

78.34
0-80

100

ГБУК «ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
ОТДЕЛ КООРДИНАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК ОБЛАСТИ



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



**ПСКОВ
2013**

Составитель: О. В. Акинфиева

Редактор: А. О. Тимофеева

Главный редактор: В. И. Павлова

От менеджмента качества – к качественному менеджменту: методические рекомендации / ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека», Отдел координации деятельности библиотек области ; [сост. О. В. Акинфиева ; ред. А. О. Тимофеева ; гл. ред. В. И. Павлова]. – Псков : Псковская областная универсальная научная библиотека, 2013. – 60 с.

Знать стандарты ИСО 9000, в основе которых лежат восемь принципов менеджмента качества необходимо любому менеджеру, ибо в них сконцентрированы все лучшие практики, все знания, которые человеческая цивилизация наработала на сегодняшний день в области менеджмента. Для качественного управления есть две предпосылки: знания и желание.

В данных методических рекомендациях рассматривается одна из функций управления – стратегическое планирование, процесс, результатами которого являются принятый план и достигнутые в соответствии с ним результаты. Кроме того, мы посчитали необходимым помочь руководителям библиотек определить процессы «Коммуникации внутри организации» и «Управление информацией». В разделе «Работа с персоналом» попробовали разобраться с понятиями «стимулирование» и «мотивация».

Надеемся, что методические рекомендации будут полезны руководителям в работе по созданию качественного менеджмента организаций и в системе повышения квалификации библиотечных специалистов.

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ	4
СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ	7
ЭТАПЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ	8
РЕАЛИЗАЦИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНА	10
ПРОЦЕСС ПЛАНИРОВАНИЯ	12
ОЦЕНКА ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ	
ОРГАНИЗАЦИИ	15
ОТ ИДЕИ – К ПЛАНУ ДЕЙСТВИЙ	22
КОММУНИКАЦИЯ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ	29
ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИЙ	30
УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ	34
КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ	36
СТИМУЛИРОВАНИЕ И МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА	40
ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ СТИМУЛИРОВАНИЯ	45
НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ МОТИВАТОРЫ	45
ДЕСЯТЬ ЛУЧШИХ БЕСПЛАТНЫХ СПОСОБОВ	
ПОощРЕНИЯ РАБОТНИКОВ	47
ВНУТРЕННЯЯ ДЕМОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	55