

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

Кафедра философии, культурологии и социологии

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ИГУМ
Ю.В. Данейкин
«15» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА КУЛЬТУРНЫХ УСЛУГ

По направлению подготовки 51.03.01 Культурология направленность
(профиль) Управление в социокультурной сфере

СОГЛАСОВАНО
Начальник отдела обеспечения
деятельности ИГУМ


(подпись) Т.В. Евлаш
«18» июня 2020 г.

РАЗРАБОТАЛ
Доцент кафедры ФКС

(подпись) Т.А. Афанасьева
«11» июня 2020 г.

Принято на заседании кафедры
ФКС
Протокол №11 от «16» июня
2020 г.
Заведующий кафедрой ФКС

С.А. Маленко
«16» июня 2020 г.

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг».

Цель освоения учебной дисциплины: формирование универсальных и предметно-специализированных компетенций, определяющих готовность к проектной работе в области менеджмента качества культурных услуг, способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров, управлять практической реализацией культурных проектов и программ, координировать различные виды деятельности в области улучшения качества культурных услуг.

Задачи:

- а) сформировать у обучающихся готовность к практическому применению результатов исследования качества культурных услуг;
- б) сформировать готовность к проектной деятельности в сфере менеджмента качества культурных услуг;
- в) содействовать формированию у обучающихся представлений о работе команды при разработке и реализации проекта;
- г) сформировать навыки выработки командной стратегии для достижения поставленной цели при реализации проекта в сфере менеджмента качества;
- д) стимулировать обучающихся к самостоятельной деятельности по освоению данной дисциплины и формированию необходимых компетенций.

2 Место учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы направления подготовки 51.03.01 Культурология, направленность (профиль) Управление в социокультурной сфере. В качестве входных требований выступают сформированные ранее компетенции обучающихся, приобретенные ими в рамках следующих дисциплин (практик): «Правоведение», «Основы проектной деятельности», «Экономика», «Менеджмент в сфере культуры», «Технологии курсового проектирования», «Семиотика культуры». Освоение учебной дисциплины может являться компетентностным ресурсом для изучения таких учебных дисциплин, как «Социокультурное проектирование», «Законодательство в сфере культуры», «Маркетинг на рынке культурных услуг», «Экскурсоведение и управление в сфере туризма», «Управление социально-культурной деятельностью и основы эвент-менеджмента», «Философия и антропология рекламы» и всех элективных курсов.

3 Требования к результатам освоения учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

Перечень компетенций, которые формируются в процессе освоения учебной дисциплины:

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ПК-1 Готов к проектной работе в различных сферах социокультурной деятельности, способен разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров.

ПК-3 Способен управлять практической реализацией социокультурных проектов и программ, координировать различные виды деятельности.

Результаты освоения учебной дисциплины представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Результаты освоения учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

Код и наименование компетенции	Результаты освоения учебной дисциплины (индикаторы достижения компетенций)			
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	УК-2.1 Знать: принципы и методы правового регулирования общественных отношений; виды нормативных документов и принципы работы с ними; законодательство в сфере культуры и образования;	УК-2.2 Уметь: анализировать и обобщать информацию об имеющихся ресурсах и ограничениях конкретной практической деятельности; определить последовательность задач для достижения цели; самостоятельно ориентироваться в законодательстве РФ, в том числе с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем;	УК-2.3 Владеть: навыками отбора оптимальных технологий целедостижения; навыками работы с различными нормативными документами	
ПК-1 Готов к проектной работе в различных сферах социокультурной деятельности, способен разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров.	ПК-1.1 Знать теорию, практику проектной деятельности, технологии, границы и специфику применения проектного подхода в различных сферах социокультурной деятельности;	ПК-1.2 Уметь разработать социокультурный проект с учетом конкретных заданных параметров - экономических, правовых, содержательных, социальных, культурных и других заданных параметров;	ПК-1.3. Владеть проектными технологиями в социокультурной сфере.	
ПК-3 Способен управлять практической реализацией социокультурных проектов и программ, координировать различные виды деятельности.	ПК-3.1 Знать основы менеджмента в социокультурной сфере; специфику современной повседневной и организационной культуры;	ПК-3.2 Уметь организовывать и координировать совместную работу, взаимодействие между различными подразделениями и организациями; контролировать и оценивать результаты	ПК-3.3 Владеть навыками составления должностных инструкций, планов, графиков, отчетов для координации, контроля и оценки этапов реализации социокультурных	

		деятельности;	проектов и программ.
--	--	---------------	----------------------

4 Структура и содержание учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

4.1 Трудоемкость учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

4.1.1 Трудоемкость учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» для очной формы обучения представлена в таблице 2.

Части учебной дисциплины	Всего	Распределение по семестрам
		5 семестр
1. Трудоемкость учебной дисциплины (модуля) в зачетных единицах (ЗЕТ)	4	4
2. Контактная аудиторная работа в академических часах (АЧ)	70	70
3. Курсовая работа/курсовой проект (АЧ) <i>(при наличии)</i>		
4. Внеаудиторная СРС в академических часах (АЧ)	74	74
5. Промежуточная аттестация - Дифференцированный Зачет	-	-

4.1.2 Трудоемкость учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» для заочной формы обучения

Части учебной дисциплины	Всего	Распределение по семестрам
		6 семестр
1. Трудоемкость учебной дисциплины (модуля) в зачетных единицах (ЗЕТ)	4	4
2. Контактная аудиторная работа в академических часах (АЧ)	16	16
3. Курсовая работа/курсовой проект (АЧ) <i>(при наличии)</i>	-	-
4. Внеаудиторная СРС в академических часах (АЧ)	128	128
5. Промежуточная аттестация – Дифференцированный Зачет	-	-

4.2 Содержание учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг».

Тема 1. Качество как объект управления в сфере культуры

Сущность и значение термина «качество». Эволюция содержания понятия “качество”. Современная модель качества Нориакиси Каано. 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 Трудоемкость разделов учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» и контактной работы

Таблица 4 - Трудоемкость разделов учебной дисциплины

№	Наименование разделов (тем) учебной дисциплины (модуля), УЭМ, наличие КП/КР	Контактная работа (в АЧ)				Внеауд. СРС (в АЧ)	Формы текущего контроля
		Аудиторная			В т.ч. СРС		
		ЛЕ К	ПЗ	ЛР			
1.	Качество как объект управления в сфере культуры	4	7		1	12	Задание 1 тест
2.	Эволюция методов и принципов управления качеством	4	7		1	12	Доклад-презентация тест
3.	Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	5	7		1	12	Анализ источника тест
4.	Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры	5	7		1	12	Задание 2 тест
5.	Документация системы менеджмента качества в сфере культуры	5	7		2	13	Задание 3 тест
6.	Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры	5	7		2	13	Процессуальное портфолио и защита проекта тест
	Промежуточная аттестация	Дифференцированный Зачет					
	ИТОГО	28	42		8	74	

Таблица 4.3.2 - Трудоемкость разделов учебной дисциплины для заочной формы обучения

№	Наименование разделов (тем) учебной дисциплины (модуля), УЭМ, наличие КП/КР	Контактная работа (в АЧ)				Внеауд. СРС (в АЧ)	Формы текущего контроля
		Аудиторная			В т.ч. СРС		
		ЛЕ К	ПЗ	ЛР			
1.	Качество как объект управления в сфере культуры	1	1			18	Задание 1 тест
2.	Эволюция методов и принципов управления качеством	1	1			18	Доклад-презентация тест
3.	Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	1	1			18	Анализ источника тест
4.	Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры	2	2			18	Задание 2 тест
5.	Документация системы менеджмента качества в сфере культуры	1	1			18	Задание 3 тест
6.	Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры	2	2			18	Процессуальное портфолио и защита проекта

							тест
	Промежуточная аттестация	Дифференцированный Зачет					
	ИТОГО	8	8			128	

4.4 Лабораторные работы и курсовые работы/курсовые проекты

4.4.1 Перечень тем лабораторных работ:

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

4.4.2 Примерные темы курсовых работ/курсовых проектов:

Курсовые работы/курсовые проекты не предусмотрены учебным планом.

5 Методические рекомендации по организации освоения учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

Таблица 5 - Методические рекомендации по организации лекций

№	Темы лекционных занятий (форма проведения)	Трудоем- кость в АЧ
1.	Качество как объект управления в сфере культуры (Информационная лекция)	4
2.	Эволюция методов и принципов управления качеством (Проблемная лекция)	4
3.	Международная система стандартов по качеству ИСО 9000 (Лекция-презентация)	5
4.	Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры (Информационная лекция)	5
5.	Документация системы менеджмента качества в сфере культуры (Проблемная лекция)	5
6.	Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры (Лекция-презентация)	5
	ИТОГО	28

Таблица 6 - Методические рекомендации по организации практических занятий

№	Темы практических занятий (форма проведения)	Трудоем- кость в АЧ
1.	Разноаспектные подходы к определению качества (Проблемный семинар)	7
2.	Эволюция методов и принципов управления качеством (Презентация и обсуждение доклада)	7
3.	Международная система стандартов по качеству ИСО 9000 (Работа в группах)	7
4.	Способы и методы оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры (Проблемный семинар)	7
5.	Методические рекомендации по улучшению качества как форма (Проблемный семинар)	7
6.	Документация системы менеджмента качества в сфере культуры. (Проблемный семинар)	7
	ИТОГО	42

6 Фонд оценочных средств учебной дисциплины

Фонд оценочных средств представлен в Приложении А.

7 Условия освоения учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

7.1 Учебно-методическое обеспечение

Учебно-методического обеспечение учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг» представлено в Приложении Б.

7.2 Материально-техническое обеспечение

№	Требование к материально-техническому обеспечению согласно ФГОС ВО	Наличие материально-технического оборудования	
1.	Учебные аудитории для проведения учебных занятий	аудитория для проведения лекционных и/или практических занятий: учебная мебель (столы, стулья, доска), выход в интернет	
		помещения для самостоятельной работы (наличие компьютера, выход в интернет)	
2.	Мультимедийное оборудование	<i>проектор, компьютер, экран</i>	
3.	Программное обеспечение		
Наименование программного продукта		Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999. Node 1 year Educational Renewal License		Договор №148/ЕП(У)20-ВБ, 1С1С-200914-092322-497-674	11.09.2020
ABBYY FineReader PDF 15 Business. Версия для скачивания (годовая лицензия с академической скидкой)		Договор №191/Ю	16.11.2020
Zbrush Academic Volume License		Договор №209/ЕП(У)20-ВБ	30.11.2020
Academic VMware Workstation 16 Pro for Linux and Windows, ESD		Договор №211/ЕП(У)20-ВБ, 25140763	03.11.2020
Acronis Защита Данных для рабочей станции, Acronis Защита Данных Расширенная для физического сервера		Договор №210/ЕП (У)20-ВБ, Ax000369127	03.11.2020
Adobe Creative Cloud — Все приложения для высших учебных заведений — общее устройство		Договор №189/ЕП (У)20-ВБ, Договор №190/ЕП (У)20-ВБ, 9A2A4D80A506D427A09A	13.10.2020
Substance Education		Договор №216/ЕП(У)20-ВБ, Договор №217/ЕП(У)20-ВБ	16.11.2020

Zoom	Договор №363/20/90/ЕП(у)20-ВБ	04.06.2020
Антиплагиат. Вуз	Договор №3341/12/ЕП(У)21-ВБ	29.01.2021
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	
Teams	свободно распространяемое	
Skype	свободно распространяемое	
Zoom	свободно распространяемое	

Приложение А
(обязательное)

Фонд оценочных средств

учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»

1 Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств состоит из двух частей:

а) открытая часть - общая информация об оценочных средствах (название оценочных средств, проверяемые компетенции, баллы, количество вариантов заданий, методические рекомендации для применения оценочных средств и пр.), которая представлена в данном документе, а также те вопросы и задания, которые могут быть доступны для обучающегося;

б) закрытая часть - фонд вопросов и заданий, которая не может быть заранее доступна для обучающихся (вопросы к контрольной работе, коллоквиуму и пр.) и которая хранится на кафедре.

2 Перечень оценочных средств текущего контроля и форм промежуточной аттестации

Таблица А.1 - Перечень оценочных средств

№	Оценочные средства для текущего контроля	Разделы (темы) учебной дисциплины	Баллы	Проверяемые компетенции
	Доклад-презентация	2. Эволюция методов и принципов управления качеством (Проблемная лекция)	23	УК-2 ПК-1 ПК-3
	Анализ источника	3. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000 (Лекция-презентация)	23	
	Задание 1	1. Качество как объект управления в сфере культуры (Информационная лекция)	23	
	Задание 2	4. Качество и конкурентоспособность продукции в сфере культуры	23	
	Задание 3	5. Документация системы менеджмента качества в сфере культуры	23	
	Процессуальное портфолио проекта	6. Управление проектированием и внедрением системы качества в сфере культуры	14	
	Защита проекта		5	
	Тест		6*10	
	Лекция (работа с лекционным материалом ¹)		6*1	
<i>Промежуточная аттестация</i>				
	Дифференцированный Зачет		-	
	ИТОГО		200	

Рекомендации к использованию оценочных средств

Таблица А.2 – Доклад-презентация

Критерии оценки	Количество вариантов задания
-----------------	------------------------------

Логичная структура доклада, наличие выводов	18
Обобщение и охват материала по изучаемой теме	
Самостоятельность, оригинальность и креативность при подготовке доклада	
Владение знаниями, категориями, концепциями культурологического знания	
Использование возможностей презентации для максимального воздействия на аудиторию (в том числе владение техническими возможностями программы POWER POINT)	
Качество и количество привлеченных источников	

Для каждого студента должна быть предусмотрена отдельная тема. Для доклада студенту предоставляется 5-10 минут. Рекомендуемый размер презентации: 10-15 слайдов. Титульный лист, список использованной литературы и источников обязателен.

Тема 2. Эволюция методов и принципов управления качеством

Темы для доклада:

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

Таблица А.3 – Анализ источника

Критерии оценки	Количество вариантов заданий
Самостоятельно ознакомился с источником, разобрался с новыми терминами и категориями;	2
Самостоятельно и грамотно подобрал комментаторскую литературу, ознакомился с комментариями и рецензиями, раскрывающими сущность (практическую значимость) источника;	
Проанализировал текст, выделив и обобщив научную и практическую информацию по изучаемой теме;	
Представил результаты проделанной работы, выполнив все необходимые формальные требования для их оформления и структурировав работу.	

Студенты учатся читать документы, регламентирующие стандарты качества, анализировать их, обобщать научную и практическую информацию, обрабатывать и представлять итоги этой работы. Источником для анализа по теме «Международная система стандартов по качеству ИСО 9000» являются ИСО 9000 или ИСО14000.

Таблица А.4 – Задание

Критерии оценки	Количество вариантов заданий

Проявил самостоятельность и оригинальность при реализации части проекта;	По количеству студентов
Продemonстрировал владение основными принципами проектной деятельности;	
Продemonстрировал умение подбирать научную и учебную литературу по теме, проводить необходимые исследования;	
Проявил навыки работы в группе;	
Показал знание методов обработки, анализа и структурирования материала;	
Реализовал все необходимые формальные требования к осуществлению части проекта;	
Проявил самостоятельность и оригинальность при представлении задания;	
Сумел аргументированно ответить на все вопросы и рекомендации слушателей	

Зачетное задание по курсу предполагает выполнение проекта **«Разработка методических рекомендаций учреждению культурно-досуговой сферы Великого Новгорода/Новгородской области по улучшению качества культурных услуг»**. Выполнение проекта предполагает последовательное выполнение следующих заданий:

Задание 1. Тема: Менеджмент качества культурных услуг в Великом Новгороде и Новгородской области. Первые шаги в этом направлении в регионе.

Выполнение задания предполагает: знакомство студентов с материалами, которые раскрывают специфику менеджмента качества услуг в сфере культуры в Новгородской области (статьи специалистов в сфере культуры НО (см. журналы «Культурное обозрение» (№№ 1-5) и «Культурный слой» (№1) на странице преподавателя в отдельной папке «Культурное обозрение» <https://www.novsu.ru/doc/study/vta1/?id=1588053>). После ознакомления со статьями, необходимо письменно ответить на вопросы:

- Эффективность (и способы ее определения) деятельности в сфере культуры органов местного самоуправления
- Эффективность деятельности культурно-досуговых учреждений в селах
- Потребительский спрос на рынке культурных услуг в муниципальных районах Новгородской области
- Вопросы мотивации сотрудников учреждений культуры в новгородской области (необходимость и способы мотивации)

Задания оформляются как доклады с обязательным указанием использованных источников и литературы.

Задание 2. Анализ способов методов оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры Великого Новгорода/Новгородской области.

Выполнение задания предполагает: используя интернет-источники выявить и проанализировать способы оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры Великого Новгорода и Новгородской области.

Для чего необходимо:

1. Определить учреждение культуры или организацию, предоставляющую услуги в сфере культуры, которое подвергнется анализу.

2. Обозначить формы и методы, которые используются учреждением (организацией) с целью определения качества предоставляемых услуг (в качестве приложения следует привести пример используемой анкеты).

3. Проанализировать анкету:

- Количество вопросов
- Качество вопросов
- Цель постановки каждого вопроса (на ваш взгляд)

- Способ (метод) анкетирования

4. Если на сайте учреждения есть отчетные материалы, использовать их для определения качества услуг, предоставляемых учреждением (организацией). Для сравнения современного состояния необходимо использовать отчет по проведенному исследованию «Анализ качества обслуживания населения Великого Новгорода в сфере культуры» 2014 год (<https://www.novsu.ru/file/1588057>).

Задание 3. Тема: Методические рекомендации по улучшению качества культурных услуг.

Выполнение задания предполагает: в заданной форме формулирование на основе последних данных методических рекомендаций по улучшению качества культурных услуг для конкретного учреждения культурно-досуговой сферы Великого Новгорода/Новгородской области (по выбору студента). Структура методических рекомендаций:

1. **Титульный лист;**
2. **Аннотация** (лаконичные сведения о сути рассматриваемых вопросов; предназначении данных методических рекомендаций (какую помощь и кому призвана оказать настоящая работа); источнике практического опыта, положенного в основу рекомендаций (указать, на базе какого опыта разработаны данные методические рекомендации); возможных сферах приложения предлагаемого вида методической продукции);
3. **Сведения об авторе** (авторах: Ф.И.О., должность, место работы, квалификационная категория или научная степень, контактный телефон);
4. **Пояснительная записка** (должна содержать следующую информацию: обоснование актуальности разработки данных методических рекомендаций (здесь целесообразно дать краткий анализ положения дел по изучаемому вопросу: уточнить, в каких образовательных областях в настоящее время используются мероприятия (действия, методики и др.), сходные с предлагаемыми, в чем их достоинства и недостатки; охарактеризовать значимость предлагаемой работы с точки зрения реализации соответствующей федеральной или региональной программы; разъяснить, какую помощь и кому могут оказать настоящие методические рекомендации); определение цели предлагаемых методических рекомендаций (например: оказать методическую помощь ...; составить алгоритм подготовки и проведения ... мероприятий и т.п.); краткое описание ожидаемого результата от использования данных методических рекомендаций в системе дополнительного образования детей (например: овладение опытом организации предлагаемой методикой может стать основой для проведения подобных мероприятий по разным ...; может способствовать повышению мотивации и т.п.); обоснование особенностей и новизны предлагаемой работы в сравнении с другими подобными разработками, существующими в данной области);
5. **Содержание** (не имеет особо регламентированной структуры и может излагаться в достаточно произвольной форме. Например, его можно структурировать в следующей логике: *описать* (на основе состоявшегося опыта деятельности), что именно рекомендуется делать по исследуемому вопросу (поэтапно) и как (с помощью каких форм и методов; *дать советы по решению*: организационных вопросов (например, разработать план работы; определить этапы проведения мероприятия ..., распределить поручения, обеспечить рекламную кампанию и т.д.); материально-техническому обеспечению (Интернет-ресурсы); финансовому обеспечению (источники и фиксированные суммы финансирования данного мероприятия), кадровому обеспечению (требования к экспертам); вычленив наиболее трудные моменты в организации и проведении описываемого вида деятельности (исходя из имеющегося опыта); предостеречь от типичных ошибок);

6. **Список рекомендуемой литературы по данной теме** (составляется в алфавитном порядке, в соответствии с современными правилами оформления литературных источников);
7. **Приложения** (при необходимости, включают материалы, необходимые для организации рекомендуемого вида деятельности с использованием данных методических рекомендаций, но не вошедшие в блок «Содержание»).

Таблица А.5 – Процессуальное портфолио

Критерии оценки	Количество вариантов заданий
Проявил самостоятельность и оригинальность;	По количеству студентов
Грамотно подобрал все необходимые источники, научную и учебную литературу; провел необходимые исследования для создания и реализации проекта;	
Разработал методические рекомендации учреждению культурно-досуговой сферы Великого Новгорода/Новгородской области по улучшению качества культурных услуг;	
Проанализировал методы и формы определения качества предоставляемых культурно-досуговым учреждением услуг;	
Показал знание теоретических основ проектной деятельности;	
Смог, проведя рефлексию уже проделанной работы после предоставления ее на семинарском занятии, исправить неточности и огрехи при создании проекта;	
Выполнил все необходимые формальные требования к составлению процессуального портфолио	

К защите проекта необходимо подготовить процессуальное портфолио, куда войдут результаты всех заданий проекта, каждое из которых может быть доработано студентом за счет исправления тех недочетов, которые были выявлены, а также с возможным привлечением тех пожеланий, которые были высказаны на практических занятиях при представлении этой части проекта. Процессуальное портфолио обязательно включает следующие элементы:

1. Титульный лист.
2. Менеджмент качества культурных услуг в Великом Новгороде и Новгородской области. Первые шаги в этом направлении в регионе.
3. Анализ способов методов оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры Великого Новгорода/Новгородской области.
4. Методические рекомендации по улучшению качества культурных услуг.

Все необходимые материалы предоставить в письменном виде (с соблюдением правил оформления документов НовГУ) и где необходимо в форме презентации на проверку преподавателю не позднее, чем за 10 дней до даты проведения экзамена.

Текст должен быть оформлен согласно с требованиями СТО 1.701-2010.

Таблица А.6 – Защита проекта

Критерии оценки	Количество вариантов заданий
Подготовил полное и развернутое представление проекта;	По количеству студентов
Активно представлял проект и обосновывал свою позицию;	
Владеет необходимой терминологией, концепциями и теориями для выполнения всех необходимых в данном случае профессиональных умений	
Проявил умение обобщать и анализировать информацию культурологического характера;	

Реализовал все необходимые формальные требования к осуществлению проекта;	
Проявил самостоятельность и оригинальность при представлении проекта;	
Сумел подробно и вдумчиво ответить на все вопросы и рекомендации слушателей	

Защита проекта.

К защите проекта «Разработка методических рекомендаций учреждению культурно-досуговой сферы Великого Новгорода/Новгородской области по улучшению качества культурных услуг», который является зачетным заданием по курсу, необходимо подготовить процессуальное портфолио, где будут отражены результаты выполнения всех заданий проекта. Во время защиты необходимо кратко изложить сущность своего проекта (тема, цели и задачи, методы их достижения, источники, использованные при подготовке реализации проекта), представить портфолио и ответить на вопросы по проекту.

Таблица А.7 – Тест

Критерии оценки	Количество вопросов
Правильность ответа на большее количество вопросов: правильный ответ на один вопрос (некоторые вопросы предполагают множественный выбор или задание на соответствие)	10 по каждой теме

Тест является оценочным средством итогового контроля и оценки знаний, умений и навыков студентов.

Количество вопросов 10 по каждой теме, за правильный ответ на один вопрос (множественный выбор, вопрос на соответствие и др.) можно максимально получить 1 балл. Последовательность выборки вопросов случайная.

Все материалы для проведения промежуточного контроля хранятся на кафедре.

Приложение Б
(обязательное)

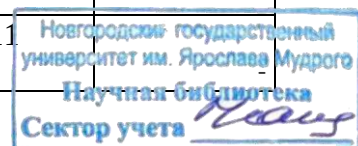
**Карта учебно-методического обеспечения
учебной дисциплины «Менеджмент качества культурных услуг»**

Таблица Б.1 – Основная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Печатные источники		
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.-Петербург. 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	
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 Б.2 – Дополнительная литература

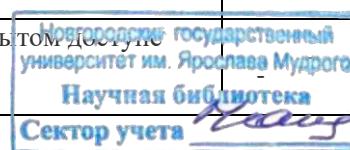
Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
2. Аристов О.В. Управление качеством : учебник. - М. : Инфра-М, 2004. - 237,[1]с.	10	
3. Аристов О.В. Управление качеством : учеб. для вузов. - М. : Инфра-М, 2007. - 237,[1]с.	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	
---	---	--

Таблица Б.3 – Информационное обеспечение

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных электронной библиотечной системы вуза «Электронный читальный зал-БиблиоТех» https://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech/	Договор № БТ-46/11 от 17.12.2014	бессрочный
Электронный каталог научной библиотеки http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
База данных «Аналитика» (картотека статей) http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 71/ЕП (У) 19 от 25.12. 2019	01.01.2020-31.12.2020
	Договор № 4431/05/ЕП(У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
Национальная электронная библиотека (НЭБ) https://rusneb.ru/	Договор № 101/НЭБ/2338 от 01.09.2017	31.08.2022
Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина https://www.prilib.ru/	в открытом доступе	-
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Университетская информационная система «РОССИЯ» https://uisrussia.msu.ru	в открытом доступе	-
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» https://openedu.ru	в открытом доступе	-



Зав. кафедрой ФКС



С.А. Маленко

Приложение В

(обязательное)

Лист актуализации рабочей программы

учебной дисциплины

Рабочая программа актуализирована на 20__/20__ учебный год.

Протокол № ____ заседания кафедры от « ____ » _____ 20__ г.

Разработчик: _____

Зав. кафедрой _____

Таблица В.1 Перечень изменений, внесенных в рабочую программу:

Номер изменения	№ и дата протокола заседания кафедры	Содержание изменений	Зав.кафедрой	Подпись