

TQM – na przykładzie biblioteki

Wstęp..... .3

Rozdział I

Kompleksowe Zarządzanie Jakością.

1. Pojęcie jakości..... .4
2. Pojęcie TQM..... .7
3. Charakterystyka TQM..... .8
4. TQM a normy ISO 9000..... .10
5. Polska Nagroda Jakości..... .11

Rozdział II

Struktura organizacyjna i działalność biblioteki na przykładzie Biblioteki XYZ

1. Struktura organizacyjna biblioteki ŚAM..... .14
2. Zadania biblioteki Głównej..... .16
3. Zbiory i udostępnianie zbiorów..... .16
4. Informacja naukowa..... .18

Rozdział III

(TQM) w sferze usług biblioteczno-informacyjnych.

1. Przyczyny zainteresowania TQM w placówkach biblioteczno – informacyjnych..... .19
2. Początki wprowadzania TQM do sfery usług biblioteczno – informacyjnych..... .20
3. Podstawowe założenia TQM w odniesieniu do funkcjonowania bibliotek i innych placówek informacyjnych..... .21
4. Model wprowadzania TQM do placówek biblioteczno-

informacyjnych.....23

5. Walory stosowania podejścia TQM w bibliotekach.....25

Wnioski27

Bibliografia.....29

Załączniki.....30