

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Гуманитарный институт

Кафедра теории, истории и философии культуры

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА КУЛЬТУРНЫХ УСЛУГ

*Учебный модуль по направлению подготовки
51.03.01 – «Культурология».
профиль «Управление в социокультурной сфере».*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Принято на заседании
Ученого совета ИГУМ
Протокол № 3
«15» февраля 2017 г.
Зам. директора института
М.С. Трофимова

Разработал
профессор кафедры ТИФК
С.А.Маленко
16 января 2017 г.
Принято на заседании КТИФК
23 января 2017 г.
Протокол № 5

Заведующий кафедрой ТИФК
С.А.Маленко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Характеристика оценочного средства № 1. Доклад-презентация
3. Характеристика оценочного средства № 2. Реферат
4. Характеристика оценочного средства № 3. Домашнее задание

1. Паспорт фонда оценочных средств

по учебному модулю «Менеджмент качества культурных услуг»
для направления подготовки бакалавров
51.03.01 «Культурология»

<i>Модуль, раздел (в соответствии с РП)</i>	<i>Контролируем ые компетенции (или их части)</i>	<i>ФОС</i>		
		<i>Вид оценочного средства</i>	<i>Количество вариантов заданий</i>	<i>Кол-во вопросов (всего)</i>
Менеджмент качества культурных услуг	ПК-5	Доклад-презентация	2	25
		Реферат	1	
		Домашнее задание	3	

2.Характеристика оценочного средства № 1

ДОКЛАД-ПРЕЗЕНТАЦИЯ

1 Общие сведения об оценочном средстве

Подготовка студентом доклада-презентации является одним из видов текущего контроля и оценки его знаний, умений и навыков, уровня сформированности компетенции при освоении учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг».

Студентам предлагается самостоятельно освоить одну из тем, проанализировать проблему, подготовить доклад, на его основе сделать презентацию доклада в слайдах с помощью программы POWER POINT и выступить перед студенческой аудиторией с результатами своей работы. Максимальное количество баллов за доклад-презентацию – 15 баллов.

Для каждого студента должна быть предусмотрена отдельная тема. Для доклада студенту предоставляется 5-10 минут. Рекомендуемый размер презентации: 10-15 слайдов.

Тематика представленных докладов может охватывать все предыдущие темы и носить более широкий контекст с целью обобщения и закрепления полученных знаний.

2. Параметры оценки доклада-презентации

Условия оценки доклада-презентации	
Предел длительности контроля знаний	2 ак. часа
Предлагаемое количество тем	31
Последовательность выборки тем	По желанию
Критерии оценки:	
15 баллов	Проявил оригинальность и креативность при подготовке презентации; Обобщил информацию теоретико-методологического характера с помощью схем, таблиц, логических блоков; Показал навыки понимать, изучать и критически анализировать научную информацию по заданной теме Сформулировал выводы.
10 баллов	Проявил некоторую оригинальность при подготовке презентации; Отчасти обобщил информацию теоретико-методологического характера с помощью схем и логических блоков; Показал некоторые навыки понимать, изучать и критически анализировать научную информацию по заданной теме Не в полной мере сформулировал выводы.
7 баллов	Проявил некоторую самостоятельность при подготовке презентации; Не смог в полной мере обобщить информацию теоретико-методологического характера; Показал некоторые навыки понимать, изучать и критически анализировать научную информацию по заданной теме; Не в полной мере сформулировал выводы.
Менее 7 баллов	Не проявил некоторую самостоятельность при подготовке презентации; Не смог в полной мере обобщить информацию теоретико-методологического характера;

	Не показал некоторые навыки понимания, изучения информации по заданной теме; Не в полной мере сформулировал выводы.
--	--

3. Характеристика оценочного средства № 2

РЕФЕРАТ

1 Общие сведения об оценочном средстве

Подготовка студентом реферативной работы является одним из видов текущего контроля и оценки его знаний, умений и навыков, уровня сформированности компетенций при освоении учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг».

Реферат является частью самостоятельной работы студента, но также используется как оценочное средство. В реферате студент излагает в письменной форме результаты анализа стандарта ИСО 9000 (9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»). Максимальное количество баллов за реферат – 15.

Для написания реферативной работы студент выбирает один из предложенных источников для прочтения, анализа и дальнейшего реферирования. Объем реферативной работы, как правило, составляет 15-20 страниц. Наличие сносок на источник и иную научную литературу повышают оценку данной работы. Структура реферативной работы: введение, содержательная часть, заключение, список использованной литературы. Оформление текста реферативной работы должно соответствовать требованиям СТО 1.701-2010.

2. Параметры оценки реферативной работы

Условия оценки реферативной работы	
Предлагаемое количество реферирования	1
Источник реферирования	стандарт ИСО 9000 (9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
Критерии оценки:	
15 баллов	Проявил самостоятельность и оригинальность; Применил ссылки на стандарт ИСО 9000 (9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь») Сформулировал и обосновал собственную позицию; Проявил навыки обобщения, анализа и синтеза информации предметного характера; Продemonстрировал умение ставить цели и задачи при анализе информации и представлять результаты самостоятельной работы Показал знание концептуальных подходов в области менеджмента качества культурных услуг при анализе стандарта ИСО 9000 (9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»).
10 баллов	Проявил самостоятельность; Не применил ссылки на стандарт ИСО 9000 (9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»); Не в полной мере обосновал собственную позицию; Проявил в некоторой мере навыки обобщения, анализа и синтеза информации предметного характера; Продemonстрировал отчасти умение ставить цели и задачи при

	анализе научной информации и представлять результаты самостоятельной работы; Показал знание концептуальных подходов в области менеджмента качества культурных услуг при анализе стандарта ИСО 9000 (9000:2008 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»).
7 баллов	Проявил некоторую самостоятельность; Не применил ссылки на стандарт ИСО 9000 (9000:2008 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»); Не обосновал собственную позицию; Проявил в некоторой мере навыки обобщения, анализа и синтеза информации предметного характера; Продemonстрировал отчасти умение ставить цели и задачи при анализе научной информации и представлять результаты самостоятельной работы; Не смог показать знание концептуальных подходов в области менеджмента качества культурных услуг при анализе стандарта ИСО 9000 (9000:2008 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»)
Менее 7 баллов	Не проявил некоторую самостоятельность при реферировании стандарта ИСО 9000 (9000:2008 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»); Не смог в полной мере обобщить информацию теоретико-методологического характера; Не смог показать знание концептуальных подходов в области менеджмента качества культурных услуг при анализе стандарта ИСО 9000 (9000:2008 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»)

4. Характеристика оценочного средства № 3

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

1. Общие сведения об оценочном средстве

Подготовка студентом домашнего задания является одним из видов текущего контроля и оценки его знаний, умений и навыков, уровня сформированности компетенций при освоении учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг».

ДЗ1 позволит лучшему пониманию процесса применения стандартов ИСО 9000 к сфере культуры;

ДЗ2 позволит лучшей систематизации положений стандартов ИСО 9000;

ДЗ3 позволит лучшему пониманию процесса применения стандартов ИСО 9000 к сфере культуры;

2. Параметры оценки домашнего задания

ДЗ №1 Виды контроля качества в сфере культуры.

20 баллов	Продemonстрировал возможность применения моделей контроля качества Ф.Тейлора, В. Шухарта, А. Фенгейбаума, У. Деминга. Ф. Кроссби. Дж. Джурана. БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, СБТ, НОТ в сфере культуры
-----------	---

	Использовал терминологию подходов Высказал свою точку зрения на эффективность применения моделей к процессам в сфере культуры; Проявил творчество в представлении результатов анализа;
14 баллов	Продemonстрировал возможность применения по крайней мере пяти моделей контроля качества в сфере культуры Использовал терминологию взятых подходов Высказал свою точку зрения на эффективность применения выбранных моделей к процессам в сфере культуры; В некоторой мере проявил творчество в представлении результатов анализа;
10 балла	Продemonстрировал возможность применения по крайней мере трех моделей контроля качества в сфере культуры Использовал терминологию взятых подходов Слабо сформулировал свою точку зрения на эффективность применения указанных моделей к процессам в сфере культуры; Не проявил творчество в представлении результатов анализа;
Менее 10 баллов	Не продемонстрировал возможность применения моделей контроля качества к сфере культуры Не использовал терминологию подходов Не высказал свою точку зрения на эффективность применения моделей к процессам в сфере культуры; Не проявил творчество в представлении результатов анализа;

ДЗ №2 Классификация и номенклатура показателей качества в сфере культуры

20 баллов	Представил свод документов системы менеджмента качества в виде нескольких типов группировки (диаграмма Парето, контрольная карта, метод Quality Function Deployment, диаграмма Исикавы, диаграмма разброса, диаграмма связей) Использовал терминологию стандарта Высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; Применил навыки обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; Проявил творчество в представлении результатов анализа;
14 баллов	Представил свод документов системы менеджмента качества в виде любых трех типов группировки анализа содержания стандарта Использовал терминологию стандарта Высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; В некоторой степени применил навыки обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; В некоторой степени применил творчество в представлении результатов анализа;

10 балла	Представил свод документов системы менеджмента качества в виде любых 1-2 типов группировки анализа содержания стандарта Слабо использовал терминологию стандарта В некоторой степени высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; Имеет представление о способах обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; Не применил творчество в представлении результатов анализа;
Менее 10 баллов	Не представил свод документов системы менеджмента качества в виде любых 1-2 типов группировки анализа содержания стандарта Не использовал терминологию стандарта Не высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; Не имеет представление о способах обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; Не применил творчество в представлении результатов анализа;

ДЗ №3 Представить в виде дерева свод документов системы менеджмента качества в сфере культуры

Условия проведения	
Предел длительности контроля знаний	1 час
Предлагаемое количество тем для студентов	1
Критерии оценки:	
20 баллов	Представил свод документов системы менеджмента качества в виде нескольких типов группировки (диаграмма Парето, контрольная карта, метод Quality Function Deployment, диаграмма Исикавы, диаграмма разброса, диаграмма связей) Использовал терминологию стандарта Высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; Применил навыки обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; Проявил творчество в представлении результатов анализа;
14 баллов	Представил свод документов системы менеджмента качества в виде любых трех типов группировки анализа содержания стандарта Использовал терминологию стандарта Высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; В некоторой степени применил навыки обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; В некоторой степени применил творчество в представлении результатов анализа;

10 балла	Представил свод документов системы менеджмента качества в виде любых 1-2 типов группировки анализа содержания стандарта Слабо использовал терминологию стандарта В некоторой степени высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; Имеет представление о способах обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; Не применил творчество в представлении результатов анализа;
Менее 10 баллов	Не представил свод документов системы менеджмента качества в виде любых 1-2 типов группировки анализа содержания стандарта Не использовал терминологию стандарта Не высказал свою точку зрения на эффективность представления информации стандарта в виде деревьев; Не имеет представление о способах обобщения и анализа информации с использованием положений стандарта; Не применил творчество в представлении результатов анализа;