миронова, И. В. Менеджмент качества услуг: нужен ли он библиотеке? / И. В. Миронова // *Вестник БАЕ.* – 2012. – № 4. – С. 51–53 : табл. – (Инновационное развитие библиотек).
59. Миронова, И. В. Новый инструмент управления : менеджмент качества управленческой деятельности / И. В. Миронова // *Библ. дело.* – 2012. – № 24. – С. 8–10 : фот. – (СМК).
60. Мурашко, О. Внутренний маркетинг, или наука о надежном партнерстве / О. Мурашко // *Независимый библ. адвокат.* – 2012. – № 5 (77). – С. 20–26. – (Социальное партнерство).
61. Носова, А. В. Документационная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: проблемы и перспективы / А. В. Носова // *Научн. и техн. б-ки.* – 2012. – № 8. – С. 40–44. – Библиогр.: с. 44 (5 назв.). – (Библиотечно-информационная деятельность: теория и практика).
62. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики : учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Дело и Сервис, 1999. – 159 с.
63. Павлова, В. И. Как добиться лучших результатов? : (теория эффектив. упр. на практике) / В. И. Павлова // *Нов. б-ка.* – 2005. – № 12. – С. 14–18.
64. Паршукова, Г. Б. Технологии современного менеджмента в библиотечной деятельности : учеб. пособие / Г. Б. Паршукова. – Новосибирск : Изд-во ГПНТБ СО РАН, 2004. – 187 с.
65. Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек / Р. Пол, П. те Бокхорст ; [ред., пер. с англ. Г. А. Кисловская] ; Рос. гос. б-ка. – Стер. переизд. – М. : Пашков дом, 2010. – 314, [1] с. : табл. – Библиогр.: с. 309–314.
66. Полл, Р. Измерение качества работы : междунар. рук. по измерению эффективности работы универс. и других науч. б-к / Розвита Полл, Петер Бокхорст. – М. : Логос, 2002. – 152 с.
67. Редькина, Н. С. Внедрение информационных технологий в библиотеках с учетом их эффективности / Н. С. Редькина // *Библиосфера.* – 2011. – № 1 (Март). – С. 45–52. – Библиогр. в конце ст.
68. Редькина, Н. С. Конкурс инновационных предложений «Повышение эффективности и качества библиотечной деятельности» в ГПНТБ СО РАН / Н. С. Редькина // *Библиосфера.* – 2010. – № 2 (июнь). – С. 67–73.

69. Редькина, Н. С. Парадигмальные изменения в библиотековедении: технологическая парадигма и концепция технологического менеджмента в библиотеке / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2012. – № 1 (январь-март). – С. 17–24 : табл. – Библиогр.: с. 24 (32 назв.). – (Библиотековедение).
70. Редькина, Н. С. Формирование эффективного технологического менеджмента в библиотеке / Н. С. Редькина // Библиотековедение. – 2008. – № 2. – С. 46–50.
71. Розова, Н. К. Менеджмент качества : учеб. пособие / Н. К. Розова. – СПб. : Вектор, 2005. – 187, [1] с.
72. Ропотан, В. И. Мониторинг качества библиотечного обслуживания как элемент системы менеджмента качества вуза [Электронный ресурс] / В. И. Ропотан, И. Г. Кудрявцева, А. В. Завьяров. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.mirea.ru>. – Загл. с экрана.
73. Симаровская, С. Г. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета / С. Г. Симаровская, Л. Н. Онищук // Информ. бюл. РБА. – 2004. – № 32. – С. 70, 71.
74. Стрелкова-Зыль, И. Б. Культурный менеджмент как проект / И. Б. Стрелкова-Зыль // Современная библиотека. – 2012. – № 3. – С. 28–32 : фот.
75. Сукиасян, Э. Р. Менеджмент качества в действии. Стали ли наши библиотеки лучше работать? / Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 6. – С. 19–28.
76. Сулова, И. М. Информационно-библиотечный менеджмент : психологические аспекты : учеб. пособие / И. М. Сулова. – СПб. : Профессия, 2012. – 237, [2] с. : табл. – (Библиотека).
77. Сулова, И. М. Менеджер библиотеки : требования к профессии и личности / И. М. Сулова ; И. М. Сулова ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – 2-е изд., дораб. и доп. – М. : Профиздат ; Изд-во МГУК, 2003. – 144 с. – (Современная библиотека ; вып. 6).
78. Сулова, И. М. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учеб. для вузов культуры и искусств / И. М. Сулова, В. К. Клюев ; Моск. гос. ун-т культуры и искусства. – СПб. : Профессия, 2009 и 2010. – 600 с. – (Библиотека).
79. Тимохин, Д. В. Перспективы менеджмента качества / Д. В. Тимохин // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 5. – С. 16–18.
80. Устинова, О. Ю. Менеджмент качества и деятельность библиотек / О. Ю. Устинова, Т. В. Кузнецова // Библиосфера. – 2010. – № 2 (апр.-июнь). – С. 77–78.
81. Фекличева, Н. Ю. Менеджмент качества : технология предпринимательства в представлении информационно-библиотечных услуг / Н. Ю. Фекличева // Справ. руководителя учреждения культуры. – 2006. – № 7. – С. 58–64.
82. Филатова, В. Управление людьми – большая ответственность руководителя коллектива : библиотечный менеджмент как возможность совершенствования деятельности учреждений / В. Филатова // Библиополе. – 2011. – № 6. – С. 39, 40.
83. Юдина, Н. Создание системы менеджмента качества как фактор совершенствования библиотечного обслуживания в библиотеке университета / Н. Юдина, Т. В. Коморовская / Молодые в библиотечном деле. – 2007. – № 3/4 (Март). – С. 61–68.
84. Юркевич, Я. Б. За место под солнцем : о механизмах обратной связи / Я. Б. Юркевич // Библиотечное дело. – 2009. – № 16 (Авг.). – С. 18, 19.
85. Юркевич, Я. Б. Менеджмент качества в системе профессиональных ценностей / Я. Б. Юркевич // Независимый библиотечный адвокат. – 2009. – № 5 (Окт.). – С. 3–6.
86. Юркевич, Я. Б. Менеджмент качества в системе профессиональных ценностей на примере централизованной библиотечной системы г. Сургута / Я. Б. Юркевич // Информ. бюл. РБА. – 2009. – № 52 (Авг.). – С. 61–63.

3. Направления реализации СМК

3.1. Процессный подход

87. Вершинина, Л. П. Совершенствование деятельности вузовской библиотеки на основе процессного подхода / Л. П. Вершинина, Т. С. Ландер // Науч. и техн. б-ки. – 2007. – № 4. – С. 56–64. – Библиогр.: с. 64.

88. Камышев, А. И. Сочетание процессного подхода и функционально-иерархической структуры при создании СМК / А. И. Камышев // Методы менеджмента качества. – 2013. – № 4. – С. 12–15 : ил. – (Процессный подход) (Теория и практика).

89. Коптяева, М. Н. Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход / М. Н. Коптяева // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 12. – С. 27–35.

90. Павлова, В. Процессный подход : возможности и перспективы / В. Павлова // Независимый библиотечный адвокат. – 2008. – № 3. – С. 25–30.

91. Размарилова, Н. И. Процессный подход : взгляд на деятельность вузовской библиотеки с точки зрения системы менеджмента качества / Н. И. Размарилова // Библ. дело. – 2009. – № 6 (Март). – С. 5–7.

92. Чуприкова, Н. Т. От управления функциями к управлению бизнес-процессами библиотеки / Н. Т. Чуприкова // Инновации в библиотеках : сб. статей / Рос. гос. б-ка, Науч.-исслед. отд. библиотековедения. – М. : Пашков дом, 2010. – С. 65–81.

93. Чуприкова, Н. Т. Система менеджмента качества : практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библ. дело. – 2013. – № 6. – С. 21–23 : фот., табл. – (СМК).

94. Шпер, В. Л. Принципы менеджмента качества и государство Российское / В. Л. Шпер // Методы менеджмента качества. – 2013. – № 2. – С. 1.

3.2. Сертификация СМК на соответствие международным стандартам качества

95. Бородина, Т. В. Практические аспекты измерения качества работы в библиотечно-информационном центре СевКазГТУ [Электронный ресурс] / Т. В. Бородина // Материалы второго научно-практического семинара «Библиотека в научно-образовательном пространстве вуза». – Ставрополь : тип. СевКазГТУ, 2006. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.ncstu.ru>. – Загл. с экрана.

96. Размарилова, Н. И. Разработка и внедрение системы качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета на основе международного стандарта ИСО 9001:2000 // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире : труды 10-й междунар. конф. «Крым-2003». – Т. 3. – С. 930–932.

97. Размарилова, Н. И. Сертификация системы менеджмента качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы конф., Крым 2004 / ГПНТБ России. – Электрон. дан. – Б. м. : ГПНТБ России, 2004. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Pentium 100 MHz, 16 Mb RAM ; Windows 95/98/NT/2000 ; CD-ROM ; видеокарта SVGA ; Internet Explorer 5.0 и выше.

98. Размарилова, Н. И. Сертификация системы менеджмента качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета (На соответствие международному стандарту ИСО 9001:2000) [Электронный ресурс] : презентация // Практические аспекты модернизации вузовских библиотек. Опыт программы «Совершенствование управления библиотечными ресурсами в вузах» Национального фонда подготовки кадров» : конференция. Мастер-класс «Система менеджмента качества как инструмент управления и совершенствования деятельности библиотеки вуза», Санкт-Петербург, 1-3 дек. 2004 г. – Электрон. дан. (1 файл). – СПб., [2004?]. – Режим доступа: <http://www.arbicon.ru>. – Загл. с экрана.

99. Размарилова, Н. И. Система менеджмента качества как стратегия совершенствования деятельности библиотеки вуза // Практические аспекты модернизации вузовских библиотек. Опыт программы «Совершенствование управления библиотечными ресурсами в вузах» Национального фонда подготовки кадров»: конференция. Мастер-класс «Система менеджмента качества как инструмент управления и совершенствования деятельности библиотеки вуза», Санкт-Петербург, 1–3 дек. 2004 г. – Электрон. дан. (1 файл). – СПб., [2004?]. – Режим доступа: <http://www.arbicon.ru>. – Загл. с экрана.

100. Чуприкова, Н. Т. Корпоративные технологии и система менеджмента качества библиотеки : новые возможности развития [Электронный ресурс] / Н. Т. Чуприкова, Н. И. Размарилова ; Томск. политехн. ун-т, Науч.-техн. б-ка // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек : 8-я международ. конф. и Выставка «LIBCOM-2004», Звенигород, 15–19 нояб. 2004 г. : доклады и тезисы докладов. – Электрон. дан. (1 файл). – М., [2004?]. – 247 с. : ил. – Режим доступа: <http://www.lib.tru.ru>. – Загл. с экрана.

101. Чуприкова, Н. Т. Практические аспекты внедрения системы менеджмента качества в библиотеке университета [Электронный ресурс] / Н. Т. Чуприкова, Н. И. Размарилова ; ГПНТБ России // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы 12-й международ. конф. «Крым-2005». – Электрон. дан. – М., [2005?]. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Режим доступа: <http://www.lib.tru.ru>. – Загл. с экрана.

102. Чуприкова, Н. Т. Роль документации системы менеджмента качества в повышении эффективности технологической деятельности библиотеки [Электронный ресурс] / Н. Т. Чуприкова, Н. И. Размарилова // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек : 8-я международ. конф. и Выставка «LIBCOM-2004», Звенигород, 15–19 нояб. 2004 г. : доклады и тезисы докладов. – Электрон. дан. (1 файл). – М., [2004?]. – 247 с. : ил. – Режим доступа: <http://www.lib.tru.ru>. – Загл. с экрана.

4. Оценка деятельности библиотек

103. Антонова, Н. И. Модели и критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки / Н. И. Антонова // Библиотечная жизнь Псковщины : информ. сб. – Псков, 2005. – Вып. 3 (19) – С. 9–15.

104. Бородина, О. А. Изучение представлений библиотекарей о себе и индивидуальности читателя : [творческое исследование] / О. А. Бородина // Молодые в библ. деле. – 2012. – № 5/6. – С. 18–31 : портр. – Библиогр. в конце ст.

105. Брофи, П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / П. Брофи ; науч. ред. Я. Л. Шрайберг ; [пер. с англ. А. И. Земсков]. – 2-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2010. – 357 с.

106. Волженина, С. Ю. Зеркало самооценки : новый взгляд на критерии качества / С. Ю. Волженина // Библ. дело. – 2009. – № 16 (Авг.). – С. 15–17.

107. Дрешер, Ю. Методы самооценки: приоритеты времени / Ю. Дрешер // Независимый библ. адвокат. – 2012. – № 6 (78). – С. 34–39. – (Менеджмент качества). – Библиогр.: с. 39 (7 назв.).

108. Дубровина, Л. А. Премии в области качества как механизм общественно-государственной оценки деятельности организации / Л. А. Дубровина // Библ. технологии. – 2010. – № 4 (06) (Дек.). – С. 5–8.

109. Дубровина, Л. А. Руководство по организации самооценки внутрибиблиотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг : метод. пособие / Л. А. Дубровина, А. И. Кочетов ; М-во культуры и массовых коммуникаций Рос. Федерации. – М. : Либеря, 2004. – 119 с. – (Альманах «Приложение к журналу «Библиотека»).

110. Дубровина, Л. А. Самооценка как стиль жизни : первый шаг к менеджменту качества / Л. А. Дубровина // Библ. дело. – 2009. – № 16. – С. 14.
111. Краюшкина, Н. А. Школа качества – решаем все! / Н. А. Краюшкина // Библиотечная жизнь Псковщины : информ. сб. Вып. 2 (22). – Псков : ПОЦНТ, 2006. – С. 16–21.
112. Маркова, Е. М. Оценка эффективности деятельности центральной библиотеки региона: опыт, проблемы, пути решения / Е. М. Маркова // Библ. дело – XXI век. – 2010. – № 1 (Март). – С. 44–50.
113. Масалкова, Н. О вечных ценностях: качество и эффективность услуг современной публичной библиотеки / Н. Масалкова, В. Суворова // Вестн. б-к Москвы. – 2012. – № 3. – С. 4–8. – (Профессиональные студии). – Библиогр.: с. 8 (21 назв.).
114. Меньщикова, С. П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности : [практическое пособие] / С. П. Меньщикова. – М. : Литера, 2009. – 107 с. : табл. – (Современная библиотека ; вып. 48). – Библиогр.: с. 68–74. – Прил.: с. 75–93.
115. Митрофанова, Н. А. Отчет по самооценке деятельности Международного библиотечного центра ПОУНБ / Н. А. Митрофанова // Библ. технологии. – 2010. – № 4 (06) (Дек.). – С. 9–17.
116. Павлова, В. И. Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки / В. И. Павлова // Библиотечная жизнь Псковщины : информ. сб. – Псков : ПОЦНТ, 2006. – Вып. 2 (22). – С. 6–15.
117. Павлова, В. И. Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки / В. И. Павлова // Информ. бюл. РБА. – 2007. – № 42. – С. 36–39.
118. Павлова, В. И. Самооценка как метод повышения квалификации персонала и совершенствования деятельности библиотеки / В. И. Павлова // Библ. технологии. – 2010. – № 4 (06) (Дек.). – С. 2–4.
119. Тиханова, В. П. Самооценка отдела обработки литературы Псковской областной универсальной научной библиотеки / В. П. Тиханова // Библ. технологии. – 2010. – № 4 (06) (Дек.). – С. 18–24.
120. Тихонова, Н. О. Статистический анализ как инструмент оценки качества фонда : опыт разработки и применения / Н. О. Тихонова // Библ. дело. – 2013. – № 8. – С. 23–30 : фот., табл. – (Комплектование).
121. Уварова, Т. А. Критерии и показатели оценки качества и эффективности деятельности библиотек / Т. А. Уварова // Библ. дело – XXI век. – 2010. – № 2. – С. 184–195. – Библиогр. в конце ст.
122. Фенелонов, Е. А. Проблемы оценки деятельности библиотек и библиотечных систем в управленческой теории и практике / Е. А. Фенелонов // Библ. дело – XXI век. – 2012. – Вып. 1 (23). – С. 88–117 : табл. – (Теория и практика точки пересечения) (Управление библиотеками и законодательно-правовое обеспечение их деятельности).
123. Юркевич, Я. Б. Опыт участия централизованной библиотечной системы г. Сургута в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества / Я. Б. Юркевич // Библиосфера. – 2012. – № 3 (июль-сентябрь). – С. 73–76. – (Обмен опытом).

5. СМК в режиме online

124. <http://www.extecn.ru> – ФГБНУ «НИИ – Республиканский исследовательский научно-консультационный центр экспертизы».
125. <http://www.mirq.ru> – официальный портал Всероссийской организации качества «Мир качества».
126. <http://sovasq.ru> – международная общественная организация «СовАск».
127. <http://deming.ru> – Ассоциация Э. Деминга.

128. <http://100best.ru> – программа «100 лучших товаров России».
129. <http://www.stq.ru> – РИА «Стандарты и качество».
130. <http://iso.staratel.com> – официальный портал ISO.
131. <http://smk@library.uraic.ru> – Свердловская ОУНБ им. В. Г. Белинского (страница, посвященная СМК).
132. <http://www.tsu.ru/content/common/structure/centr/cmktstu> – Национальный исследовательский Томский государственный университет (страница, посвященная СМК).
133. <http://www.stgau.ru/sites/СУКО/centr/index.php> – Ставропольский государственный аграрный университет (страница, посвященная СМК).
134. <http://www.vniis.ru> – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации.
135. www.rmbic.ru – ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» (г. Казань).