



## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра культурологии и управления социальными процессами

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института социальных наук,  
профессор  В.А. Решетников

«16» 06 2021 г.



### Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ. 02.01 Управление качеством организаций социально-культурной сферы**

Направление подготовки: **51.03.03 Социально-культурная деятельность**

Профиль подготовки: «**Организация деятельности учреждений культуры**»

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Форма обучения: **очная, заочная** (при необходимости программа может реализовываться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в полном объеме или частично)

Согласовано с УМК Института социальных наук, протокол № 9 от «16» 06 2021 г.

Председатель УМК, профессор



Т.И. Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и управления социальными процессами,

протокол № 10 от «16» мая 2021 г.

Зав. кафедрой  Н.В. Деренко

Иркутск 2021 г.

## Содержание

1. Цели и задачи дисциплины (модуля)
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП
3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины (модуля)
  - 5.1 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)
  - 5.2 Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)
  - 5.3 Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий
6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ
  - 6.1. План самостоятельной работы студентов
  - 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов
7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):
  - а) основная литература;
  - б) дополнительная литература;
  - в) программное обеспечение;
  - г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).
10. Образовательные технологии
11. Оценочные средства (ОС)

### **1. Цели и задачи дисциплины**

*Цель дисциплины* – сформировать у студентов представление о способах оптимизации деятельности организации на основе применения современных методов и систем менеджмента качества.

*Задачи курса:*

- освоение основных моделей и методов управления организацией на основе систем менеджмента качества;
- освоение методологических основ выбора и применения методов повышения эффективности деятельности путем применения систем менеджмента качества;
- освоение способов внедрения систем качества и обеспечения систематического контроля различных процессов;
- освоение методики оценки качества процессов;
- освоение методики интерпретации статистических данных, перевода качественных данных в количественные;
- ознакомление с основными системами стандартизации и сертификации;
- ознакомление с методикой проведения сертификации

## 2. Место дисциплины в учебном плане и общая трудоемкость

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством организаций социально-культурной» сферы относится к элективным дисциплинам вариативной части учебного плана и является дисциплиной, изучаемой на 4 курсе, в 8-м семестре.

Входные знания, умения и компетенции студента, необходимые для ее изучения:

- обладать базовыми навыками публичного выступления на общие темы;
- владеть базовыми навыками применения современных программных средств обработки и редактирования информации.

Данная дисциплина является предшествующей для преддипломной практики Б2.О.02(Пд).

Трудоемкость в зачетных единицах - 2.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

**ПК-2** Способен осуществлять финансово-экономическую и хозяйственную деятельность учреждений культуры, учреждений и организаций индустрии досуга и рекреации;

**ПК-3** Готов использовать нормативные правовые акты в работе учреждений культуры, общественных организаций и объединений граждан, реализующих их права на доступ к культурным ценностям и участие в культурной жизни страны;

**ПК-7** Способен к комплексной оценке социально-культурных проектов и программ, базовых социально-культурных технологических систем (рекреационных, зрелищных, игровых, информационных, просветительских, коммуникативных).

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать**

- типы и виды финансовых планов любого предприятия и учреждения социально-культурной сферы;
- методы экономического обоснования нового продукта, нового предприятия или культурной программы;
- подходы к разработке экономической стратегии предприятия отрасли;

- технологии поиска нормативно-правовых документов, регламентирующих профессиональную деятельность в сфере культуры
- методы разработки программ мониторинга, оценки результатов реализации и информационно-методические материалы в сфере профессиональной деятельности на основе нормативных правовых актов;
- методологические подходы к комплексной оценке социально-культурных проектов и программ;

**уметь**

- разрабатывать финансовые планы любого предприятия и учреждения социально-культурной сферы; разрабатывать смету или калькуляцию на производство любого продукта отрасли;
- осуществлять экономическое обоснование нового продукта, нового предприятия или культурной программы;
- разрабатывать экономическую стратегию предприятия отрасли;
- использовать технологии поиска нормативно-правовых документов, регламентирующих профессиональную деятельность в сфере культуры
- разрабатывать программы мониторинга, оценки результатов реализации и информационно-методические материалы в сфере профессиональной деятельности на основе нормативных правовых актов;
- осуществлять теоретико-методологическое обоснование программ реализации прав граждан на доступ к культурным ценностям и участие в культурной жизни страны;
- самостоятельно выбирать методологические подходы к комплексной оценке социально-культурных проектов и программ;
- осуществлять взаимодействие по проведению комплексной оценки социально-культурных проектов;

**владеть**

- навыками практического использования знаний экономических механизмов в социально-культурной сфере;
- принципами и методами комплексной оценки социально-культурных проектов; навыками организации, прогнозирования и проведения мониторинга деятельности учреждений культуры.

**4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)**

**4.1. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (д\о)**

Вид учебной работы	Все-го часов / зачетных единиц	Семестры						
							8	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36						36	

В том числе:									
Лекции	18							18	
Практические занятия (ПЗ)									
Семинары (С)	18							18	
Лабораторные работы (ЛР)									
Контроль самостоятельной работы									
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	36							36	
В том числе:									
Курсовой проект (работа)									
Расчетно-графические работы									
Реферат (при наличии)									
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>									
Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий									
Вид промежуточной аттестации (экзамен)									
<b>Контактная работа (всего)</b>									
Общая трудоемкость: часы	72							72	
зачетные единицы	2							2	

## 5. Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

#### **Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.**

Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.

Тема 2. Теории управления качеством.

Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)

Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.

Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству.

#### **Раздел. 2. Квалиметрия и метрология.**

Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.

Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. . Международная метрология.

### Раздел 3. Стандартизация и сертификация.

Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.

Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации.

### 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком)							
		6	8						
1.	Преддипломная практика Б2.О.02(Пд).								

### 5.3. Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий

#### Дневное отделение

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Виды занятий в часах					Всего
			Лекц.	Практ. зан.	Семина	Лаб. зан	СРС	
1.	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.	2		2		4	8
2.	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 2. Теории управления качеством.	2		2		4	8
3.	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления</b>	Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа	2		2		4	8

	качеством.	и Япония, Россия)						
4	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.	2		2		4	8
5	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству.	2		2		4	8
6	<b>Раздел 2. Квалиметрия и метрология.</b>	Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.	2		2		4	8
7	<b>Раздел 2. Квалиметрия и метрология.</b>	Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. Международная метрология.	2		2		4	8
8	<b>Раздел 3. Стандартизация и сертификация.</b>	Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормы-	2		2		4	8

		тивная база.						
9	<b>Раздел 3. Стандартизация и сертификация.</b>	Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации	2		2		4	8

## 6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

### Дневное отделение

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.	3	Устный опрос, эссе	ПК-2
2.	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 2. Теории управления качеством.	3	Устный опрос, доклад	ПК-3
3.	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)	3	Устный опрос, эссе	ПК-7
4	<b>Раздел 1. Эволюция</b>	Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты	3	Устный опрос, эссе	ПК-2



	<b>понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	ИСО 9000 в системах управления качеством.			
5	<b>Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.</b>	Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству.	3	Устный опрос, доклад	ПК-3
6	<b>Раздел 2. Квалиметрия и метрология.</b>	Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.	3	Устный опрос, эссе	ПК-7
7	<b>Раздел 2. Квалиметрия и метрология.</b>	Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. . Международная метрология.	3	Устный опрос, эссе	ПК-2
8	<b>Раздел 3. Стандартизация и сертификация.</b>	Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.	3	Устный опрос, доклад	ПК-3
9	<b>Раздел 3. Стандартизация и сертификация.</b>	Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации	6	Устный опрос, эссе	ПК-7

### **План семинарских (практических) занятий:**

**Тема 1.** Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

Тема 2. Теории управления качеством. Теория Деминга, Джурана, Кросби, Фейгенбаума, Исикавы, Тагути.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству: М.Болдриджа, Деминга, ЕФУК, Правительства РФ.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] :

учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

**Тема 6.** Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

**Тема 7.** Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. . Международная метрология.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

**Тема 8.** Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.

#### **Основная литература**

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

#### **Дополнительная литература**

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

**Тема 9.** Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации.

### Основная литература

Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

### Дополнительная литература

Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)

## 6.1. План самостоятельной работы студентов

### Дневное отделение

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
2	Тема 2. Теории управления качеством.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
3	Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
4	Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления ка-	Работа над учебным материалом, включая выполнение	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисци-	4

	чеством.	домашних заданий		плины»	
5	Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
6	Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
7	Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. . Международная метрология.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
8	Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
9	Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4

## 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки и характера работы любой начинающий специалист должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего

профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля. В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы, касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

## **6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов заключается:

- в подготовке к практическим занятиям по конспектам лекций, основным и дополнительным источникам литературы;
- в подготовке эссе;
- в подготовке рефератов;
- в подготовке докладов.

### **Методические указания по подготовке эссе, рефератов, докладов**

Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины, а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развернутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и проч. Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Реферат - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Реферат должен содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины, а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Реферат должен обладать стандартной структурой произведения научно-исследовательского жанра. Реферат должен содержать максимально полный обзор точек зрения и теорий по исследуемой проблеме или тематике;

реферат, тем не менее, является самостоятельной авторской работой и должен содержать самостоятельные выводы, сделанные в результате изучения существующих позиций. Цель реферата - развитие навыков работы с научной литературой, анализа в т.ч. компаративного; самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Доклад - самостоятельная работа на тему, предложенную преподавателем. Доклад должен содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины, а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Доклад должен обладать стандартной структурой произведения научно-исследовательского жанра. Доклад должен содержать максимально полный обзор точек зрения и теорий по исследуемой проблеме или тематике; анализ фактического материала. Цель доклада - развитие навыков работы с научной литературой, анализа в т.ч. компаративного; самостоятельного творческого мышления и публичного изложения собственных умозаключений.

### ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Этапы работы		Контролируй себя!	Напоминай себе!
1. Приступая к выполнению задания		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определи, какие задания нужно выполнить.</li> <li>2. Обдумай, как лучше, быстрее и продуктивнее это сделать (план в уме).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Смотри записи о домашнем задании.</li> <li>2. Достань необходимые учебники, наведи порядок на рабочем месте.</li> <li>3. Установи последовательность выполнения заданий.</li> <li>4. Раздели время на каждый предмет.</li> </ol>
2. Выполняя домашнее задание	В начале	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Справляюсь, что задано, что нужно сделать. Вспомню содержание материала из объяснения преподавателя.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уясни требования задания.</li> <li>2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания.</li> </ol>
	В ходе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверяю себя: то ли я делаю, что требуется?</li> <li>2. Так ли я действую, как надо?</li> <li>3. Уложусь ли я в отведенное время?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не отвлекайся!</li> <li>2. Следи за своими действиями!</li> <li>3. Умей уложиться во время!</li> </ol>
	В конце	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устанавливаю, что еще не выполнено.</li> <li>2. Даю оценку результату своей работы.</li> <li>3. Учитываю, сколько сэкономлено времени.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверь себя: все ли выполнено?</li> <li>2. Верно ли выполнено?</li> </ol>
3. Завершая работу		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролирую полноту и качество выполнения задания.</li> <li>2. Что можно дополнительно сделать?</li> <li>3. Планирую свой ответ на занятии.</li> <li>4. Определяю: что следует уточнить у преподавателя, у товарища.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить глубину своих знаний.</li> <li>2. Если нужно, дорабатывай, устрани пробелы.</li> <li>3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.</li> </ol>

## 7. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы и проекты по данной дисциплине отсутствуют.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

### а) федеральные законы и нормативные документы (при наличии)

Не предусмотрены.

### б) основная литература

1. Горбашко, Елена Анатольевна. Управление качеством [Текст] : учеб. для бакалавров, студ. обуч. по напр. "Менеджмент" (бакалавриат) / Е. А. Горбашко ; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с. (5 экз.)
2. Фальковская Т.Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская ; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович ; Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. (20 экз.)

### в) дополнительная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.)
2. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством [Текст] : учебник для студ. вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2011. - 252 с. (1 экз.)
3. Горбашко, Елена Анатольевна. Управление качеством : учеб. пособие / Е. А. Горбашко. - СПб. : Питер, 2008. - 382 с. (2 экз.)
4. Михеева, Екатерина Николаевна. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - М. : Дашков и К', 2009. - 707 с. (2 экз.)
5. Тебекин, Алексей Васильевич. Управление качеством [Текст] : учебник / А. В. Тебекин. - М. : Юрайт, 2011. - 371 с. (1 экз.)
6. Эванс, Джеймс Р.. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Д. Р. Эванс ; пер. с англ., ред. Э. М. Короткова. - М. : Юнити-Дана, 2007. - 637 с. (1 экз.)  
. - 213 с. (40 экз.)

### в) программное обеспечение

DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal; кол-во 4; Договор №03-016-14 от 30.10.2014 г.; 3 года; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License; кол-во 1800; Форум Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет № РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц.№1B08161103014721370444; 1 год; Office 365 профессиональный плюс для учащихся (Организация: ФГБОУ ВО ИГУ Административные службы Домен: irkstateuni.onmicrosoft.com ); кол-во 15000; Номер заказа: 36dde53d-7cdb-4cad-a87f-29b2a19c463e от 07.06.2016 г.; 1 год; программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций иллюстраций и других учебных материалов: Microsoft Power Point; учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематическими иллюстрациями в соответствии с РПД «Управление качеством»



г) **базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Рунет (например, <http://www.dni.ru/>, <http://www.regions.ru/>, <http://www.gazeta.ru/>, <http://www.interfax.ru/>, <http://www.polit.ru/news/>, <http://www.rian.ru/politics/>).
2. [www.philosophy.ru](http://www.philosophy.ru) – библиотека классических и современных политических и философских электронных текстов;
3. [www.iph.ras.ru](http://www.iph.ras.ru) – электронная библиотека Института философии РАН;
4. [www.polit.ru](http://www.polit.ru) – информационный сайт о политике;
5. [www.politcom.ru](http://www.politcom.ru) – информационный сайт политических комментариев;
6. [www.kreml.org](http://www.kreml.org) – экспертная сеть Фонда эффективной политики;
7. [www.politklass.ru](http://www.politklass.ru) – сайт журнала «Политический класс»;
8. [www.apn.ru](http://www.apn.ru) – сайт Агентства политических новостей;
9. [www.politjournal.ru](http://www.politjournal.ru) – электронная версия «Политического журнала»;
10. <http://www.politika-magazine.ru/> - итернет-версия журнала «Политика»;
11. <http://www.ipolitics.ru/> - каталог документов (первоисточники и аналитика), политическая карта мира, библиотечка политолога (статьи и материалы, ставшие классикой в современной политологии и теории международных отношений), специальные проекты.
12. (НЭБ). Реквизиты: Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.15 г. о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Адрес доступа с компьютеров сети ИГУ: <http://нэб.рф>
13. ООО «Библиотех» Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>
14. ООО «Издательство Лань». Информационное Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» письмо от 13.09.2013 г. Срок действия: бессрочный. Адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>
15. ООО «Издательство Лань» Контракт № 99 от 24.11.16 г. Срок действия: до 19.11.2017 г. Адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>
16. ЦКБ «Бибком». Контракт № 17 от 09.05.2016 г. Срок действия: до 09.03.2017 г. Адрес доступа: <http://rucont.ru/>
17. 4 ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 24.11.2016 г. Срок действия: до 27.12.2017 г. Адрес доступа: <http://rucont.ru/>
18. ООО «Айбукс». Контракт № 100 от 24.11.16 г. Срок действия договора: до 24.11.2017 г. Адрес доступа: <http://ibooks.ru>
19. ООО «Электронное издательство Юрайт». Договор № 002-ЭБС от 08 июля 2016 г. Срок действия: с 01.10.2016 по 31.10.2017 г. Адрес доступа: <http://biblio-online.ru/>
20. ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 85 от 17.10.2016 г. Срок действия: до 18.10.2017 г. Адрес доступа: <http://biblio-online.ru/>

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):**

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 119 (этаж 1, помещение 5б):

*Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 30 рабочих мест (64,0 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, стулья, интерактивная доска TraceBord ТВ680, кафедра, оверхед-блокнот); оборудованием для презентации учебного материала и тематических иллюстраций, соответствующих рабочей программе дисциплины «Управление качеством организаций социально-культурной сферы»: проектор Aser X1160PZ, экран*

настенный ScreenMedia Economy-P 200×200 см, ноутбук 15.6"Samsung RV508. Программное обеспечение: программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов: MS PowerPoint.

## **10. Образовательные технологии:**

Использование интерактивной модели обучения предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Преподаватель мотивирует обучающихся к самостоятельному поиску информации. Задачей преподавателя становится создание условий для инициативы студентов. Преподаватель отказывается от роли фильтра, пропускающего через себя учебную информацию, и выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы, каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности, обязательна обратная связь, возможность взаимной оценки и контроля.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению в активный процесс получения и переработки знаний. Интерактивные методы пробуждают у обучающихся интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого обучающегося, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории), формируют у обучающихся мнения и отношения, формируют жизненные навыки, способствуют изменению поведения.

В рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся, и в целом в учебном процессе составляет не менее 30% аудиторных занятий, что определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ООП. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют более 40% аудиторных занятий.

## **11. Оценочные средства (ОС):**

### **11.1. Оценочные средства для входного контроля**

В качестве оценочных средств для входного контроля знаний студентов могут использоваться тесты с открытыми вопросами.

### **Примерные вопросы теста для входного контроля знаний студентов:**

1. Натуральное и товарное производство. Характерные черты рыночной экономики.
2. Кругооборот товаров и денег . Виды рынков.
3. Деньги: сущность, функции и виды.
4. Теории потребительского поведения. Полезность. Количественная теория потребительского поведения.
5. Теории потребительского поведения. Полезность. Порядковая теория потребительского поведения.
6. Спрос и предложение. Закон спроса. Эластичность спроса.
7. Спрос и предложение. Закон предложения. Эластичность предложения.
8. Рыночное равновесие. Рыночная цена. Нарушения равновесия. Равновесие и эффективность производства.
9. Конкуренция: сущность, функции и методы.
10. Монополии: сущность, происхождение и типы.

## **11.2. Оценочные средства текущего контроля**

Предусмотрены следующие формы текущего контроля знаний студентов по дисциплине:

- посещаемость практических занятий;
- учет активности работы студентов на практических занятиях (активная работа, полноценное участие в обсуждениях) ;
- эссе;
- устный опрос по пройденному материалу;
- реферат;
- доклад.

Примеры тем эссе:

1. Эссе на тему: «ИСО: миссия, цели, задачи, оргструктура».
2. Эссе на тему: «МС ИСО 9001 как фактор повышения конкурентоспособности ».

Критерии оценки эссе:

- самостоятельность выполнения;
- способность аргументировать положения и выводы;
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

Примеры тем рефератов\докладов:

1. Реферат на тему: «ИСО: миссия, цели, задачи, оргструктура».
2. Реферат на тему: «МС ИСО 9001 как фактор повышения конкурентоспособности »

.Критерии оценки реферата/доклада:

- самостоятельность выполнения;
- умение выявить актуальную проблему, определить область исследования;
- умение структурировать информацию;
- способность аргументировать положения и выводы;
- владение научной терминологией;

- умение использовать теоретические инструменты для объяснения социально-экономических процессов;
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

При оценке достигнутых уровней компетенций в ходе текущего контроля на практических занятиях по результатам выполнения заданий применяются следующие критерии:

<b>Уровни</b>	<b>Показатели</b>
Базовый (60-85 баллов)	Задание в целом выполнено, возможны отдельные затруднения и ошибки в выполнении задания. Ответ на вопрос по результатам выполнения задания обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. Могут встречаться неточности в формулировке отдельных понятий.
Повышенный (86-100 баллов)	Задание выполнено точно в соответствии с необходимыми требованиями, без каких-либо затруднений и ошибок. Проявлено умение пользоваться методами обработки и анализа данных, свободное владение соответствующей терминологией. Ответ на вопрос по результатам выполнения задания исчерпывающий, точный, проявлено умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, используя термины.

При оценке эссе, реферата/доклада применяются следующие критерии достижения уровней компетенций:

<b>Уровни</b>	<b>Показатели</b>
Базовый (60-85 баллов)	Основные требования к работе и ее защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
Повышенный (86-100 баллов)	Выполнены все требования к написанию и защите работы. Обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Таким образом, итоговая оценка сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины определяется по стобалльной итоговой оценке.

Если все темы дисциплины относятся к оцениваемой компетенции:

60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;

86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

**Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:**

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Посещаемость лекций и практических занятий	Все темы дисциплины	<i>ПК-2, ПК-3, ПК-7</i>
2.	Устный опрос по пройденному материалу	Все темы дисциплины	<i>ПК-2, ПК-3, ПК-7</i>
3.	Эссе	Тема 1, 3, 4, 6, 7, 9	<i>ПК-2, ПК-3, ПК-7</i>
4.	Доклады	Темы 2, 5, 8	<i>ПК-2, ПК-3, ПК-7</i>

### 11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена)

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Эволюция понятия качества. Современное определение.
2. История контроля качества на российских предприятиях.
3. Советские системы контроля и управления качеством.
4. Особенности системы управления качеством в США.
5. Особенности системы управления качеством в Японии.
6. Особенности системы управления качеством в Европе.
7. Принципы и методы управления качеством, предложенные Э.Демингом.
8. Принципы и методы управления качеством, предложенные Дж.Джураном.
9. Принципы и методы управления качеством, предложенные Ф.Кросби.
10. Принципы и методы управления качеством, предложенные А.Фейгенбаумом.
11. Принципы и методы управления качеством, предложенные К.Исикава
12. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
13. Основные этапы развития систем качества (звезды качества)
14. Организационно-правовые основы системы управления качеством в РФ.
15. Стандартизация. Определение, цели и задачи. Институты стандартизации в РФ.
16. Сертификация. Определение, цели и задачи. Системы сертификации.
17. Схемы сертификации.
18. Обязательная сертификация.
19. Добровольная сертификация.
20. Проблемы сертификации в РФ.
21. История и роль ИСО в мире. Процедура создания стандартов ИСО.
22. ИСО 9000 как квинтэссенция мирового опыта управления качеством.
23. Этапы построения СМК по модели ИСО 9000.
24. Квалиметрия. Определение, задачи и методы.
25. Метрология. Определение, задачи и методы.
26. Международные метрологические организации.
27. 7 инструментов контроля качества.
28. Пакет стандартов ИСО 9000. Принципы, содержание и основные требования.
29. Структура документации по ИСО 9000. Обязательные процедуры.
30. Политика качества. Назначение. Место в структуре документации СМК. Требования, структура.
31. Премии по качеству. Цели участия в конкурсе. Этапы участия в конкурсе. Требования и критерии.
32. Участники сертификации. Требования к ОПС.

#### 11.4. Оценка сформированности компетенций

При оценке достигнутых уровней компетенций в ходе текущего контроля на семинарских и практических занятиях применяются следующие критерии:

Уровни	Показатели
Базовый (60-85 баллов)	Ответ обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные затруднения в формулировке выводов, иллюстративный материал может быть представлен недостаточно, приводимые примеры не точные, отдельные ошибки в формулировке понятий.
Повышенный (86-100 баллов)	Ответ исчерпывающий, точный, проявлено умение пользоваться материалом текстов по предмету для аргументации и самостоятельных выводов, свободное владение соответствующей терминологией, навыками анализа, умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, используя термины.

Из раздела 6 данной рабочей программы следует, что достижение и измерение уровней сформированности заявленных компетенций обеспечивается:

*ПК-2*- темы 1, 7, задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

*ПК-3*- темы 2,6 задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

*ПК-7*- темы 3, 5, 9 задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

*ПК-2*- темы 4, 8 задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

Для определения достигнутого уровня сформированности указанных компетенций достаточно выделить из итоговой столбальной оценки по дисциплине баллы, набранные по результатам изучения соответствующих компетенциям тем, выполнения соответствующих практических заданий, подготовке доклада, и оценить в процентах их долю в возможных по компетенциям баллах. Получившаяся столбальная оценка зафиксирует уровень сформированности каждой компетенции.



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**федеральное государственное  
бюджетное образовательное учрежде-  
ние высшего профессионального об-  
разования**

«Иркутский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ИГУ»)

Факультет/институт \_\_\_\_\_

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 (пример)

Б1.В.ДВ.3 Управление качеством организаций социально-культурной сферы

Направление подготовки 51.03.03 - Социально-культурная деятельность

Направленность (профиль) Менеджмент социально-культурной деятельности

Квалификация (степень) выпускника – БАКАЛАВР

Вопрос 1. Принципы и методы управления качеством, предложенные Дж.Джураном.

Вопрос 2. Сертификация. Определение, цели и задачи. Системы сертификации.

Педагогический работник \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

#### Критерии оценки:

<b>Отлично</b>	Полное владение материалом
<b>Хорошо</b>	Владение материалом с незначительными ошибками
<b>Удовлетворительно</b>	Владение материалом с ошибками
<b>Не удовлетворительно</b>	Невладение материалом

#### Разработчик:



Доцент кафедры культурологии и  
управления социальными  
процессами, канд. филос. наук Т.Ю.Фальковская

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 51.03.03 Социально-культурная деятельность и профилю подготовки «Организация деятельности учреждений культуры».

Программа рассмотрена на заседании кафедры культурологии и управления социальными процессами 29 мая 2020 г., протокол № 10.

Зав. кафедрой  Н.В. Деренко

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*

**Сведения о переутверждении «Рабочей программы дисциплины» на очередной учебный год и регистрации изменений:**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			замененных	новых	аннулированных
		1. Изменены компетенции в соответствии с новым стандартом. 2. Обновлена основная и дополнительная литература. 3. Добавлены планы семинарских занятий и вопросы к ним.			