



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ООП

УТВЕРЖДЕНО УЧЕНЫМ СОВЕТОМ ИСИ В СОСТАВЕ ООП

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ОРГАНИЗАЦИИ

Образовательная программа  
«**Менеджмент в сфере культуры и искусства**»

Направление подготовки  
**38.03.02 Менеджмент**

Уровень высшего образования  
**Бакалавриат**



**Разработчик программы:**

- Рыженкова Наталья Евгеньевна, заведующий кафедрой менеджмента в сфере культуры и искусства, кандидат экономических наук, доцент

© АНО ВО «Институт современного искусства»



## АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

<b>Цели:</b>	получение комплексных знаний о принципах, функциях, методах и инструментах управления качеством с целью обеспечения стратегии развития и выбора наиболее эффективных способов её достижения. Преподавание дисциплины «Управление качеством» необходимо для подготовки специалистов в области управления предприятиями и фирмами и играет важную роль в профессиональной подготовке экономистов и менеджеров.
<b>Задачи:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- получение студентами знаний теории и практики управления качеством на предприятии, позволяющих правильно понимать производственно-экономические задачи, стоящие перед современным предприятием;</li><li>- изучение принципов и методов осуществления деятельности по управлению качеством на предприятии;</li><li>- овладение приемами и навыками применения инструментария управления качеством на предприятии;</li><li>- использование результатов деятельности по управлению качеством в целях обоснования принятия оптимальных управленческих решений.</li></ul>
Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины:	<b>ПК-2; ПК-3</b>

### 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

#### по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

<b>ПК-2</b>	<b>Способен к тактическому управлению процессами организации и планирования производства, руководству выполнением типовых задач тактического планирования производства</b>
<b>Знать:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- методы управления производством, методы определения специализации подразделений организации и производственных связей между ними;</li><li>- нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации управления производством, производственного планирования и управления производством, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности;</li></ul>
<b>Уметь:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивать их эффективность и качество, обосновывать количественные и качественные требования к ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивать рациональность их использования;</li></ul>



<b>Владеть:</b>	- навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений организации, действующих методов управления при решении профессиональных задач и выявления возможностей повышения эффективности управления, разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов комплексного решения задач тактического планирования производства с применением современных информационных технологий; - организацией работы по проектированию методов выполнения управленческих процессов, составлению положений о структурных подразделениях организации, должностных инструкций работникам, обеспечение внесения в них необходимых изменений и дополнений.
<b>ПК-3</b>	<b>Способен к выполнению консультационного проекта в составе группы</b>
<b>Знать:</b>	- принципы организации и порядок функционирования бизнеса (вида деятельности), бизнес-модели, процессов и процедур организации;
<b>Уметь:</b>	- выполнять процедуры тестирования (опрос (запрос), наблюдение (осмотр), повторное выполнение, пересчет (подсчет), подтверждение), аналитические процедуры (анализ финансовых и нефинансовых коэффициентов, статистический анализ, сравнение фактических и плановых показателей), либо их сочетания с использованием программного обеспечения;
<b>Владеть:</b>	- навыками подготовки теоретического и практического материала с целью проведения обучающих семинаров для руководителей и работников организации по вопросам внутреннего контроля, управления рисками, корпоративного управления; - оценкой схемы построения (эффективности) контрольных процедур объекта консультационного проекта.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП	Б1.В.ДВ.02.02
-------------------	---------------

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и компетенции, формируемые предшествующими дисциплинами и/или практиками и/или предыдущим уровнем подготовки:

- Статистика (УК-1; ОПК-2; ПК-6)
- Предпринимательская деятельность в сфере культуры и искусства (ОПК-4; ПК-4; ПК-6);
- Стратегический менеджмент (ОПК-3)
- Методы принятия управленческих решений (УК-10; ОПК-3, ОПК-6).



### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

- 3.1. Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ), 108 академических часов.
- 3.2. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в академических часах):

Вид учебной работы	Кол-во академических часов по формам обучения		
	очная	очно -заочная	заочная
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>108</b>	-	<b>108</b>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), ВСЕГО:	32	-	10
Лекции (Л)	16	-	4
Семинары (С)	-	-	-
Практические занятия (ПЗ)	16	-	6
Самостоятельная работа студента (СРС)	76	-	98
Практическая подготовка	92	-	104
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			
Экзамен (Э)	-	-	-
Зачет (З)	8 семестр	-	9 семестр
Дифференцированный зачет (ДЗ)	-	-	-

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием для каждой темы:

- номера семестра учебного плана (УП);
- количества академических часов, отведенного на её изучение с распределением по видам учебных занятий:
  - «Лек» - лекционные,
  - «ПрЗ» – групповые и мелкогрупповые практические занятия,
  - «СРС» - самостоятельная работа студентов.
- формы текущего контроля успеваемости.



Для очной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
1	Понятие качества. Основные термины и определения	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
2	Качество как объект управления	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
3	Показатели качества и их оценка	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
4	Учет и анализ затрат на качество	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
5	Методология управления качеством	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
6	Статистические методы оценки и контроля качества	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
7	Комплексные системы управления качеством	8	11	2	2	7	Опрос, решение тестов, задач
8	Международная стандартизация и сертификация	8	10	2	2	6	Опрос, решение тестов, задач

Для заочной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
1	Понятие качества. Основные термины и определения	9	12	1	1	12	Опрос, решение тестов, задач
2	Качество как объект управления	9	13	-	1	12	Опрос, решение тестов, задач
3	Показатели качества и их оценка	9	14	1	1	12	Опрос, решение тестов, задач



Для заочной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
4	Учет и анализ затрат на качество	9	11	-	1	12	Опрос, решение тестов, задач
5	Методология управления качеством	9	16	1	-	15	Опрос, решение тестов, задач
6	Статистические методы оценки и контроля качества	9	11	-	1	10	Опрос, решение тестов, задач
7	Комплексные системы управления качеством	9	16	1	-	15	Опрос, решение тестов, задач
8	Международная стандартизация и сертификация	9	11	-	1	10	

#### 4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Краткое содержание (дидактические единицы)
1.	Понятие качества. Основные термины и определения	Термины и определения; философия качества; аспекты управления качеством; концепции предпринимательства и качества; системный и процессный подходы к управлению качеством; зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством.
2.	Качество как объект управления	Управление качеством, обеспечение качества, общее руководство качеством, всеобщее руководство качеством, функции управления качеством
3.	Показатели качества и их оценка	Признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий; классификация и номенклатура показателей качества; показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов и др.
4.	Учет и анализ затрат на качество	Определение оптимального уровня цены и качества продукции; цепочка формирования затрат и создания стоимости продукции; классификация затрат на обеспечение качества продукции.



5.	Методология управления качеством	Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла: прогнозирование технического уровня и качества, управление качеством при разработке, качество технической и технологической документации, постановка на производство, технологическая подготовка производства, качество сырья, оборудования и средств измерений, техническое оснащение производства, контроль основных факторов подготовки и обеспечения качества, технологическое обеспечение качества, контроль качества и испытания; качество при транспортировании, хранении, эксплуатации (потреблении) и ремонте; система управления качеством, петля качества, ее основные этапы, спираль качества.
6.	Статистические методы оценки и контроля качества	Контроль качества, классификация видов контроля качества, основные функции статистических методов контроля качества, семь инструментов качества: графики, контрольные листки и гистограммы, диаграмма разброса, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикава, диаграмма Парето и контрольная карта; виды контрольных карт; регулирование точности и стабильности технологических процессов; виды и назначение статистического приемочного контроля
7.	Комплексные системы управления качеством	Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях различных отраслей.
8.	Международная стандартизация и сертификация	Международная организация по стандартизации ISO, нормативно-правовое обеспечение комплексных систем управления качеством; состав стандартов ИСО серии 9000

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Содержание и формы самостоятельной работы обучающихся в процессе освоения дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам).

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Кол-во часов на СРС	Содержание и формы СРС	КОД формируемой компетенции
1.	Понятие качества. Основные термины и определения	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий,	ПК-2





			решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	
2.	Качество как объект управления	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	ПК-2; ПК-3
3.	Показатели качества и их оценка	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	ПК-3
4.	Учет и анализ затрат на качество	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	ПК-3
5.	Методология управления качеством	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС,	ПК-2; ПК-3



			электронной библиотеки ИСИ.	
6.	Статистические методы оценки и контроля качества	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	ПК-2; ПК-3
7.	Комплексные системы управления качеством	7	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	ПК-2; ПК-3
8.	Международная стандартизация и сертификация	6	Реферат, презентация, доклад, сообщение, выполнение заданий, решение кейсов, решение задач. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ.	ПК-2; ПК-3

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, кейсов, проведения тренингов, расчетно-аналитических, расчетно-графических заданий, онлайн-конференций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и



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

**6.1. Методы и средства организации и реализации образовательного процесса:**

**а) методы и средства, направленные на теоретическую подготовку:**

- лекция;
- семинар;
- практические занятия,
- самостоятельная работа студентов;
- письменные или устные домашние задания,
- консультации преподавателей.

**б) методы и средства, направленные на практическую подготовку:**

- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания,
- мастер-классы преподавателей и приглашенных специалистов;
- учебная практика;
- реферат, курсовая работа;
- отдельные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью: разбор ситуационных задач, проведение управленческого анализа, сбор информации, разработка тестов, участие в различных видах мониторинга, участие в методической работе, разбор кейсов, измерение результатов управленческой деятельности.

При реализации дисциплины применяются следующие виды учебной работы:

**Лекция.** Используются различные типы лекций: вводную, мотивационную (способствующую проявлению интереса к осваиваемой дисциплине), подготовительную (готовящую студента к более сложному материалу), интегрирующую (дающую общий теоретический анализ предшествующего материала), установочную (направляющая студентов к источникам информации для дальнейшей самостоятельной работы), междисциплинарную. Содержание и структура лекционного материала направлены на формирование у обучающихся соответствующих компетенций и соотносится с выбранными преподавателем методами контроля.

**Практическое занятие** – групповое, мелкогрупповое, индивидуальное занятие, предполагающие приоритетное использование интерактивных форм обучения.

**Самостоятельная работа обучающихся.** Самостоятельная работа представляет собой обязательную часть дисциплины, выражаемую в зачетных единицах и выполняемую обучающимся в соответствии с заданиями преподавателя. Результат самостоятельной работы контролируется преподавателем. Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в аудиториях, библиотеке, компьютерных



классах, а также в домашних условиях. Самостоятельная работа обучающихся подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций, аудио и видео материалами и т.д.

### **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

- 1) Краткий конспект лекций по дисциплине
- 2) Словарь терминов и персоналий по дисциплине
- 3) Другие элементы

Методические материалы в виде электронных ресурсов находятся в открытом доступе в методическом кабинете деканата.

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд контрольных заданий, перечень форм и процедур, предназначенных для определения качества освоения обучающимися учебного материала, а также методические указания по освоению дисциплины (модуля), описываются в отдельном документе «**Оценочные средства дисциплины**».

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **8.1. Основная литература:**

№ п/п	Авторы /составители	Наименование (заглавие)	Издательство, год
1	Курочкина А. Ю.	Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп.	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/451487">https://urait.ru/bcode/451487</a>
2	Горбашко Е. А.	Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп.	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/449768">https://urait.ru/bcode/449768</a>
3	Горбашко Е. А., Максимцева И. А.	Управление конкурентоспособностью: учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева.	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 447 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03257-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/449954">https://urait.ru/bcode/449954</a>



№ п/п	Авторы /составители	Наименование (заглавие)	Издательство, год
4	Баканов Е. А.	Управление услугами сферы культуры: учебное пособие для вузов / Е. А. Баканов, А. С. Тельманова, Н. М. Трусова. — 2-е изд.	Москва: Издательство Юрайт, 2021 ; Кемерово : КемГИК. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14442-0 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8154-0555-4 (КемГИК). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477591">https://urait.ru/bcode/477591</a>

## 8.2. Дополнительная литература:

№ п/п	Авторы /составители	Наименование (заглавие)	Издательство, год
1	Иванов И. Н.	Организация производства. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов [и др.]; под общей редакцией И. Н. Иванова.	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 362 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10590-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/466242">https://urait.ru/bcode/466242</a>
2	Жираткова Ж. В.	Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очиллова.	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/447408">https://urait.ru/bcode/447408</a>

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"

### 9.1. Современные профессиональные базы данных

- Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>
- Университетская информационная система РОССИЯ <https://uisrussia.msu.ru/>
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Электронное издательство Юрайт». [http:// el.fa.ru](http://el.fa.ru),
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Электронное издательство Лань». [http:// el.fa.ru](http://el.fa.ru),
- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) 2,



- Справочная правовая система «Гарант» - <http://www.garant.ru/>
- и т.д.

## 9.2. Информационные справочные системы

- Портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»  
<http://window.edu.ru/window>.
- [www.akm.ru](http://www.akm.ru) информационное агентство АК&М,
- [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru) – корпоративный менеджмент,
- [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) – РосбизнесКонсалтинг,
- Bloomberg,
- Ibbotson Yearbook,
- сетевые базы данных, например Bloomberg, СКРИН НАУФОР –  
[www.skrin.ru](http://www.skrin.ru), СПАРК – [www.spark.ru](http://www.spark.ru); [www.lin.ru](http://www.lin.ru) и др.,
- [www.glossary.ru](http://www.glossary.ru) - Служба тематических толковых словарей,
- [www.kodeks.net](http://www.kodeks.net) - Нормативно-правовая база данных
- и т.д.

## 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»)

## 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Вид учебной работы	Тип аудитории с описанием материально-технического обеспечения
<b>Лекция</b>	Аудитория для проведения лекционных занятий со столами (партами), стульями, доской, мультимедийным комплексом



Вид учебной работы	Тип аудитории с описанием материально-технического обеспечения
<b>Практическое занятие</b>	Аудитория для проведения практических занятий со столами (партами), стульями, доской, мультимедийным комплексом



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Дата внесения изменений	Краткое описание изменений, внесенных в РГД
13 июня 2019 г.	<i>Актуализированы списки литературы, обновлен перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</i>
15 июня 2020 г.	<i>Актуализированы списки литературы, обновлен перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</i>
7 июня 2021 г.	<i>Актуализированы списки литературы, обновлен перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</i>