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

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГУМ
_____ Е.В.Торопова
«_03_» _02_____2017 г.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА КУЛЬТУРНЫХ УСЛУГ

Учебный модуль по направлению подготовки
51.03.01 –"Культурология".
профиль "Управление в социокультурной сфере".

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

СОГЛАСОВАНО:

начальник учебного отдела
_____ Н.Г.Федотова
«_01_» _02_____2017 г.

РАЗРАБОТАЛ:

Зав. каф. ТИФК
_____ С.А. Маленко
22 января 2017 г.

Принято на заседании кафедры
Протокол № 5 от 23.01.2017 г.
Заведующий кафедрой ТИФК
_____С.А.Маленко
23 января 2017 г.

1. Цели освоения дисциплины

Цель учебной дисциплины:
Цель дисциплины - освоение теоретических основ и технологий менеджмента качества в сфере культуры
Задачи, решение которых обеспечивает достижение цели:

- сформировать представления об основных технологиях менеджмента качества в сфере культуры;
- сформировать представления об основных принципах контроля менеджмента качества в сфере культуры, содержащихся в международных и отечественных стандартах;
- привить навыки применения современных технологий менеджмента качества в сфере культуры.

2 Место модуля в структуре ОП направления подготовки

Учебный модуль входит в базовую часть образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 51.03.01 «Культурология». В соответствии с содержанием ОП, учебный модуль «Менеджмент качества культурных услуг» базируется на знаниях и умениях, полученных во время освоения таких дисциплин как «Основы социокультурной деятельности и проектирования», «Менеджмент в сфере культуры и культурная политика», «Особенности рынка культурных услуг».
Учебный модуль изучается в 8 семестре, ее освоение призвано сформировать у студентов-культурологов базовые знания, умения и навыки, которые станут фундаментом дальнейшей профессиональной подготовки. Компетентностный ресурс, полученный в рамках освоения данного модуля, в дальнейшем используется в профессиональной деятельности.

3 Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения модуля «Менеджмент качества культурных услуг» студент формирует и демонстрирует следующую компетенцию:
ПК-5 - готовность применять на практике знание теоретических основ управления в социокультурной сфере, находить и принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях и способностью нести за них ответственность
Содержательное наполнение компетенции через показатели, демонстрация которых позволит принять решение о степени сформированности каждой из них, осуществляется в соответствии с паспортами компетенций.
В соответствии с содержанием образовательной программы по направлению подготовки 51.03.01 «Культурология», модуль «Менеджмент качества культурных услуг» осваивается на повышенном уровне.

Таблица № 1. Требования к результатам освоения дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

Компетенция	*Уровень освоения компетенции*	*Знать*	*Уметь*	*Владеть*
ПК-5	повышенный	- основные технологии менеджмента качества в сфере культуры; - международные и отечественные стандарты менеджмента качества в сфере культуры и заложенные в них принципы	находить и принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях на основе системы менеджмента качества в сфере культуры	Владеть навыками принятия управленческих решений в нестандартных ситуациях на основе системы менеджмента качества в сфере культуры

4 Структура и содержание учебной дисциплины

4.1 Трудоемкость учебной дисциплины

Таблица № 2 Трудоемкость дисциплины

Учебная работа (УР)	Всего	Распределение По семестрам	Коды формир-х компет-й
Трудоемкость дисциплины в зачетных единицах (ЗЕТ)	3 ЗЕТ	8	
Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ):	54		
- лекции - практические занятия - *в т.ч. аудиторная СРС* - внеаудиторная СРС	18 36 9 54		ПК-5
Аттестация: - зачет			

4.2 Содержание и структура разделов учебной дисциплины

Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры

Сущность и значение термина «качество». Эволюция содержания понятия “качество”. Современная модель качества Нориаки Кано. Влияние качества на спрос и величину спроса. Качество в производстве и сфере услуг. Необходимость совершенствования качества для российских предприятий. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Алгоритм оценки

конкурентоспособности товара. Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей. Содержание управления качеством. Основные понятия и категории управления качеством.

Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством

Этапы эволюции управления качеством. Зарубежный опыт управления качеством. Методы и модели Ф.Тейлора, В. Шухарта, модель всеобщего контроля качества А. Фенгейбаума, программа У. Деминга. Программа «Ноль дефектов» Ф. Кроссби. Концепция (спираль) непрерывного улучшения качества Дж. Джурана. Опыт России. Российские методы и модели БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, СБТ, НОТ. Концепция всеобщего управления качеством – ее сущность, цели, этапы развития. Основные виды деятельности, которые включает TQM. Современная концепция управления качеством. Понятие всеобщего управления качеством. Сравнительная характеристика стандартов ИСО 9000 и TQM. Основные принципы TQM. Базовые элементы TQM. Статистические методы управления качеством .Классификация статистических методов по решаемым задачам. Контрольный лист. Стратификация. Диаграмма Парето. Контрольная карта Шухарта. Метод Quality Function Deployment. Диаграмма Исикавы. Диаграмма связей. Диаграмма разброса. Экспертные методы принятия решений.

Тема 3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000

Зарубежные премии качества: Болдриджа, Деминга, Европейская премия качества. Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Оценка системы менеджмента качества на основе методики Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Семейство стандартов ИСО 9000 (9001:2008 “Системы менеджмента качества. Требования”; 9000:2008 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; 9004:2009 “Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества”; 19011:2002 “Рекомендации по аудиту систем контроля качества и/или охраны окружающей среды”).

Тема 4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры

Понятие конкурентоспособности предприятия. Понятие конкурентоспособности товара. Понятие конкурентного преимущества. Факторы, определяющие конкурентоспособность товара Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия. Алгоритм оценки конкурентоспособности товара. Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей. Методы повышения конкурентоспособности товара. Тема 10. Экономические аспекты управления качеством Понятие затрат на качество. Классификация затрат на качество. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества. Алгоритм определения величины затрат на качество.

Тема 5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры

Понятие системы менеджмента качества. Этапы создания и внедрения системы менеджмента качества. Содержание работ по построению системы менеджмента качества. Классификация процессов в организации. Стратегия в области управления качеством. Руководство по качеству. Документирование процедуры системы менеджмента качества. Документы для планирования, функционирования и регулирования процессов.

Тема 6. Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры

Понятие системы менеджмента качества. Этапы создания и внедрения системы менеджмента качества. Содержание работ по построению системы менеджмента качества. Классификация процессов в организации. Аудит системы менеджмента качества в сфере культуры. Понятие аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов и принципы их поведения. Требования к компетенции аудиторов. Этапы проведения аудитов.

4.3. Лабораторный практикум не предусмотрен по ОП направления подготовки 51.03.01 Культурология

4.4. Курсовые проекты (работы) не предусмотрены по ОП направления подготовки 51.03.01 Культурология

4.5. Организация изучения учебного модуля

Календарный план, наименование разделов учебного модуля «Теория и методология культуры» с указанием трудоемкости по видам учебной работы представлены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).
Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля «Менеджмент в сфере культуры и культурная политика» с учетом использования в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий даются в Приложении А.

5 Контроль и оценка качества освоения учебного модуля

Контроль качества освоения студентами учебного модуля «Менеджмент в сфере культуры и культурная политика» осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием балльно-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.
Для оценки качества освоения модуля используются формы контроля: текущий – регулярно в течение всего семестра; рубежный – на девятой неделе семестра; семестровый – по окончании изучения учебного модуля.
Текущий контроль осуществляется во время выполнения практических аудиторных и внеаудиторных заданий, проведения коллоквиума, круглого стола, подготовки ДЗреферата.
Рубежный контроль предполагает использование контрольного опроса для контроля теоретических знаний, учет суммарных результатов по итогам текущего контроля за соответствующий период, включая баллы за посещаемость занятий и активность во время семинаров.
Семестровый контроль осуществляется с помощью зачета и посредством суммирования баллов за весь период изучения модуля.
Оценка качества освоения модуля осуществляется с использованием фонда оценочных средств (ФОС), разработанного для учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг», по всем формам контроля в соответствии с Положением НовГУ «Об организации учебного процесса по образовательным программам высшего образования» и Положением НовГУ «О фонде оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации студентов и итоговой аттестации выпускников».
Содержание видов контроля и их график отражены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля представлено Картой учебно-методического обеспечения (Приложение Б)

7 Материально-техническое обеспечение учебного модуля

Для освоения учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг»
и проведения всех видов занятий, образовательных технологий требуется соответствующее материально-техническое обеспечение:

- ✓ аудиторное помещение;
- ✓ компьютер или ноутбук;
- ✓ мультимедийный проектор;

- ✓ экран;
- ✓ библиотечный фонд с необходимой литературой.

8 Перечень приложений

Приложение А Методические рекомендации по организации изучения модуля «Менеджмент качества культурных услуг»
Приложение Б Технологическая карта
Приложение В Карта методического обеспечения модуля
Приложение Г «Лист внесения изменений»

Приложение А

Методические рекомендации по организации изучения модуля «Менеджмент качества культурных услуг»

1 Общие методические рекомендации освоению учебного модуля

Рабочая программа учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг» предусматривает использование в учебном процессе определенного набора образовательных технологий при организации теоретического обучения и практических занятий с целью повышения эффективности процесса формирования предусмотренных в программе знаний, умений и навыков студентов.

Учебный модуль «Менеджмент качества культурных услуг» опирается на предварительные знания и умения студентов, сформированные в модулях «Современная культурная индустрия», «Основы социокультурной деятельности и проектирования», «Основы музейной коммуникации», «Современное искусство и массовое общество», «Правовое регулирование деятельности в сфере культуры и искусства», «Государственное и муниципальное управление в сфере культуры» и направлен на формирование профессиональных компетенций. Спектр образовательных технологий, используемых для лекционных и практических занятий, рекомендуется соотносить с содержанием модуля. В соответствии с БУП ОП направления подготовки «Культурология», учебный модуль «Менеджмент качества культурных услуг» осваивается в 8 семестре.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 51.03.01 Культурология, образовательный процесс необходимо построить с учетом интенсивного использования интерактивных занятий со студентами, повышающих их активность во время освоения учебного материала. Удельный вес интерактивных средств во время освоения учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг» не должен быть менее 40 % от общего количества аудиторных занятий со студентами.

Использование разнообразных интерактивных технологий обучения является логическим продолжением общей образовательной стратегии учебного модуля, суть которой выражается в комплексном действии трех основных методов обучения: модульно-рейтинговое, проблемное и развивающее обучение.

Модульно-рейтинговое обучение при разработке учебного модуля «PR и брендинг в сфере культуры» выразилось в следующих аспектах:

- содержание модуля формировано из 6 дополняющих друг друга тем, на освоение каждой их которых выделяется определенное количество академических часов;
- в процессе освоения модуля студенты (в результате участия в интерактивных формах обучения, выполнения самостоятельных заданий), имеют возможность увеличивать и самостоятельно регулировать уровень знаний, умений и навыков, тем самым могут повышать или понижать свой рейтинг в освоении дисциплины.

Рейтинговая оценка индивидуальных заданий, реферирования источника, ответов на контрольные работы и прочих форм самостоятельной работы студента содержится в Технологической карте данного учебного модуля (Приложение Б рабочей программы учебного модуля «Менеджмент качества культурных услуг»).

2 Методические рекомендации по формам проведения занятий при освоении модуля «Менеджмент качества культурных услуг»

Принципы организации освоения модуля «Менеджмент качества культурных услуг» построены исходя из ориентации на результат обучения и тесно связаны с формированием знаний, умений и навыков, обозначенных в профессиональных компетенциях (см. п. 3 рабочей программы).

Организация освоения модуля «Менеджмент качества культурных услуг» предполагает также планирование определенных форм проведения лекционных и практических занятий, которые бы обеспечили максимальную эффективность процесса освоения предусмотренных знаний, умений и навыков. Рекомендуемые формы занятий по изучению модуля «Менеджмент качества культурных услуг» представлены в таблице №3.

Таблица № 3 Формы проведения занятий по учебному модулю.

Раздел / тема дисциплины	*Виды лекционных и практических занятий*	
	лекции	ПЗ
Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры	Информационная лекция	Работа в группах
Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством	Проблемная лекция	Презентация и обсуждение доклада
Тема 3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	Лекция презентация	Работа в группах
Тема 4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры	Информационная лекция	Проблемный семинар
Тема 5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры	Проблемная лекция	Презентация и обсуждение доклада
Тема 6. Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры	Лекция презентация	Работа в группах

3.Методические рекомендации по теоретической части модуля «Менеджмент качества культурных услуг»

3.1 Рекомендуемые формы лекционных занятий

Тематическая программа лекционного блока включает наиболее сложные для самостоятельного освоения студентами проблемы теории и методологии культуры.

Информационная лекция

Информационная лекция используется при изучении таких тем модуля «Менеджмент качества культурных услуг», которые требуют создания ориентировочной базы для организации последующих интерактивных способов обучения и усвоения необходимого материала. При освоении модуля «Менеджмент качества культурных услуг» информационную лекцию рекомендуется использовать при освоении следующих тем:

- ✓ Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры
- ✓ Тема 4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры

Лекция-презентация

Темы модуля «Менеджмент качества культурных услуг», которые информационно насыщены и содержат множество теоретических положений, рекомендуется преподавать с помощью лекции-презентации, позволяющей
скомпоновать и наглядно представить сложный теоретический материал на слайдах.
Лекцию-презентацию рекомендуется использовать во время освоения следующих тем:

- ✓ Тема 3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000
- ✓ Тема 6. Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры

Проблемная лекция

В проблемных лекциях рекомендуется использовать принцип проблемности, который позволяет стимулировать студентов к активной познавательной деятельности. Использование проблемной лекции при освоении модуля «Менеджмент качества культурных услуг» рекомендуется в преподавании такого учебной материала, который содержит проблемные ситуации, противоречивые тенденции, а также вопросы, не имеющие однозначного решения.

- ✓ Тема 5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры
- ✓ Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством

4 Методические рекомендации по практической части модуля «Менеджмент качества культурных услуг»

4.1 Рекомендуемые формы практических занятий

Тематическая программа практического блока составлена таким образом, что на освоение каждой темы модуля «Менеджмент качества культурных услуг» выделяется девять часов на практические занятия.

Проблемный семинар

Проведение семинаров с использованием проблемной ситуации ставит целью увеличить способы активного постижения учебной материала, что позволяет в итоге повысить мотивацию обучения студентов.
Проблемный семинар рекомендуется при освоении следующих тем модуля «Менеджмент качества культурных услуг».

Тема 4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры

Тема семинара: Разноаспектные подходы к определению качества
Вопросы для обсуждения проблемы:
Охарактеризовать аспекты качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой.

Работа в группах

Проведение семинаров с использованием работы в малых группах рекомендуется использовать при освоении таких тем модуля«Менеджмент качества культурных услуг», которые требуют активизации вовлечения студентов в процесс освоения материала. Малые группы формируются по 4-6 человек. Студенты получают задание и по предварительно сформированной теме и формулируют ответы при совместном участии.
Подобную образовательную технологию рекомендуется использовать при проведении следующих семинарских занятий.

Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры
Тема семинара: Факторы обеспечения качества услуг
Задания для малых групп:
Анализ существующих кейсов по изучаемой тематике с выводом и предложениями по оптимизации изложенных моделей
Тема 3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000
Тема семинара: Применение международных стандартов качества к сфере культуры
Задания для малых групп:
Анализ существующих стандартов качества РФ, на соответствие их международным стандартам

Презентация и обсуждение доклада

При проведении ряда семинаров рекомендуется использовать итоги самостоятельного изучения студентами той или иной темы. При организации учебной процесса для освоения дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» этот тип образовательной технологии рекомендуется использовать для преподавания тем, имеющих важное значение для понимания современной социокультурной ситуации и современных проблем культуры. Доклады рекомендуется представлять в виде презентации, сделанной с помощью программы POWER POINT. Семинар такого рода состоит из двух основных этапов: доклад с презентацией и затем последующее обсуждение докладов с преподавателем и студенческой аудиторией. Допускается участие в подготовке заданий групповое участие студентов, когда к выполнению задания студенты организуются в небольшие группы (по 2-3 человека). В процессе обсуждения выявляются наиболее сильные и слабые стороны подготовленных докладов, общим мнением выбираются самые результативные из представленных презентаций.

Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством

1. Э. Деминг о методах и принципах управления качеством.
2. Дж. Джуран о методах и принципах управления качеством
3. К. Ишикава о методах и принципах управления качеством
4. А. Фейгенбаум о методах и принципах управления качеством
5. Ф. Кросби о методах и принципах управления качеством
6. Г. Тагутти о методах и принципах управления качеством.
7. Методы и модели управления качеством Ф.Тейлора,
8. Методы и модели управления качеством В. Шухарта,
9. модель всеобщего контроля качества А. Фенгейбаума,
10. Методы и модели управления качеством У. Деминга.
11. Программа «Ноль дефектов» Ф. Кроссби.
12. Концепция (спираль) непрерывного улучшения качества Дж. Джурана.
13. Российские методы и модели управления качеством ИП,
14. Российские методы и модели управления качеством КАНАРСПИ,
15. Российские методы и модели управления качеством НОРМ,
16. Российские методы и модели управления качеством СБТ,
17. Российские методы и модели управления качеством НОТ.
18. Концепция всеобщего управления качеством – ее сущность, цели, этапы развития.

Тема 5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры
Возможные темы для докладов-презентаций
1. Контрольный лист и возможность ее применения в сфере культуры.
2. Стратификация и возможность ее применения в сфере культуры.
3. Диаграмма Парето как тип документации и возможность ее применения в сфере культуры.

4. Контрольная карта Шухарта как тип документации и возможность ее применения в сфере культуры.
5. Метод Quality Function Deployment как тип документации и возможность ее применения в сфере культуры.
6. Диаграмма Исикавы как тип документации и возможность ее применения в сфере культуры.
7. Диаграмма связей как тип документации и возможность ее применения в сфере культуры.
8. Диаграмма разброса как тип документации и возможность ее применения в сфере культуры.

5.Методические рекомендации по контролю и оценке качества знаний при освоении модуля «Менеджмент качества культурных услуг»

5.1 Общие рекомендации к организации и проведению контроля и оценке знаний

Контроль за качеством освоения дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг», а также оценку этого качества рекомендуется осуществлять регулярно на протяжении всего периода процесса обучения.
В результате освоения дисциплины полученные студентом знания, умения и навыки подлежат оценке в соответствии с оценочной шкалой, приведенной в Приложении Б рабочей программы модуля «Менеджмент качества культурных услуг».
В организации контроля и оценки знаний студентов рекомендуется использовать такие средства, которые бы позволили эффективно измерить уровень сформированности всех трех общекультурных компетенций. В связи
с этим, основными средствами контроля и оценки знаний и умений студентов, осваивающих Учебный модуль «Менеджмент качества культурных услуг», могут быть следующие:

- ✓ Доклад-презентация
- ✓ Реферат
- ✓ Домашнее задание

5.2 Рекомендации к использованию доклада-презентации как оценочного средства.

В процессе освоения модуля «Менеджмент качества культурных услуг» рекомендуется использовать доклад-презентацию не только в рамках практического занятия, но и как оценочное средство. Подготовка доклада-презентации в программе POWER POINT представляет собой результат самостоятельного освоения студентом определенной темы, решения поставленной задачи, последующее изложение ее в слайдах и публичное выступление с результатом своей работы. Рекомендуемый размер презентации: 10-15 слайдов.

5.3 Рекомендации к использованию реферирования источника как оценочного средства.

Подготовка студентом реферативной работы в виде анализа источника 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»). Оформление текста реферативной работы должно соответствовать требованиям СТО 1.701-2010.

5.4 Рекомендации к использованию домашнего задания как оценочного средства.
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».

Предлагается три домашних задания:

1. *Виды контроля качества в сфере культуры.*

Взять продукт или услугу из сферы культуры. Показать как применяются существующие виды контроля качества в сфере культуры к выбранному продукту или услуге.

ДЗ позволит лучшему пониманию процесса применения стандартов ИСО 9000 к сфере культуры

2. *Классификация и номенклатура показателей качества в сфере культуры*

Классификацию и номенклатуру показателей качества в сфере культуры
сделать в виде таблицы.

ДЗ позволит лучшей систематизации положений стандартов ИСО 9000

3. Представить в виде дерева свод документов системы менеджмента качества в сфере культуры

ДЗ позволит сделать обозримым пакет документов системы качества на основе положений стандартов ИСО 9000.

5.5. Вопросы для самоконтроля

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Что входит в понятие «Менеджмент качества»?
5. Что такое «Мониторинг качества»?
6. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
8. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
9. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
10. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
11. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
12. Ориентация на потребителя. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей.
13. Принципы управления качеством. Общая характеристика.
14. Контроль качества. Переход от «контроля качества» к «управлению качеством».
15. Методы управления качеством.
16. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
17. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
18. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
19. Инструменты управления качеством.

6. **Методические рекомендации по распределению времени на СРС** При освоении модуля «Менеджмент качества культурных услуг» студенту отводится время для самостоятельной работы. Согласно требованиям ФГОС направления подготовки 51.03.01 «Культурология» и содержанию БУП данного направления подготовки, количество времени, отведенного на самостоятельную работу студента при трудоемкости дисциплины в 3 ЗЕТ, равна 9 часам аудиторной работы и 54 часам – внеаудиторной.

Содержание *аудиторной самостоятельной работы* планируется преподавателем и используется для:

- ✓ консультирования студентов относительно подготовки к семинарам, выполнения домашних заданий и иных вопросов, касающихся организации учебного процесса;
- ✓ проведения зачета, подведения итогов заданий и в целом изучения модуля.

Внеаудиторная самостоятельная работа студента по освоению дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» связана с индивидуальной подготовкой к семинарским занятиям, к выполнению домашних заданий и итоговому контролю знаний, а также для работы с учебной и дополнительной литературой. Она рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по усвоению учебного материала.

Таблица № 4 «Рекомендации по распределению СРС для студентов»

	Аудиторная СРС	*Кол-во часов*	*Внеаудиторная СРС*	*Кол-во часов*
Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры	знакомство с рабочей программой, консультации по проведению семинаров	1	подготовка к семинару, знакомство с учебной литературой	9
Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством	Презентация доклада	1	подготовка к семинару, знакомство с учебной литературой, работа над докладом-презентацией	9
Тема 3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	Защита реферата	1	подготовка к семинару, знакомство с учебной литературой, работа над рефератом	9
Тема 4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры	Защита домашнего задания	2	подготовка к семинару, знакомство с учебной литературой, подготовка домашнего задания	9
Тема 5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры	Защита домашнего задания	2	подготовка к семинару, знакомство с учебной литературой, подготовка домашнего задания	9
Тема 6. Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры	Защита домашнего задания	2	подготовка к семинару, знакомство с учебной литературой, Защита домашнего задания	9

Приложение Б

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА
модуля«Менеджмент качества культурных услуг»

- ✓ семестр 8;
- ✓ 3 ЗЕТ;
- ✓ вид аттестации – зачет;
- ✓ 108 часов;
- ✓ 150 баллов рейтинга.

№ и наименование раздела учебной дисциплины, КП/КР	*№ недели сем.*	*Трудоемкость, ак.час*				*Формы текущего контроля успев. (в соотв. с паспортом ФОС)*	*Макс им. кол-во балло в рейтинга**
		Ауд. занятия			*Внеауд. СРС*		
		ЛЕК	*ПЗ*	*В т.ч. АСРС*			
Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры	1	2	6	1	9		10
Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством	2	2	6	1	9	Доклад-презентация (15 баллов)	25
Тема 3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	3-4	4	12	2	9	Реферат (15 баллов)	25
Тема 4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры	5	1	6	1	9	Домашнее задание (20 баллов)	30
Тема 5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры	6-7	5	12	2	9	Домашнее задание (20 баллов)	30
Тема 6. Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры	8-9	4	12	2	9	Домашнее задание (20 баллов)	30
Итоговая аттестация						Зачет	
ИТОГО		18	54	9	54		150

Критерии оценки качества освоения студентами дисциплины:

- ✓ «неудовлетворительно» – менее 75 баллов
- ✓ «удовлетворительно» – 75-104 баллов
- ✓ «хорошо» – 105-134 баллов
- ✓ «отлично» – 135-150 баллов

- В том числе за участие в работе на лекциях и практических занятиях

Приложение В
Карта учебно-методического обеспечения
Модуля «Менеджмент качества культурных услуг»

Направление 51.03.01
Формы обучения дневное
Курс 4 Семестр 8
Часов**:** всего 108, лекций 18, практ. зан. 36, а том числе АСРС 9, лаб. раб. нет, СРС и виды индивидуальной работы (курсовая работа, КП) 54
Обеспечивающая кафедра: Кафедра теории, истории и философии культуры

Таблица 1- Обеспечение модуля учебными изданиями

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Учебники и учебные пособия		
1 Тебекин А. В. Управление качеством : учеб. для вузов (бакалавриат) / А. В. Тебекин. - М. : Юрайт, 2011. - 371, [1] с.	5	
2 Управление конкурентоспособностью : учеб. для вузов (магистратура) : по направлению "Менеджмент" (магистр) / авт. коллектив: Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева ; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - М. : Юрайт, 2015. - 446, [2] с.	5	
3 Берновский Ю. Н.Стандарты и качество продукции : учеб.-практ. пособие для вузов / Ю. Н. Берновский. - М. : Форум : Инфра-М, 2016. - 255, [1] с.	5	
4 Герасимов Б. Н. Управление качеством : учеб. пособие : по спец. "Менеджмент организации" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - М. : Вузовский учеб. : Инфра-М, 2015. - 302, [2] с.	5	
5 Аристов О. В. Управление качеством : учебник. - М. : Инфра-М, 2006. - 237,[1]с.	50	
Учебно-методические издания		
1 Аронов И. Стандарты ИСО 9000 в жизни : рисованный коммент. к ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования" / Рис.М.Скобелева. - 2-е изд. - М. : Книжный дом "Университет", 2006. - 95,[1]с.	6	
2 Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 **:** Политика. Оценка. Формирование. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 125,[1]с.	10	
3 Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учеб. для вузов. - СПб. : Питер, 2009. - 559,[1]с.	11	

Таблица 2 – Информационное обеспечение модуля

Название программного продукта, интернет-ресурса	Электронный адрес	Примечание
сайт Российской Ассоциации Деминга**.**	http://deming.by.ru/	
Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии.	http://www.gost.ru/sls/gost.nsf	
Ресурс «ISO 9000 Современный менеджмент качества».	http://www.iso9000.ru/	

Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности	http://www.stq.ru/	
Электронное периодическое издание «Проблемы качества в сфере образования»	http://tqm.stankin.ru/	
Журнал «Искусство управления» издательства «Открытые системы»	http://www.osp.ru/imanagement/	

Таблица 3 – Дополнительная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
1 Никифоров А. Д.Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов / А. Д. Никифоров. - М. : Дрофа, 2004. - 719, [1] с. 15	5	
2 Аристов О. В. Управление качеством : учебник. - М. : Инфра-М, 2004. - 237,[1]с.	10	
3 Аристов О.В. Управление качеством : учеб. для вузов. - М. : Инфра-М, 2007. - 237,[1]с.	6	
4.Салимова Т.А.Управление качеством : учеб. для вузов. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2008. - 414,[1]с.	5	
5 Мазур И. И. Управление качеством : учеб. пособие для вузов. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 399с.	11	
6 Агарков А. П. Управление качеством : учеб. пособие / А. П. Агарков. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2007. - 217 с.	7	

Действительно для учебного года 2017/2018
Зав. кафедрой _____ С. А. Маленко
подпись И.О.Фамилия
« 23 » 01 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

НБ НовГУ: зав. сект. _____ Т.И. Корнова
должность подпись расшифровка

Приложение Г

Лист внесения изменений

Номер изменения	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменение	Подпись
№1	Изменение …....., заседание....., Протокол №.....	….....	….....	