

Министерство культуры Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
**«ХАБАРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»  
(ХГИК)**

Кафедра библиотечно-информационной деятельности,  
документоведения и архивоведения

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной,  
научной и международной  
деятельности

Е.В.Савелова



«09» сентября 2023 г.

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Дополнительная образовательная программа профессиональной  
переподготовки «Управление муниципальной библиотекой в  
современных условиях: системный подход»

Хабаровск  
2023

**Составитель:**

Орлова Елена Николаевна, профессор кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения, кандидат педагогических наук

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>3</b>
1.1. Наименование дисциплины.....	3
1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	3
1.3. Цель освоения дисциплины.....	3
1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	4
<b>2. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
2.1. Объём дисциплины.....	4
2.2. Тематический план (ОФО и ЗФО) .....	6
2.3. Краткое содержание разделов и тем.....	8
<b>3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>11</b>
3.1. Планы семинарских занятий (ОФО и ЗФО).....	11
3.2. Планы практических занятий (ОФО и ЗФО).....	15
3.3. Вопросы для самоконтроля по разделам дисциплины.....	21
<b>4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>22</b>
<b>5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>24</b>
5.1. Перечень компетенций и этапы их формирования.....	24
5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций.....	25
5.3. Материалы для оценки и контроля результатов обучения.....	26
5.4. Методические материалы по оцениванию результатов обучения.....	30
<b>6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....</b>	<b>32</b>
6.1. Основная и дополнительная учебная литература.....	32
6.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ...	33
6.3. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	34
6.4. Материально-техническая база.....	35
<b>7. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....</b>	<b>35</b>

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ

### 1.1. Наименование дисциплины.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Менеджмент качества БИД» предназначена для обучающихся по программе дополнительного профессионального образования (в том числе для инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья), обучающихся по Дополнительная образовательная программа профессиональной переподготовки «Управление муниципальной библиотекой в современных условиях: системный подход» (направление подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», профиль подготовки «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности»).

### I.

### 1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина является составной частью учебного плана, входит в блок базовых дисциплин и находится в тесной взаимосвязи с другими дисциплинами: «Стратегический менеджмент», «Менеджмент БИД», Маркетинг БИД».

### 1.3 Цель освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Менеджмент качества БИД» является формирование фундаментальных, системных знания о менеджменте качества в деятельности библиотечно-информационных учреждений. Изучение проблематики предусматривает изучение этой дисциплины с учетом исторических особенностей её становления как науки.

#### **Задачи дисциплины:**

- формирование систематизированных знаний о научно-методических и технологических основах менеджмента качества, о проблемах его внедрения в практику российских социально-культурных учреждений;
- освоение материала по дисциплине с учетом тенденций развития менеджмента;
- формирование у специалиста необходимого комплекса знаний, умений и навыков, позволяющего эффективно управлять качеством работы в библиотеке.

### 1.4 Планируемые результаты обучения дисциплине «Менеджмент качества БИД»

Профессиональные компетенции сформулированы на основе выбранных из профессиональных стандартов обобщенных трудовых функций (ОТФ), соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

### 1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код	Формулировка компетенции
ПК	профессиональные компетенции
ПК-36	готовность к владению методами количественной и качественной оценки работы библиотек

## 2.1. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Менеджмент качества БИД» общим объемом 14 ч. изучается на 3 модуле программы. Программа предусматривает как чтение лекций, так и закрепление знаний на практических занятиях. Кроме того, включена и самостоятельная работа студентов.

### 2.1. Объем дисциплины

Вид учебной работы	Дополнительное образование	
	Всего часов	модуль
Контактная работа (всего)	6	3
В том числе:		

Вид учебной работы	Дополнительное образование	
	Всего часов	модуль
- лекции (ЛЗ)	4	3
- семинары (СЗ)		
- практические (ПЗ)	2	3
- мелкогрупповые (МГЗ)	-	
- индивидуальные (ИЗ)	-	
- групповое консультирование (Г)		
- индивидуальное консультирование (И)	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	8	3
СРС	6	
КОНТРОЛЬ	2	3
В том числе:		
- подготовка курсовой работы	-	
- текущий контроль	-	
- промежуточный контроль (подготовка к зачёту/экзамену)	2	3
Общая трудоемкость: (всего зач. ед./кол-во часов по ФГОС)	14	3
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		
зачет		
экзамен	3	

## 2.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем (формируемые компетенции)	Кол-во часов									
		Всего часов по ФГОС	Контактная работа					Самостоятельная работа студентов			
			Всего ауд. часов	ЛЗ	СЗ	ПЗ	Консультаци и	Всего часов СРС	СР С	контроль СРС	
										теку щий	пром ежуто чный
Третий модуль											
Раздел 1. Менеджмент качества как научная дисциплина											
1.1 .	Введение (ПК-36)	1						1	1		

1.2	Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности. (ПК-36)	2	1	1				1	1		
1.3	Контроль как функция управления качеством работы библиотеки (ПК-36)	1						1	1		
1.4	Зарубежный опыт управления качеством продукции (ПК-36)	2	1	1				1	1		
<b>Раздел 2. Особенности менеджмента качества в библиотеке</b>											
2.1	Методология менеджмента качества и библиотечное дело (ПК-36)	1						1	1		
2.2	Принципы менеджмента качества (ПК-36)										
2.3	Критерии самооценки по обеспечению качества библиотечной деятельности (ПК-36)	2	2	1		1					
2.4	Преобразование деятельности библиотеки на основе менеджмента качества (ПК-36)	3	2	1		1		1	1		
<b>Контроль СРС</b>		<b>2</b>						<b>2</b>			<b>2</b>
<b>Итого за курс</b>		<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>2</b>		<b>8</b>	<b>6</b>		<b>2</b>

## **2. 3. Краткое содержание разделов и тем**

### **Раздел 1. Менеджмент качества как научная дисциплина**

#### **1.1. Введение.**

Введение в курс. Раскрывается предмет, задачи, структура курса, междисциплинарные связи. Показывается связь с общенаучными и информационными дисциплинами, с практикой библиотечно-библиографической деятельности. Описывается значение дисциплины для подготовки специалистов в сфере библиотечно-информационной деятельности в современных условиях. Дается обзор учебной литературы и основных источников по курсу.

#### **Тема 1.2. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности**

Качество как объект управления. Значение качества в повышении эффективности функционирования предприятий. Динамика понятия «качество». Цели менеджмента качества. Различные подходы к определению термина «качество».

Становление и развитие менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Начало формирования системного подхода (система Тейлора). Использование статистических методов (20<sup>е</sup> годы XX столетия). Концепция тотального (всеобщего) управления качеством (50-60<sup>е</sup> г. XX в.). Возникновение системы тотального менеджмента качества (70-80<sup>е</sup> г. XX в.). Появление стандартов как основы новой системы управления качеством (90<sup>е</sup> г. XX в.). Опыт управления качеством в Японии (4 уровня). Японская концепция обеспечения качества (вторая половина XX в.).

#### **Тема 1.4.. Контроль как функция управления качеством работы библиотеки**

Развитие контроля качества. Разработка методов оценки качества продукции. Пять этапов развития деятельности по управлению качеством. «Звезды качества». Системный подход к управлению качеством на каждом этапе.

Систематический контроль и замер результатов работы. Контроль как элемент стратегического управления. Контроль со стороны общественных организаций. Оценка роли и вклада обществ и союзов друзей библиотеки в её стратегическое развитие. Поэтапная система контроля. Систематический контроль и замер результатов работы. Корректирующие мероприятия для ликвидации отклонений от курса.

#### **Тема 1.5. Зарубежный опыт управления качеством продукции**

Подходы к управлению качеством продукции в Европе, США, Японии, Германии, Швеции. Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.

Управление качеством в европейских странах. Управление качеством в США и Канаде. Управление качеством в Японии, возникновение кружков качества. Управление качеством в Швеции. Тотальное (всеобщее) управление качеством (TQM). Определение термина «всеобщее управление качеством». Признаки и цели TQM. 14 принципов TQM. Бенчмаркинг.

### **Раздел 2. Особенности менеджмента качества в библиотеке**

#### **Тема 2.1. Методология менеджмента качества и библиотечное дело**

Философия и методология менеджмента качества и их влияние на библиотечную практику. «Спираль качества» как горизонтальная цепь создания, изготовления и использования библиотечных продуктов и услуг. Применение менеджмента качества в библиотеках. Роль персонала в менеджменте качества.

#### **Тема 2.2. Принципы менеджмента качества**

Понятие «принципа менеджмента качества». Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение работников в деятельность библиотеки. Процессный подход к

управлению деятельностью библиотеки и ее ресурсами. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение деятельности библиотеки. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Планирование как процесс управления качеством. Всеобъемлющий характер планирования качества на разных уровнях управления. Главные задачи и основные принципы планирования качества. Реализация принципов менеджмента качества в работе библиотеки.

### **Тема 2.3. Критерии самооценки по обеспечению качества библиотечной деятельности**

Понятие «критерия», различные подходы к его определению. Критерии, характеризующие возможности библиотеки: лидирующая роль руководства в организации работ по обеспечению качества продуктов и услуг библиотеки; политика и стратегия по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки; использование потенциала сотрудников; рациональное использование ресурсов; управление процессами обеспечения качества деятельности библиотеки и ее услуг.

Критерии, характеризующие результаты библиотеки; удовлетворённость потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки; удовлетворённость сотрудников работой в библиотеке; влияние библиотеки на общество; результаты работы библиотеки. Организация самооценки деятельности библиотеки. Методы самооценки качества библиотечных продуктов и услуг.

### **Тема 2.4. Преобразование деятельности библиотеки на основе менеджмента качества**

Стратегия преобразований и временные этапы ее реализации. Последовательность внедрения менеджмента качества. Измерение показателей деятельности библиотеки. Виды и методы контроля качества. Основные задачи контроля. Статистические методы анализа качества. Выборочный контроль. Сплошной контроль. Примеры количественной оценки качества. Создание системы документирования менеджмента качества в библиотеке. Причины сопротивления библиотечных специалистов совершенствованию работы библиотеки на основе менеджмента качества. Методы преодоления сопротивления библиотечного персонала внедрению менеджмента качества

## **3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Самостоятельная работа студентов может быть осуществлена в виде изучения дополнительной литературы, работы со справочниками, нормативными документами, статистическими данными, подготовки рефератов, докладов, а также выполнения индивидуальных контрольных заданий по всем темам дисциплины

### **3.1. Планы практических занятий**

Студенты выполняют практические задания, как под руководством педагога, так и самостоятельно, после консультации с преподавателем.

Практические занятия проводятся в форме деловых игр, анализа конкретных производственных ситуаций, выполнения заданий по разработке и оценке материала, необходимого в управлении качеством работы библиотеки

Студенты при подготовке к практической работе должны повторить лекционный материал и самостоятельно изучить современные подходы к управлению качеством в библиотеке.

### **Практическое занятие №1.**

#### **Тема 1: Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности**



**Цель:** формировать умение и навыки работать с ГОСТами, познакомить с основными стандартами в области менеджмента качества; закрепить знания о принципах стратегии управления качеством, об определении качества как объекта и процесса.

**Продолжительность:** 8 часов

**Форма:** сопоставительный анализ ГОСТов

**Содержание занятия:** студенты по готовому раздаточному материалу сравнивают стандарты менеджмента качества, выполняя несколько заданий.

**Задание 1.** По ГОСТ Р ИСО 9001-2001 изучить модель системы менеджмента качества

**Задание 2.** По ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 (введение, раздел 1) изучить: а) общие положения системы менеджмента качества; б) связь с другими системами менеджмента; в) применение стандарта.

**Задание 3.** По ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (раздел 4) проанализировать общие требования к системе менеджмента качества.

### **Практическое занятие №2**

**Тема:** Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России и за рубежом.

**Цель:** формирование умений сравнивать основные подходы к понятию «менеджмент качества»

**Форма:** создание сравнительной таблицы

**Продолжительность:** 8 часов

**План:**

Студенты под руководством педагога составляют сравнительную таблицу основных подходов к понятию «менеджмент качества», начиная от формирования системного подхода и использования статистических методов (система Тейлора, 20<sup>е</sup> годы XX столетия), через концепцию тотального (всеобщего) управления качеством (50-60<sup>е</sup> г. XX в.) и возникновение системы тотального менеджмента качества (70-80<sup>е</sup> г. XX в.). Рассматривают появление стандартов как основы новой системы управления качеством в 90<sup>е</sup> г. XX в. и опыт управления качеством в Японии (Японская концепция обеспечения качества во второй половине XX в.). Раскрывают современные подходы к менеджменту качества в России, их особенность.

### **Практическое занятие №3**

**Тема:** Зарубежный опыт управления качеством продукции

**Цель:** формирование навыка дифференцированно подходить к опыту внедрения менеджмента качества

**Форма:** создание сравнительной таблицы и блиц-опрос

**Продолжительность:** 8 часов

**План:**

Студенты сопоставляют в виде сравнительной таблицы подходы к управлению качеством продукции в Европе, США, Японии, Германии, Швеции. Особенности внедрения зарубежного опыта управления качеством продукции в России.

Отвечают на блиц-опрос об управлении качеством в европейских странах, в США и Канаде.

Дают определение Тотальному (всеобщему) управлению качеством (TQM). Описывают признаки и цели TQM.

### **Практическое занятие №4.**

**Тема:** Принципы менеджмента качества

**Цель:** закрепить знания об основных методах управления и об особенностях различных функциональных областей деятельности библиотечного руководства для реализации основных положений менеджмента качества.

**Продолжительность:** 4 часа.

**План:**

Студенты рассматривают функцию планирования как процесс управления качеством. Разбирают ряд деловых ситуаций, связанных с особенностями планирования качества на разных уровнях управления. Рассматривается

реализация принципов менеджмента качества в работе библиотеки:

1. на конкретных примерах деятельности библиотечного руководства определяются функциональные зоны библиотеки

2. создать таблицу методов управления, влияющих на качество работы библиотеки, систематизируя предложенный руководителем перечень в три колонки: экономические, организационно-распорядительные (административные); социально-психологические методы.

**Практическое занятие №5.**

**Тема:** Критерии самооценки по обеспечению качества библиотечной деятельности

**Цель:** формирование умений и навыков выявления критериев качественной работы библиотеки

**Форма:** описательный анализ

**Продолжительность:** 4 часа.

**План:**

Перед проведением практической работы студенты самостоятельно рассматривают понятие «критерия», различные подходы к его определению. На занятии студенты должны систематизировать критерии, характеризующие возможности библиотеки, приведя конкретные примеры по следующим параметрам: лидирующая роль руководства в организации работ по обеспечению качества продуктов и услуг библиотеки; политика и стратегия по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки; использование потенциала сотрудников; рациональное использование ресурсов; управление процессами обеспечения качества деятельности библиотеки и ее услуг.

Кроме того, студенты должны описать критерии, характеризующие результаты библиотеки; удовлетворённость потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки; удовлетворённость сотрудников работой в библиотеке; влияние библиотеки на общество; результаты работы библиотеки.

**Практическое занятие №6.**

**Тема:** Преобразование деятельности библиотеки на основе менеджмента качества.

**Цель:** формирование технологического подхода к внедрению менеджмента качества в деятельность библиотеки

**Форма:** анализ использования инструментов менеджмента качества в библиотеке

**Продолжительность занятия:** 4 часа

**План:**

Перед проведением занятия студенты должны по конспектам и учебной литературе познакомиться с семью инструментами контроля качества – контрольный листок, гистограмма, диаграмма разброса, метод стратификации, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты и проработать следующие вопросы: последовательность внедрения менеджмента качества, измерение показателей деятельности библиотеки. На самом занятии студенты должны привести примеры количественной оценки качества работы библиотеки.

Примером задания может служить следующее: например, составить диаграмму Исикавы применительно к качеству выбранного Вами вида библиотечного продукта. Оценить приоритетность отдельных факторов качества.

Практические работы направлены на формирование у студентов представления о том, что менеджмент качества является средством **повышения конкурентоспособности** библиотеки за счёт предложения потребителям конкурентоспособных товаров и услуг. Они дают возможность понять, какие приёмы и методы разных наук могут быть использованы для формирования конкурентных преимуществ любой организации.

Практические занятия проводятся в форме деловых игр, анализа конкретных производственных ситуаций, выполнения заданий по разработке и оценке материала, необходимого в управлении качеством работы библиотеки

Студенты при подготовке к практической работе должны повторить лекционный материал и самостоятельно изучить современные подходы к управлению качеством в библиотеке.

### Список литературы:

1. Карпова, Т.Ю. Управление качеством : учебно-практическое пособие / Т.Ю. Карпова, В.А. Плачкова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Челябинская государственная академия культуры и искусств». - Челябинск : ЧГАКИ, 2012. - 224 с. : ил. - Библиогр.: с. 156-161 - ISBN 978-5-94839-327-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492100> (10.04.2019).
2. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487 - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>(10.04.2019)
3. Управление качеством процессов и продукции : учебное пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко и др. ; под ред. С.В. Пономарева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 240 с. : табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1140-4 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101> (10.04.2019).

Практические работы направлены на формирование у студентов представления о том, что менеджмент качества является средством **повышения конкурентоспособности** библиотеки за счёт предложения потребителям конкурентоспособных товаров и услуг. Они дают возможность понять, какие приёмы и методы разных наук могут быть использованы для формирования конкурентных преимуществ любой организации.

### 3.2. Вопросы для самоконтроля по разделам дисциплины

1. Процессный подход как принцип управления.
2. Характеристика модели системы менеджмента качества.
3. Семь основных инструментов контроля качества.
4. Принципы менеджмента качества, связанные с человеческим фактором.
5. Характеристика критериев премии Правительства РФ в области качества.

6. Характеристика структуры, содержания и применения ГОСТ Р ИСО 9001.
7. Терминология в области менеджмента качества (коррекция, корректирующие действия, предупреждающие действия, управление качеством, обеспечение качества, результативность, эффективность).
8. Факторы и условия, влияющие на качество библиотечной продукции и услуг
9. Система качества библиотеки как фактор её конкурентоспособности.
10. Сравните методы оценки систем менеджмента качества на базе ИСО 9001 и модели премии Правительства РФ в области качества.

В качестве форм текущего контроля знаний предусмотрены тестирование и решение управленческих ситуаций. В течение всего периода обучения студенты опрашиваются по изучаемому материалу с помощью блиц-опросов, собеседования на семинарских занятиях.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению учебной дисциплины по выбранному направлению обучающийся, для эффективного освоения, осваивает самостоятельно тематику курса. Цель самостоятельной работы обучающихся – обучение методам получения новых знаний, приобретение навыков самостоятельного анализа материала по учебному курсу, усиление научных основ практической деятельности. Главная задача самостоятельной работы обучающихся – развитие умения приобретения научных знаний путем личного поиска информации, формирования активного интереса к учебной дисциплине; систематизации и закреплении полученных теоретических знаний и практических умений, углубление и расширение теоретических знаний.

Усвоение материала дисциплины на лекциях, семинарах и в результате самостоятельной подготовки и изучения отдельных вопросов дисциплины, позволят подойти к промежуточной аттестации подготовленным, и потребует лишь повторения ранее пройденного материала. Знания при этом являются глубокими и качественными, и позволяют формировать соответствующие профессиональные компетенции как итог образовательного процесса.

Рабочая программа курса включает в себя разделы и основные проблемы дисциплины, в рамках которых и формируются вопросы для контроля и аттестации. Поэтому студент, заранее ознакомившись с программой курса, может лучше сориентироваться в последовательности его освоения.

При планировании времени на освоение дисциплины следует руководствоваться структурой дисциплины, в которой указаны количество академических часов для каждой темы, вида занятий (лекционное, практическое, семинарское) и часы на самостоятельную работу; формой текущего контроля успеваемости (тесты, выполнение индивидуальных и практических занятий и др.); формой промежуточной аттестации (экзамен).

Изучение каждой темы дисциплины целесообразно начинать со знакомства с содержанием тематики; затем следует этап подбора источников из числа рекомендуемых и подобранных самостоятельно (научные статьи; информация с официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления и др.). Целесообразно вести перечень проблемных вопросов случае затруднений с уяснением смысла изложенного в источниках материала (указанные вопросы могут быть разрешены самостоятельно, во время сессионных занятий или на консультации с преподавателем).

Подготовка студентов к семинарским занятиям по данной дисциплине заключается в самостоятельной работе с источниками, представленными в списках основной и дополнительной литературы. Семинарские занятия проводятся в формах, предусмотренных учебно-тематическим планом. На семинаре делаются доклады по темам занятий в виде выступлений, студент должен проявлять максимальную активность. Ответы на семинарах должны быть по содержанию чёткими и ёмкими, могут сопровождаться презентациями. Работа на семинарском занятии при обсуждении конкретных проблемных ситуаций предполагает дискуссионные моменты, что требует включения в работу на протяжении всего семинара, корректных возражений докладчику по форме и содержанию. Студент оценивается на семинаре по следующим параметрам: полнота и чёткость ответа, активность на протяжении всего занятия, проявление общей эрудиции и коммуникативных способностей.

Для подготовки к практическим занятиям рекомендуется подробно изучить конспект лекций и материалы семинарских занятий, предшествующих практическому занятию. Технология проведения практических занятий включает следующие этапы: объяснение задания; знакомство с конкретными источниками информации для выполнения задания; обсуждение и уточнение вопросов в ходе анализа источников информации; совместный просмотр первичных результатов, оценка их соответствия по формальным и содержательным требованиям.

Для эффективной подготовки к текущему контролю по дисциплине необходимо использовать рекомендованную педагогом основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, разработки студентов, выполненные в результате подготовки и выполнения семинарских и практических занятий.

Занятия проводятся в следующих формах: опросы, подготовка докладов, рефератов, деловая игра. Интерактивные формы требуют от студента активности и внимательности на занятиях, что требует от студента специальной подготовки – изучение научной, справочной, методической литературы и периодических изданий, сетевых Интернет-ресурсов и др.

Для оценивания результатов обучения используются практические задания, включающих один или несколько вопросов в виде краткой формулировки действий, которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить. К ним можно отнести: несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют нескольких решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях, которые связаны с выполнением практических действий. Комплексные практические задания применяются для оценки владений. Практические задания выполняются обучающимися в рамках практических занятий.

Для оценивания результатов обучения используются следующие процедуры: тестирование; индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы (в виде текущего контроля). Основной задачей текущего контроля успеваемости обучающихся является повышение качества знаний, приобретение и развитие ими навыков самостоятельной работы. Текущий контроль знаний обучающихся по дисциплине может иметь следующие виды: устный опрос на лекциях, практических занятиях; проверка выполнения письменных самостоятельных работ и домашних заданий; тестирование.

## **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Перечень компетенций и этапы их формирования**

Согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность в рамках изучения дисциплины «Менеджмент качества» у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

<b>Код</b>	<b>Формулировка компетенции</b>
<b>ПК</b>	<b>профессиональные компетенции</b>
ПК-36	готовность к владению методами количественной и качественной оценки работы библиотек

#### **Этапы формирования компетенции:**

**Начальный** – на этом этапе формируются знания и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. У студента имеется общее представление о менеджменте качества и стандартах качества. Студент рассматривает контроль как функцию управления качеством работы библиотеки, знает виды и методы контроля качества, знает основные задачи контроля, может привести примеры количественной оценки качества. Если студент отвечает этим требованиям, можно говорить об освоении им базового уровня компетенции.

**На основном** этапе знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент знает основные проблемы внедрения менеджмента качества в библиотечную практику, умеет измерить показатели деятельности библиотеки, знает критерии самооценки по обеспечению качества библиотечной деятельности. Он уже умеет оценить критерии, характеризующие результаты работы библиотеки: удовлетворённость потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки; удовлетворённость сотрудников работой в библиотеке; влияние библиотеки на общество; результаты работы библиотеки. Успешное прохождение этого этапа позволяет достичь среднего уровня сформированности компетенции.

**На завершающем** этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях. Студент умеет организовать самооценку деятельности библиотеки, используя методы самооценки качества библиотечных продуктов и услуг. Он знает последовательность этапов внедрения менеджмента качества, Может использовать статистические методы анализа качества. Может дать примеры количественной оценки качества. Знает этапы создания системы документирования менеджмента качества в библиотеке. Умеет решать проблемы внедрения СМК в библиотечную практику.

Показателями успешности освоения студентом данной учебной дисциплины при проведении итогового контроля являются набор освоенных компетенций знаний, умений и навыков:

- умение преобразовать деятельность библиотеки на основе менеджмента качества;
- умение внедрять в практику работы библиотеки стратегии качества;
- готовность к владению методами качественной и количественной оценки работы библиотеки.

#### **Общие критерии оценки ответов студентов**

<b>Оценка «отлично»</b>	<b>Оценка «хорошо»</b>	<b>Оценка «удовлетворительно»</b>	<b>Оценка «неудовлетворительно»</b>
оценивается ответ, если студент имеет системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических	оценивается ответ, в котором отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.	оценивается неполный ответ, в котором отсутствуют значительные элементы содержания или присутствуют все вышеизложенные знания, но допущены существенные ошибки, нелогично, пространно изложено основное содержание вопроса.	оценивается ответ, при котором студенты демонстрируют отрывочные, бессистемные знания, неумение выделить главное, существенное в ответе, допускают грубые ошибки

Оценка «отлично»	Оценка «хорошо»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно»
неточностей			

## 5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

**Промежуточная аттестация** реализуется в ходе сдачи обучающимися очной и заочной формы обучения зачёта и экзамена.

На зачёте оценка «зачтено» ставится при условии успешного выполнения самостоятельной работы обучающегося, удовлетворительных ответов на практических занятиях, успешного прохождения теста (количество правильных ответов не менее 2/3 от общего объёма вопросов).

В процессе ответа на зачёте студент должен показать способность к публичной коммуникации, способность вести дискуссию и владение профессиональной терминологией.

Оценка «не зачтено» ставится при условии невыполнения самостоятельных заданий в течение семестра, при неудовлетворительном прохождении теста (количество правильных ответов менее 2/3) и итогового собеседования по вопросам зачёта.

Формой промежуточной аттестации является экзамен. Экзамен проводится в форме собеседования по билетам. Экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание. На подготовку ответов отводится 25 минут. Оценка знаний производится по 5-балльной шкале. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать экзамен в установленном порядке. Для успешной сдачи экзамена необходимо подготовить сообщение, раскрывающее содержание терминов и понятий на основе изучаемого материала; правильно ответить на вопросы теста. На завершающем этапе в рамках промежуточной аттестации обучающиеся готовят ответы на вопросы, обобщающие учебный материал изучаемой дисциплины, а также реферативное сообщение.

Критериями успешности освоения студентом данной учебной дисциплины при проведении текущего и **итогового контроля** являются:

1. Количество правильных ответов на текущем тестировании и по экзаменационному билету.
2. Активность и адекватность поведения студента на семинарских занятиях, выполнение каждым студентом всех практических работ, осмысленность и самостоятельность суждений, проявленных в ходе устного опроса.
3. Демонстрация знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий.
4. Наличие собственного видения рассматриваемой проблемы, сформированного на основе изучения и анализа научных работ, выполнения практических заданий.

Для эффективной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, записи, сделанные в ходе подготовки к семинарским и практическим занятиям, выполненные рефераты.

**Собеседование на зачёте и экзамене** средство контроля для выявления объёма знаний студента по конкретному вопросу курса. Критериями оценки являются: глубина и прочность усвоения знаний, умение применять знания в конкретной ситуации, умение логически выстроить ответ, сформированность профессионально значимых личностных качеств, умение поддерживать беседу.

## 5.3. Материалы для оценки и контроля результатов обучения

Материалы для оценки и контроля результатов обучения	Формируемые компетенции
1. Статистические методы управления качеством продукции: сущность, группировка.	ПК-36

2. Порядок сертификации системы менеджмента качества.	ПК-36
3. Понятие международных и национальных премий по качеству.	ПК-36
4. Правовые основы гарантии качества в России и за рубежом.	ПК-36
5 Роль самооценки библиотеки по критериям Модели премии по качеству	ПК-36
6. Инструменты контроля качества – контрольная карта, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы.	ПК-36
7. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией.	ПК-36
8. Международная система стандартов качества (ИСО 9000).	ПК-36
9. Организация управления качеством на различных уровнях.	ПК-36
10. Отечественный опыт становления системного подхода к качеству.	ПК-36
11. Сущность цикла Деминга.	ПК-36
12. Критерии эффективности управления качеством.	ПК-36
13. Стандарт, как нормативный документ обеспечения качества продукции.	ПК-36
14. Система стандартов международной организации по оценке качества.	ПК-36

Текущий контроль осуществляется на семинарах по итогам работы и по выполнению предлагаемых преподавателем самостоятельных заданий. Дополнительно оценивается степень активности студентов в совместных обсуждениях по учебному материалу, дополнения и выводы, сделанные студентами. Промежуточный контроль осуществляется в середине освоения программы дисциплины на зачётном занятии. Итоговый контроль осуществляется на экзамене.

В качестве форм текущего контроля знаний предусмотрены **тестирование** и решение управленческих ситуаций. В течение всего периода обучения студенты опрашиваются по изучаемому материалу с помощью блиц-опросов, собеседования на семинарских занятиях.

#### **Тестовые задания**

(выберите правильный вариант ответа)

#### **1. Управление качеством продукции – это:**

- А. Совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми.
- Б. Деятельность, осуществляемая под воздействием санитарных норм.
- В. Деятельность, заключающаяся в нахождении решений для повторяющихся задач в сфере науки, техники и экономики, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определённой области.
- Г. Действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, для установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

#### **2. К показателям качества продукции по характеризующим свойствам относятся показатели:**



- А. Единичные, комплексные, интегральные.
- Б. Надёжности, назначения, эргономичности, экологические, транспортабельности.
- В. В стоимостном выражении.
- Г. Прогнозные, проектные, производственные, эксплуатационные.
- Д. В натуральном выражении.

**3. Система качества – это:**

- А. Совокупность качественных и стоимостных характеристик продукции.
- Б. Совокупность организационной структуры, методик и процессов, необходимых для всеобщего руководства качеством.
- В. Цели и направления предприятия в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
- Г. Мероприятия с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей.
- Д. Качественная или количественная характеристика любых свойств или состояний продукции.

**4. К отечественным системам управления качеством продукции относится система:**

- А. ИСО 9000.
- Б. ЕФАС.
- В. КС У КП.
- Г. ИСО 14000.

**5. Технический контроль – это:**

- А. Система мотивации персонала.
- Б. Служба качества на предприятии.
- В. Проверка соответствия продукции или процесса, от которого зависит ее качество, установленным требованиям.
- Г. Установление требований к продукции или процессам, от которых зависит качество изделий.
- Д. Рекламация продукции.

**6. Видами технического контроля качества продукции являются:**

- А. Дифференциальный, комплексный, смешанный.
- Б. Входной, операционный, выборочный, сплошной, контроль геометрических параметров.
- В. Стандарты, нормы, требования к качеству продукции.
- Г. Социологический, экспертный, традиционный.

**7. Дайте определение политики в области качества.**

- А. Объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.
- Б. Планируемые и осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества.
- В. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
- Г. Мероприятия с целью повышения эффективности и результативности деятельности.
- Д. Документ, устанавливающий характеристики продукции или связанные с ней процессы и методы производства.

**8. К статистическим методам управления качеством относятся:**

- А. Традиционный, экспертный, социологический.
- Б. Дифференциальный, комплексный, смешанный.
- В. Измерительный, регистрационный, расчетный, органолептический.
- Г. Диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольная карта, контрольный листок, графики, диаграмма разброса.
- Д. КАНАРСПИ, БИП, КС У КП, ОС У КП.

**9. Дайте определение термину «Total Quality Management (TQM)».**

- А. Стандарт, разрабатываемый на системы качества предприятия.

Б. Идеология, целью которой является качество как цель предпринимательства; оптимальное использование всех ресурсов предприятия; ориентация всего предпринимательства и всех усилий на выполнение требований и ожиданий потребителей.

В. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже.

Г. Стандарт, разрабатываемый на транспортировку, хранение, складирование продукции.

Д. Сертификат на систему качества, продукцию и услуги, процессы.

### **Вопросы к экзамену по курсу**

1. Терминология в области системы менеджмента качества (система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества).
2. 3. Инструменты контроля качества – контрольная карта, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы.
4. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией.
5. Порядок сертификации системы менеджмента качества.
6. Понятие международных и национальных премий по качеству.
7. Характеристика критериев премии Правительства РФ в области качества.
8. Понятие жизненного цикла продукции («петли качества»).
10. Отечественный опыт становления системного подхода к качеству.
11. Процессный подход принцип СМК.
13. Инструменты контроля качества – контрольная карта, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы.
15. Порядок сертификации системы менеджмента качества.
17. Характеристика критериев премии Правительства РФ в области качества.
18. Роль самооценки по критериям Модели премии по качеству.
19. Понятие жизненного цикла продукции («петли качества»).
21. Процессный подход принцип СМК.
22. Статистические методы управления качеством продукции: сущность, группировка.

### **5.4. Методические материалы по оцениванию результатов обучения**

Оценка производится следующими способами:

1. Проверка усвоения учебного материала, представленного на лекциях и семинарских занятиях;
2. Проверка знаний и умений, полученных в ходе самостоятельной подготовки студентов к разным типам занятий;
3. Проверка знаний и навыков владения основным терминологическим аппаратом и понятиями менеджмента качества;
4. Проверка умения студентов анализировать и сопоставлять основные теории менеджмента качества, понимать специфику и особенность менеджмента качества в библиотечно-информационной сфере.
5. Проверка навыков коммуникативных технологий в сфере культуры и образования, способность к публичной коммуникации.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющее собой краткое изложение в письменном виде анализа научной литературы, логически построенное и связное; использование таблиц, схем и рисунков. Критерием выступает также полнота и глубина изложенного материала.

**Тематика рефератов**

Используя литературу из фондов библиотек города, написать реферат по одной из ниже заявленных тем:

1. В чем заключается экономическое содержание категории «качество»?
2. Каковы основные этапы эволюции категории «качество»?
3. Какие существуют методологические основы системы менеджмента качества?
4. Каковы основные характеристики качества как объекта управления.
5. В чем заключаются основные принципы управления качеством?
6. Какое влияние оказывает качество продукции на конкурентоспособность библиотеки?
7. Каковы политика и цели стратегии менеджмента качества?
8. Каковы объект, цели, факторы категории управления качеством?
9. По каким принципам можно охарактеризовать «жизненный цикл» продукции?
10. Какие существуют виды и методы контроля качества?
11. Что включает в себя процесс разработки и внедрения систем менеджмента качества?
12. Какие существуют факторы повышения эффективности системы менеджмента качества?
13. Каковы основные цели контроля качества?
14. Как можно определить планирование качества?
15. В чем сущность и цели квалитметрии как науки?

### **Задания для проведения контрольных работ**

1. Какие из перечисленных определений термина «качество продукции» правильны?
  - а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с ее назначением
  - б) удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникает потребность
  - в) степень соответствия изделия проекту
  - г) комплекс присущих продукции свойств, обеспечивающих ее целевое назначение
2. Приведите примеры из практики оценки качества, когда используются исключительно социологические методы?
3. Какие из восьми принципов менеджмента качества (СМК) непосредственно связаны с человеческим фактором?
4. Можно ли признать корректным формулировку принципа СМК – «взаимовыгодные отношения» с поставщиками с позиции ИСО 9004?
5. Что такое методология менеджмента качества?
  - а) логическая схема
  - б) методические положения
  - в) совокупность методов и принципов
  - г) соответствие целей, средств и методов исследования
  - д) эффективный приём получения знаний
6. Что представляет собой процесс менеджмента качества?
  - а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая «входы» и «выходы»
  - б) проект скоординированной деятельности
  - в) связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами
  - г) совокупность взаимодействующих технических средств
7. Какой из документов СМК определяет в краткой форме стратегию деятельности организации?
8. Перечислите шесть обязательных процедур по качеству.
9. Что такое правило: «70-20-10»?
10. Чем отличаются понятия «жизненный цикл продукции» и «жизненный цикл товара»?

11. В чем состоит «правило десятикратных затрат»?
12. Назовите семь основных инструментов контроля качества продукции.
13. Объясните происхождение названия метода функционально-стоимостного анализа.
14. Перечислите преимущества модели оценки СМК на основе критериев премии Правительства перед моделью оценки СМК на основе ИСО 9000.
26. Какие методы исследования трудовых ресурсов применяются при нормировании?
27. Что такое «фотография рабочего времени»?
28. Как организуется оплата труда? Какие принципы распределения используются?
29. Почему распределение по результатам труда эффективнее, чем распределение по затратам труда?

## **6. Ресурсное обеспечение**

### **6.1. Основная и дополнительная литература**

#### **6.1.1. Основная литература**

1. Карпова, Т.Ю. Управление качеством : учебно-практическое пособие / Т.Ю. Карпова, В.А. Плачкова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Челябинская государственная академия культуры и искусств». - Челябинск : ЧГАКИ, 2012. - 224 с. : ил. - Библиогр.: с. 156-161 - ISBN 978-5-94839-327-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492100> (10.04.2019).
2. Управление качеством процессов и продукции : учебное пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко и др. ; под ред. С.В. Пономарева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 240 с. : табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1140-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101> (10.04.2019).

#### **Дополнительная литература:**

1. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1401-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661> (12.04.2019).
2. Тепман, Л.Н. Управление качеством : учебное пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01274-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450> (12.04.2019).

### **6.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с лицензионными нормативами обеспечения библиотечно-информационными ресурсами библиотека организует индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в

которой имеется доступ к сети Интернет, к учебным материалам Электронно-библиотечных систем (ЭБС):

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Издательство: ООО «НексМедиа». Принадлежность сторонняя. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru). Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к базовой части ЭБС.

2. ЭБС «Издательство Планета музыки». Электронно-библиотечная система ООО «Издательство ПЛАНЕТА МУЗЫКИ». Принадлежность сторонняя. [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com). Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к коллекциям: «Музыка и театр», «Балет. Танец. Хореография».

3. БД Электронная Система «Культура». База Данных Электронная Система «Культура». Принадлежность сторонняя. <http://www.e-mcfr.ru>.

4. Web ИРБИС Хабаровский государственный институт искусств и культуры (электронный каталог). Международная ассоциация пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ассоциация ЭБНИТ). Принадлежность сторонняя. <http://irbis.hgiik.ru>.

5. eLIBRARY.ru – Научная электронная библиотека. ООО Научная электронная библиотека. Принадлежность сторонняя. <http://elibrary.ru/> Лицензионное соглашение № 13863 от 03.10.2013 г. – бессрочно.

6. Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ХГИК». ФГБОУ ВО «ХГИК». Принадлежность собственная. Локальный доступ. <http://carta.hgiik.ru>. Приказ по Институту № 213-об от 07.10.2013 г.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика», Министерство образования и науки РФ. Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://window.edu.ru>

8. Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://school-collection.edu.ru>

9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов, ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://fcior.edu.ru>

Для подготовки курсовых, выпускных и научных работ обучающиеся могут использовать полнотекстовую базу данных WebofScience. Режим доступа: электронный, из внутренней сети института. Официальный сайт: [webofknowledge.com](http://webofknowledge.com)

### **6.3. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Программно-информационное обеспечение учебного процесса соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, занятий практического типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется следующее программное обеспечение:

–лицензионное проприетарное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office (в состав пакета входят: Word, Excel, PowerPoint, FrontPage, Access)

Adobe Creative Suite 6 Master Collection (в состав пакета входят: Photoshop CS6 Extended, Illustrator CS6, InDesign CS6, Acrobat X Pro, Dreamweaver CS6, Flash Professional CS6, Flash Builder 4.6 Premium Edition, Dreamweaver CS6, Fireworks CS6, Adobe Premiere Pro CS6, After Effects CS6, Adobe Audition CS6, SpeedGrade CS6, Prelude CS6, Encore CS6, Bridge CS6, Media Encoder CS6);

–свободно распространяемое программное обеспечение:

Набор офисных программ Libre Office

аудиопроигрыватель AIMP  
видеопроектор Windows Media Classic  
интернет-браузер Chrome.

Для самостоятельной подготовки студентов к занятиям по дисциплине требуется обращение к программному обеспечению Microsoft Windows, Microsoft Office, в том числе для подготовки мультимедийных презентаций по темам семинаров в программе PowerPoint. Для создания конечных редактируемых версий документа рекомендуется использовать AcrobatXPro, входящий в состав пакета AdobeCreativeSuite 6 MasterCollection.

При изучении дисциплины обучающиеся имеют возможность использования информационно-справочных систем «Культура» и «Гарант», Всероссийскую отраслевую справочную систему «Информо», реферативных и библиометрических баз данных рецензируемой литературы Web of Science и Scopus, в соответствии с заключенными договорами.

На всех компьютерах в институте установлено лицензионное антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security. Необходимым условием информационной безопасности института является обязательная проверка на наличие вирусов внешних носителей перед их использованием с помощью Kaspersky Endpoint Security.

Перечисленное программное обеспечение обновляется по мере выхода новых версий программ в рамках соответствующих лицензий и соглашений.

#### **6.4. Материально-техническая база**

Материально-техническое обеспечение реализуемой дисциплины соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, занятий практического типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в учебном процессе активно используются следующие специальные помещения:

- аудитории 303, 309 с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Данные аудитории оснащены мультимедийными презентационными комплексами в составе проектора, активной акустической системы, персонального компьютера; столами, стульями, столами письменными для преподавателей, досками настенными, досками аудиторными, персональными компьютерами в количестве: 9 рабочих мест в 303 ауд.; 11 рабочих мест в 309 ауд.

Для самостоятельной работы студентов предназначены:

- ауд. 209 (читальный зал), оборудованный персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к электронной информационно-образовательной среде организации, к сети «Интернет», к электронным библиотечным системам;

При необходимости в учебном процессе используются комплекты переносных демонстрационных комплексов (ноутбук, проектор, экран).

Все компьютеры Института объединены в локальную сеть, с каждого из них возможен выход в глобальную сеть Интернет. Институт использует выделенный канал со скоростью 10 Мб/с. Для студентов имеется возможность выхода в сеть Интернет с мобильных устройств посредством сети WiFi, которая установлена в читальном зале Института.

Проведение лекций по дисциплине «Документоведение» сопровождается слайд-презентациями.

### **7. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В процессе изучения дисциплины и осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

здоровья применяются адаптированные формы обучения с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей.

Обучение лиц с ограниченными возможностями и инвалидов организуется как совместно с другими обучающимися на лекционных и практических занятиях, так и по индивидуальному учебному плану. Во время приемной кампании, а также во время сдачи различных форм промежуточной и государственной итоговой аттестации в Институте созданы необходимые условия для оказания технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости может быть допущено присутствие в аудитории ассистентов, сопровождающих лиц, собаки-поводыря и т.п.).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, при необходимости, могут быть обеспечены электронными и печатными образовательными ресурсами с учетом их индивидуальных потребностей. Для реализации доступной среды при необходимости в учебном процессе могут быть задействованы документ-камера для увеличения текстовых фрагментов и изображений (для лиц с нарушениями зрения) и переносная индукционная система для слабослышащих «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» предоставляет обучающимся с ОВЗ (по зрению) ряд возможностей для обеспечения эффективности процесса обучения. При чтении масштаб страницы сайта можно увеличить с помощью специального значка на главной странице. Можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа (например, Jaws , «Balabolka»). Скачиваемые фрагменты в формате pdf, имеющие высокое качество, могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, могут быть загружены в тифлоплееры, а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

Сервис ЭБС «Цитатник» помогает пользователю извлечь цитату и автоматически формирует корректную библиографическую ссылку, что особенно актуально для лиц с ограниченными возможностями и облегчает процесс написания курсовой или выпускной квалификационной работы.

Для подготовки к занятиям обучающиеся с ОВЗ (по зрению) могут использовать мобильное приложение ЭБС «Лань», предназначенное для озвучивания текста книги. Режим доступа: электронный, приложение скачивается обучающимся самостоятельно с сайта [e.lanbook.ru](http://e.lanbook.ru), необходимое условие: быть зарегистрированным в ЭБС «Лань». Используется свободно распространяемая программа экранного доступа Nvda.

Подробнее об организации доступной среды см. соответствующий раздел основной профессиональной образовательной программы.

