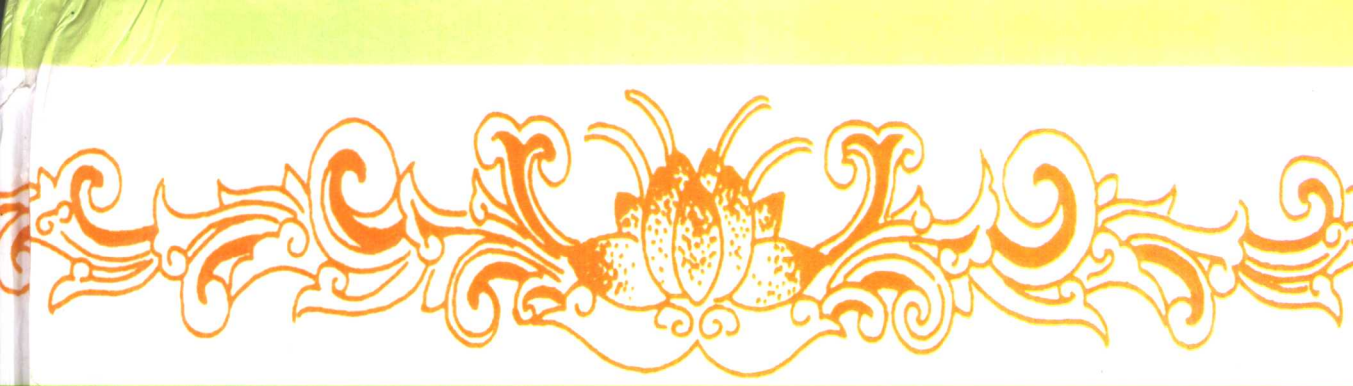




图书馆馆长 工作实用百科

王一扉 主编

TU SHU GUAN
GUAN ZHANG
GONG ZUO SHI YONG BAI KE



银声音像出版社

目 录

第一篇 现代图书馆馆长工作概述

第一章 现代图书馆管理体系概述	(3)
第一节 现代图书馆管理概述	(3)
第二节 现代图书馆事业管理	(13)
第三节 现代图书馆管理体制	(19)
第四节 现代图书馆管理系统	(22)
第五节 现代图书馆运行机制	(25)
第六节 现代图书馆管理模式	(28)
第七节 现代图书馆创新管理	(30)
第二章 现代图书馆馆长角色概述	(35)
第一节 领导者的概念	(35)
第二节 现代图书馆馆长作用与职能	(38)
第三节 现代图书馆馆长管理方式	(39)
第三章 现代图书馆馆长的工作内容	(74)
第一节 现代图书馆馆长的管理	(74)
第二节 图书馆管理的对象和职能	(82)
第三节 现代图书馆工作计划制订	(86)
第四节 现代图书馆科学决策	(91)
第四章 现代图书馆馆长的基本素质	(95)
第一节 馆长必备的个性素质	(95)
第二节 馆长必备的领导素质	(110)

第三节 馆长必备的知识素质	(117)
第五章 现代图书馆馆长的选拔	(120)
第一节 馆长的选拔、任命	(120)
第二节 馆长的考核	(124)
第三节 馆长的培养	(128)
第六章 现代领导思想观念	(130)
第一节 现代领导信息观念	(130)
第二节 现代领导竞争观念	(132)
第三节 现代领导人本观念	(134)
第四节 现代领导系统观念	(137)
第七章 现代图书馆馆长工作艺术	(141)
第一节 领导沟通技巧	(141)
第二节 现代图书馆馆长领导艺术	(148)
第三节 现代图书馆馆长决策艺术	(164)
第四节 现代图书馆馆长创造性艺术	(186)

第二篇 现代图书馆人力资源管理

第一章 现代图书馆人力资源概述	(205)
第一节 人力资源管理概述	(205)
第二节 现代图书馆人力资源管理概述	(218)
第三节 现代图书馆人力资源管理过程	(227)
第二章 现代图书馆人力资源规划	(233)
第一节 人力资源规划概述	(233)
第二节 人力资源规划程序	(236)
第三节 现代图书馆人力资源设计	(240)
第四节 现代图书馆团队建设	(252)
第三章 现代图书馆人员聘用与甄选	(263)
第一节 人员甄选方法	(263)

第二节 人事测评概述	(272)
第三节 人事测评实施过程	(277)
第四节 人员聘用制	(281)
第四章 现代图书馆员工继续教育	(284)
第一节 员工培训概述	(284)
第二节 现代图书馆馆员职位定位	(300)
第三节 现代图书馆培训体系	(304)
第四节 现代图书馆馆员的培训	(310)
第五节 现代图书馆馆员培养与教育	(313)
第五章 现代图书馆人员绩效考核	(322)
第一节 绩效管理概述	(322)
第二节 绩效考评与激励方式概述	(333)

第三篇 现代图书馆行政管理

第一章 现代图书馆经费管理	(341)
第一节 图书馆经费管理概述	(341)
第二节 图书馆经费管理现状	(347)
第三节 现代图书馆经费短缺对策	(350)
第四节 现代图书馆委托管理与业务外包	(356)
第五节 现代图书馆成本管理	(360)
第二章 现代图书馆物业管理	(363)
第一节 现代图书馆建筑管理	(363)
第二节 现代图书馆设备管理	(366)
第三节 现代图书馆环境管理	(369)
第四节 现代图书馆安全管理	(371)

第四篇 现代图书馆规章制度

第一章 现代图书馆规章制度概述	(377)
------------------------------	--------------

第一节 图书馆规章制度的制订及工作评估	(377)
第二节 岗位责任制	(384)
第三节 馆长负责制	(388)
第二章 财务管理规章制度	(392)
第一节 财务管理概述	(392)
第二节 财务管理目标	(396)
第三节 财务管理的组织	(398)
第四节 财务管理规范	(401)
第三章 人力资源管理规章制度	(407)
第一节 人力资源战略	(407)
第二节 人力资源管理的职能	(416)
第三节 人力资源管理的基本原则	(418)
第四节 人力资源管理的主要内容	(422)
第五节 人力资源管理制度的制订	(427)
第四章 行政办公管理规章制度	(430)
第一节 行政办公管理概述	(430)
第二节 日常办公事务管理	(433)
第三节 办公物品管理	(434)
第四节 文书资料管理	(435)
第五节 会议管理	(443)
第六节 出差管理	(456)
第七节 财产管理	(457)
第八节 生活福利管理制度	(458)
第九节 安全卫生管理	(460)
第五章 现代图书馆物业管理规章制度	(463)
第一节 物业目标管理标准作业规程	(463)
第二节 物业接管标准	(465)
第三节 物业接管验收标准作业规程	(468)
第四节 物业管理达标创优标准	(473)

第六章 现代图书馆常用规章制度	(480)
第一节 岗位职责	(480)
第二节 借阅规则	(489)
第三节 图书馆管理制度	(491)

第五篇 现代图书馆读者服务管理

第一章 现代图书馆服务概述	(499)
第一节 现代图书馆信息咨询服务	(499)
第二节 现代图书馆服务模式	(502)
第三节 现代图书馆服务特点	(508)
第四节 现代图书馆有偿服务	(511)
第五节 现代图书馆服务功能	(513)
第二章 现代图书馆读者服务	(517)
第一节 现代图书馆读者研究	(517)
第二节 现代图书馆读者教育	(519)
第三节 现代图书馆个性化服务	(520)
第四节 现代图书馆数字化服务	(523)
第三章 现代图书馆虚拟参考服务	(528)
第一节 现代图书馆虚拟参考服务概述	(528)
第二节 现代图书馆虚拟参考台	(533)
第三节 现代图书馆虚拟参考发展及应用	(535)
第四章 现代图书馆服务质量管理	(540)
第一节 整体质量管理	(540)
第二节 现代企业质量管理	(544)
第三节 服务质量管理规划	(551)

第六篇 现代化图书馆组织发展

第一章 现代化图书馆组织机构	(559)
-----------------------------	-------

第一节 组织机构概述	(559)
第二节 图书馆组织机构设置	(563)
第三节 图书馆机构改革	(567)
第二章 现代图书馆知识管理	(574)
第一节 知识经济时代的特点	(574)
第二节 知识管理概述	(578)
第三节 知识管理实践	(582)
第四节 知识共享与知识网络	(592)
第三章 现代图书馆学习型组织	(602)
第一节 学习型组织概述	(602)
第二节 学习型组织的特点	(605)
第四章 现代图书馆公关	(609)
第一节 图书馆公关手段	(609)
第二节 自办媒介组织的方法	(617)
第三节 领导者制作公关广告的方法与艺术	(620)
第四节 图书馆公关程序	(624)
第五节 图书馆公关调研	(634)
第五章 现代图书馆形象塑造	(637)
第一节 组织文化概述	(637)
第二节 组织文化的表现形式	(640)
第三节 组织伦理	(642)
第四节 现代图书馆组织文化	(645)
第五节 服务质量形象管理	(650)
第六节 服务文化建设	(654)
第七节 图书馆馆长形象塑造	(658)
第八节 现代图书馆形象塑造	(667)
第九节 现代图书馆形象工程	(674)
第六章 现代图书馆危机管理	(681)
第一节 现代图书馆危机管理概述	(681)

第二节 现代图书馆危机处理对策	(687)
第三节 突发事件应急机制	(688)
第四节 突发事件的应急处理	(691)
第七章 现代图书馆战略发展	(694)
第一节 现代图书馆战略定位	(694)
第二节 现代图书馆战略实施	(698)
第三节 现代图书馆的核心竞争力	(700)
第四节 现代图书馆发展趋势	(704)

第七篇 现代图书馆馆际合作

第一章 现代图书馆合作概述	(717)
第一节 现代图书馆联合编目	(717)
第二节 现代图书馆馆际互借	(720)
第二章 现代图书馆公共关系	(724)
第一节 现代图书馆的公共关系概述	(724)
第二节 现代图书馆的学术交流	(728)
第三节 现代图书馆的协作与协调	(737)
第四节 协作与协调的组织形式	(746)
第三章 现代图书馆国际公共关系	(753)
第一节 图书馆国际公共关系的含义和意义	(753)
第二节 图书馆国际公共关系的主要内容	(754)
第三节 图书馆涉外公共关系要点	(755)
第四章 图书馆联盟	(757)
第一节 图书馆联盟简述	(757)
第二节 CALIS 概述	(759)
第三节 OhioLINK 概述	(765)
第四节 国际图联	(769)

第八篇 现代图书馆评估体系

第一章 现代图书馆效益评估	(773)
第一节 服务质量评估方法	(773)
第二节 图书馆管理效益评价的意义	(775)
第二章 现代图书馆工作评估	(784)
第一节 现代图书馆工作评估概述	(784)
第二节 现代图书馆工作评估的内容	(793)

第九篇 现代图书馆常用业务知识

第一章 现代图书馆馆藏建设	(799)
第一节 藏书建设的重要性	(799)
第二节 藏书规划	(803)
第三节 藏书选择	(814)
第四节 计算机采访系统	(821)
第二章 现代图书馆图书编目	(827)
第一节 编目工作发展状况	(827)
第二节 编目工作方法	(836)
第三节 编目工作标准化	(839)
第四节 编目工作质量控制	(844)
第五节 编目工作评价	(853)
第三章 现代图书馆图书分类	(857)
第一节 分类法概述	(857)
第二节 文献分类标准	(865)
第三节 文献分类法体系结构	(880)
第四节 文献分类规则	(900)
第五节 图书分类的工作程序	(916)

第六节 文献分类质量控制	(930)
--------------------	-------

第十篇 现代图书馆信息资源管理

第一章 信息资源概述	(939)
第一节 信息概述	(939)
第二节 信息资源概述	(944)
第二章 图书馆信息资源管理	(953)
第一节 信息资源管理的沿革与发展	(953)
第二节 信息资源管理的目标和任务	(962)
第三节 信息资源管理的层次与内容	(965)
第三章 图书馆信息资源采集	(970)
第一节 信息资源采集原则	(970)
第二节 信息资源采集方法	(971)
第三节 信息资源采集程序	(983)
第四章 图书馆信息资源组织	(985)
第一节 信息组织概述	(985)
第二节 信息采编的一般流程	(990)
第三节 网络信息资源特点	(992)
第四节 网络信息资源的元数据	(994)
第五节 网络信息资源 MARC 编目	(999)
第六节 置标语言 SGML、HTML 和 XML	(1005)
第七节 基于 HTML 的网络信息资源编目	(1008)
第八节 基于 XML 的网络信息资源编目	(1011)
第九节 知识组织	(1026)
第五章 图书馆信息检索	(1031)
第一节 信息技术概述	(1031)
第二节 信息检索概述	(1037)
第三节 科技文献概述	(1040)

第四节 信息检索的方法	(1045)
第五节 信息检索途径	(1062)
第六节 信息检索程序	(1064)
第七节 文献数据库检索方法	(1065)
第八节 计算机检索方法	(1069)
第九节 主题检索工具	(1078)
第十节 分类检索工具	(1100)
第十一节 全文检索工具	(1114)
第十二节 计算机检索工具	(1132)
第十三节 国内中文搜索引擎现状及检索技巧	(1140)
第六章 图书馆信息资源开发利用	(1145)
第一节 信息资源开发的简介	(1145)
第二节 信息资源开发的管理	(1151)
第三节 信息资源开发的评价	(1155)
第四节 信息资源开发的前沿理论和技术	(1162)
第五节 信息资源利用的本质研究	(1176)
第六节 信息资源利用中的问题及解决方法	(1181)
第七章 图书馆信息资源优化配置	(1185)
第一节 信息资源配置机制与模式	(1185)
第二节 信息资源共享	(1193)

第十一篇 现代图书馆法律问题

第一章 基础法律知识	(1203)
第一节 法的概念	(1203)
第二节 法律规范	(1204)
第三节 我国法律的制订	(1206)
第四节 保证法律实施的措施	(1207)
第五节 法律责任与法律制裁	(1208)

第六节 图书馆立法	(1209)
第二章 知识产权保护	(1221)
第一节 数字图书馆的版权问题	(1221)
第二节 网络传输的版权问题	(1223)
第三节 数据库使用的版权问题	(1227)
第四节 多媒体使用的版权问题	(1231)
第五节 知识产权概述	(1234)
第六节 知识产权保护	(1236)
第七节 著作权制度	(1239)
第八节 数字水印的基本特征	(1252)
第九节 数字水印的应用	(1255)

附 录

中文文献规范控制原则	(1263)
北京大学图书馆中文图书著录细则	(1274)
《我国数字图书馆标准规范建设》项目工作条例(暂行)	(1296)
普通高等学校图书馆规程	(1302)
中小学图书馆(室)规程(修订)	(1307)
关于制作数字化制品的著作权规定	(1310)
中华人民共和国著作权法	(1312)
中华人民共和国著作权法实施条例	(1321)
中国共产党纪律处分条例	(1325)
中国共产党党内监督条例(试行)	(1352)
中华人民共和国宪法修正案	(1360)

第五章 现代图书馆物业管理规章制度

第一节 物业目标管理标准作业规程

一、职责

1. 公司董事会负责同公司总经理签订目标管理责任书,并负责总经理目标管理的考评、评价和监管工作。
2. 公司总经理负责同机关各部门经理、各管理处经理签订目标管理责任书、并负责各部门经理、各管理处经理目标管理的考评、评价和监管工作。
3. 管理处经理负责同管理处各部门主管签订目标管理责任书,并负责管理处各部门主管目标管理的考评、评价和监管工作。

二、程序要点

(一)物业管理公司总体目标的制定与总经理目标管理责任书的签订。

1. 每年年底(或每一任期结束)前,公司总经理应召开公司经理办公会议,结合董事会的工作要求和公司的实际管理状况拟定出第二年(或第二个任期)的公司总体物业管理工作目标。

(1)制定目标的基本要素。

- ①目标均应为量化目标,非量化的目标不应列入;
- ②目标应具有可考评、可检查、可评价性;
- ③分目标应与总目标保持一致。

(2)目标的分类:

①按物业管理目标的内容分,可将目标分为管理质量目标、服务质量目标,经营利润成本目标;

②按物业管理公司的管理层次分,可将目标分为公司总体工作目标、部门工作目标、管理处总体工作目标、管理处分部门工作目标;

③按物业管理公司的工作时序分,可将目标分为长期目标(5~10年)、中期目标(2~4年)、年度目标、季度目标。

(3)制定物业管理总体工作目标时应考虑的因素:

①达到的目的;

②必要的工作环境(人力、物力);

③以往的经验教训;

④物业管理公司的实际工作状况;

⑤必要的责、权、利状况。

(4)总经理应当综合考虑上述各种因素后再制定管理公司的总体工作目标。

2. 公司总经理就公司次年(或次任期)的物业管理公司总体工作目标以及为保证工作目标所必须的权、责、利同公司董事会进行积极的协商讨论。

3. 协商讨论一致后由公司总经理代表物业管理公司同董事会签订《物业管理公司总经理目标管理责任书》。《物业管理公司总经理目标管理责任书》的内容通常由以下内容构成。

(1)公司总体工作目标:

①管理目标;

②服务目标;

③经营目标。

(2)责任人(总经理)的权利、义务;

(3)公司董事会的权利、义务;

(4)目标考评的方法和考评依据;

(5)目标完成情况的奖罚措施;

(6)其他。

(二)物业管理公司总体工作目标的分解

1. 公司总经理同董事会签订完毕《物业管理公司总经理目标管理责任书》后,为确保公司总体工作目标得以实现,应当将公司总体工作目标进行有效分解。

(1)将工作目标的一部分分给公司机关各职能部门;

(2)将工作目标一部分分给各管理处。

2. 公司总经理在分解完工作目标后,应当召开公司经理办公会议,充分讨论目标分

解后的公司权利、责任、利益的分配与协调问题,直到各方达成共识。

3. 公司总经理同机关各部门经理、各管理处经理签订《目标管理责任书》。责任书的内容结构如下:

- (1)工作目标;
- (2)责任人(经理)的权利、义务;
- (3)公司的权利、义务;
- (4)目标考评的方式和考评的依据;
- (5)目标完成情况的奖罚措施;
- (6)其他。

4. 管理处可以将笨管理处的工作进一步分解至管理处各部门。由管理处经理同各部门主管进一步签订分解目标管理责任书,方法同上。

(三)目标的日常监管

1. 公司总经理每季度末应就日标的完成情况向董事会作工作汇报。公司董事会应每季度对公司目标的完成情况作出评价和指示。

2. 公司各部门经理、各管理处经理应每月末向总经理作工作目标小结汇报;公司总经理应对各部门、各管理处的工作目标的完成情况(工作状况)作出评价和指示。

(四)目标完成情况的结果验证和奖罚

1. 一个管理周期(一年)或一个任期结束后,董事会应当对公司的总体工作状况即目标完成情况作出综合评价和验证。公司总经理、管理处经理也应对公司各部门、各管理处、管理处各部门的总体工作状况即目标完成情况作出综合评价和验证。

2. 依据公司总体目标的完成情况,公司董事会应当依据同公司总经理签订的《物业管理公司总经理目标管理责任书》兑现对公司和公司总经理的奖罚。

3. 依据各部门、各管理处的目标完成情况和公司总体状况,公司总经理应当依据同公司各部门、各管理经理签订的目标管理责任书兑现对各部门员工、经理的奖罚。

第二节 物业接管标准

一、职责

1. 公司总经理负责物业接管工作的组织、安排。
2. 公司接管小组具体负责依据本规程实施物业的接管工作。

二、程序要点

1. 物业接管工作流程。

2. 签订《物业管理合同》。

(1)按照现行物业管理法规的规定,在房地产开发建设完毕后业主委员会尚未成立前,发展商可以自己选择物业管理公司来接管已建成通过竣工验收的物业。已成立业主委员会的小区/大厦工业区,由业主管理委员会依照法规选择委托物业管理公司接管物业。

(2)委托接管物业,发展商/业主管理委员会应当同选择的愿意接管的物业管理公司签订《物业管理合同书》。

(3)当物业管理公司同发展商/业主委员会达成一致时,公司总经理应当同托管方签订好正式的《物业管理合同》。

3.《物业管理合同》签订后,总经理应立即下令筹备接管项目物业管理处。物业管理处的筹备工作包括以下内容:

(1)依照《组织架构和岗位设施标准作业规程》确定物业管理处的组织架构和岗位设置。

(2)依照《人事定编标准作业规程》结合接管物业的实际情况确定管理处的员工定编。

(3)依照《转正/晋升/调薪/降级标准作业规程》,任命管理处经理屈巧经理。管理处各部门主管/副主管。

(4)依照《员工招聘管理标准作业规程》,向社会公开招聘一部分员工初步达到定编。

(5)依照《培训管理标准作业规程》全方位、高密度地进行员工培训。

(6)提前派各专业业务骨干进入接管物业跟踪工程的收尾竣工和设备安装调试工作,为接管验收和日后管理作好准备。

(7)依照所接管物业的特点和实际情况编制《物业管理方案》:

- ①确定物业管理服务费的收费标准和收费方案;
- ②确定物业管理前期固定资产投入明细和流动资金额度;
- ③确定物业管理水、电、气、电话、有线电视的收费方案(代收代缴方案);
- ④确定保安、消防的具体管理方案和成本指标;
- ⑤确定清洁管理方案和成本指标;
- ⑥确定园林绿化管理方案和成本指标;
- ⑦确定机电维修保养管理方案和成本指标;

⑧确定公共事务管理方案和成本指标;

⑨确定内部控制管理方案和成本指标;

⑩同公司签订目标管理责任书。

4. 在物业开发建设竣工验收完毕具备入住和接管条件时,公司总经理应适时组建物业接管验收小组对接管物业进行详细的验收(详见《物业接管验收标准作业规程》)。

5. 对于接管验收出现问题的,公司总经理应当积极协助接管验收小组同发展商/业主委员会协商迅速解决。

6. 在接管物业未发现重大质量或其他方面的问题时,公司总经理应当同意发展商/业主委员会对物业开始进行移交。

7. 钥匙移交。

物业管理公司项目管理处将发展商提供的楼宇全套钥匙逐一检查登记在《钥匙移交一览表》中,然后由移交双方签字确认。

8. 项目管理处将接管小组的验收清单和实物逐一登记接收后,公司总经理同发展商/业主委员会签收《物业移交清单》。

9. 项目物业管理处同发展商移交管理用房。

10. 项目物业管理处开始进入物业办公。

11. 项目物业管理处按政府规定同发展商/业主委员会移交物业管理处自营的商业用房。

12. 上述移交完毕后,总经理应当提请发展商按物业管理法规将公共设施维修基金一次性转入小区专用账户。

13. 发展商在移交物业的同时,应当向物业管理公司及业主提供《住宅使用说明书》和《住宅质量保证书》。

14. 管理处进驻物业后,应立即同供电局、自来水公司、燃气公司、供暖公司、邮局进行联系协调,以确保小区的正常供电、供水、供气、供暖、通邮;同管辖派出所、街道办联系,解决小区的治安等问题;同银行联系,解决小区各种费用的银行代收代缴问题。

15. 公司总经理在上述工作进行完毕后,同发展商签订《物业移交书》,同时指令管理处作好业主的入伙准备工作,会同发展商共同向业主发出《入伙通知书》。