

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 17.08.2023 12:27:15

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Персонал в системе управления качеством»

Цель преподавания дисциплины

Получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков принятия решений в области управления персоналом в системе менеджмента качества.

Задачи изучения дисциплины:

Получение студентами знаний по следующим вопросам:

- нормативно-правовое регулирование работ по управлению персоналом в рамках системы менеджмента качества;
- основы разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.

Формирование у студентов профессиональных навыков в области:

- проведения текущей деловой оценки (в том числе аттестации) различных категорий персонала;
- анализа работ и проведения анализа рабочих мест;
- разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.

Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.

ПК-4.1 Проводит анализ выполнения действующих норм труда.

ПК-4.3 Составляет информационно-аналитические отчеты, презентации по эффективному использованию трудовых ресурсов и расходам на персонал.

Разделы дисциплины

Развитие системного подхода к управлению качеством. Обзор документов, относящихся к управлению персоналом в рамках системы менеджмента качества. Вовлечение персонала. Системы постановки целей перед персоналом. Организация работы персонала в системе менеджмента качества. Подготовка персонала в системе менеджмента качества. Оценка персонала в системе менеджмента качества. Применение системы менеджмента качества в управлении персоналом.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

« 26 » 02 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Персонал в системе управления качеством

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО

38.04.03 Управление персоналом

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Управление персоналом организации»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения

очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курс – 20 21

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета (протокол № 6 «26» 02 2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации» на заседании кафедры экономики, управления и аудита № 13 «25» 02 2021 г.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Бессонова Е.А.
Разработчик программы _____
к.т.н. _____ Томакова И.А.
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

/Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02 2021 г., на заседании кафедры Уч. Н. от 21.06.21, № 21
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета протокол № 13 «30» 06 2023 г., на заседании кафедры Уч. Н. от 08.12.2023, № 13
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры _____
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование современного взгляда на проблему качества, приобретение системного теоретического знания, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления, с применением прикладных методов и подходов в экономике и управлении персоналом.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование научной базы знаний, умений, представлений месте персонала организации в системе управления качеством продукции, услуг, работ;
- освоение практических навыков проведения анализа бизнес-процессов, построения контрольных карт и других методов анализа и контроля качества;
- овладение методами управления качеством продукции с применением прикладных методов и подходов в экономике.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способности ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: - методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - определять приоритеты и цели собственной деятельности. Владеть: - навыками управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
ПК-4	Способен оценивать системы орга-	ПК-4.1 Проводит анализ	Знать: -Методические материалы и

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикатора- ми достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	низации, оплаты и стимулирования труда и управлять показателями результативности труда персонала	выполнения действующих норм труда	нормативы по организации и нормированию труда Уметь: - Анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов Владеть : - навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности)
		ПК-4.3 Составляет информационно-аналитические отчеты, презентации по эффективному использованию трудовых ресурсов и расходам на персонал	Знать: - нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации Уметь: - контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррективы в планы и задачи Владеть: - навыками применения компьютерных технологий в процессе анализа.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Персонал в системе управления качеством» входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 38.04.03 Управление персоналом, направленность

(профиль) «Управление персоналом организации». Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	36
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	71,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Роль качества в современной экономике	Понятие, сущность и роль качества. Предмет и объект курса. Общая характеристика понятия качество, его роль в современной экономике. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Влияние качества на конкурентоспособность организации. Назначение, цели и задачи систем качества. Мотивы для разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятии. Термины и определения, относящиеся к системам менеджмента качества. Характеристика качества, показатели качества, их классификация и методы определения численных значений. Понятие градации и технического уровня продукции.
2	Эволюция управления качеством	Стадии развития философии качества. Истоки качества. Международный опыт управления качеством (японский, американский и европейский опыт). Российский опыт управления качеством. Системы БИП, ЕОРМ, СБТ, КАНАРСПИ, КСКиУП. Основная суть систем, критерии и объекты управления, достоинства и недостатки систем качества. Область применения моделей системы менеджмента качества. Заинтересованные стороны системы менеджмента качества. Структура модели системы менеджмента качества на процессном подходе. Требования к документации систем менеджмента качества. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Производственная среда. Процессы жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение. Совместимость с другими системами менеджмента. Обеспечивающие и управляющие стандарты. Гарантии качества.
3	Функции и принципы менеджмента качества	Ориентация на потребителя. Лидерство руководителей. Вовлечение людей. Процессный подход. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Основанный на фактах подход к принятию решений. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Понимание процессного подхода. Цикл PDCA и процессный подход. Понимание системного подхода к менеджменту. Внедрение процессного подхода в отношении требований ИСО 9001. Технология построения процессной модели SMK.

4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	Подходы при выполнении проекта. Проверка действующей системы качества. Консультация и обучение персонала. Разработка плана-графика выполнения работ. Консультирование по разработке документации и внедрению СМК. Проведение тренировочного аудита. Предсертификационный и сертификационный аудиты. Разработка миссии, политики, целей в области качества, документации СМК.
5	Экономика и методы обеспечения качества	Этапы внедрения и их содержание. Проблемы, возникающие при внедрении системы менеджмента качества. Базовые принципы и технологии CAQ - ИПИ. Концепция применения CALS - ИПИ на предприятиях. Нормативное обеспечение компьютерных технологий поддержки жизненного цикла продукции. Основные трудности, возникающие при внедрении систем автоматизации.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Роль качества в современной экономике	2		1,2	У-1-10, МУ-1	С2, Р2	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
2	Эволюция управления качеством	4		3,4	У-1-10 МУ-1	С6, Р6	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
3	Функции и принципы менеджмента качества	4		4	У-1, 6, 7, 9, МУ-1,7	С9,Р9	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	4		6	У-1-10, МУ -1	С11, Р11	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
5	Экономика и методы обеспечения качества	4		7,8	У-1-10 МУ-1	С16, Р16	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3

С – собеседование, Р – защита (проверка) рефератов

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Теоретические и практические аспекты понятия «качество», «система менеджмента качества»	2
2	Мотивы разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с актуальными стандартами	2
3	Гарантии качества, их роль и значение в системе менеджмента качества	2
4	Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с современными стандартами	2
5	Идентификация и описание процессов системы менеджмента качества	2
6	Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества	2
7	Разработка стандарта организации	2
8	Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов системы менеджмента качества	4
Итого		18

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Роль качества в современной экономике	2 неделя	14
2.	Эволюция управления качеством	6 неделя	14
3.	Функции и принципы менеджмента качества	10 неделя	14
4.	Процессы и разработка системы менеджмента качества	14 неделя	14
5.	Экономика и методы обеспечения качества	16 неделя	15,9
Итого			71,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным

оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - тем рефератов;
 - вопросов к зачету;
 - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с экспертами и специалистами Комитета по труду и занятости населения Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Лекция по теме «Процессы и разработка системы менеджмента качества»	Разбор конкретных ситуаций	4
2	Лекция по теме «Экономика и методы обеспечения качества»	Разбор конкретных ситуаций	2
3	Практическое занятие: Идентификация и описание процессов системы менеджмента качества	Разбор конкретных ситуаций	2
4	Практическое занятие: Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества	Разбор конкретных ситуаций	2
5	Практическое занятие: Разработка стандарта организации	Разбор конкретных ситуаций	2
Итого:			12

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совер-	Ассесмент Технологии обучения и развития персонала Управление поведением персонала		Персонал в системе управления качеством Технологии рекрутмента Управление наймом персонала Производственная практика: научно-исследовательская работа (по

шенствования на основе самооценки			теме выпускной квалификационной работы)
ПК-4 Способен оценивать системы организации, оплаты и стимулирования труда и управлять показателями результативности труда персонала	Экономика и управление безопасностью труда персонала	Экономика труда (продвинутый уровень) Управление поведением персонала Кадровая политика и корпоративная культура организации	Персонал в системе управления качеством Маркетинг в управлении персоналом Аудит и контролинг персонала Кадровый консалтинг и аудит Бюджетирование и инвестирование в управление персоналом организации Производственная преддипломная практика

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (<i>индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной</i>)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-6/ завершающий	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: - отдельные методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - определять приоритеты собственной деятельности. Владеть: - начальными навыками управления временем при выполнении конкретных задач, проектов,	Знать: - основные методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - определять приоритеты и цели собственной деятельности. Владеть: - устойчивыми навыками управления временем	Знать: - методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - самостоятельно определять приоритеты и цели собственной деятельности. Владеть: - навыками самостоятельного управления вре-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		при достижении поставленных целей.	при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.	менем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
ПК-4/ завершающий	ПК-4.1 Проводит анализ выполнения действующих норм труда ПК-4.3 Составляет информационно-аналитические отчеты, презентации по эффективному использованию трудовых ресурсов и расходам на персонал	Знать: -отдельные методические материалы и нормативы по организации и нормированию труда -отдельные нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации Уметь: - анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов - контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевремен-	Знать: -основные методические материалы и нормативы по организации и нормированию труда - основные нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации Уметь: - анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов - контролиро-	Знать: -методические материалы и нормативы по организации и нормированию труда - нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации Уметь: - самостоятельно анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов - контролиро-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>ные коррекции в планы и задачи</p> <p>Владеть :</p> <ul style="list-style-type: none"> - начальными навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности) - начальными навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа. 	<p>вать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррекции в планы и задачи</p> <p>Владеть :</p> <ul style="list-style-type: none"> - устойчивыми навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности) - устойчивыми навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа. 	<p>вать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррекции в планы и задачи</p> <p>Владеть :</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности) - уверенными навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Роль качества в современной экономике	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	№1-10	Согласно табл.7.2
				Реферат	1-10	
2	Эволюция управления качеством	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	11-20	Согласно табл.7.2
				Тест	1	
3	Функции и принципы менеджмента качества	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	21-30	Согласно табл.7.2
				Реферат	11-17	
4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	31-40	Согласно табл.7.2
				Реферат	18-30	
5	Экономика и методы обеспечения качества	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	41-76	Согласно табл.7.2
				Тест	2	

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы для собеседования

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Качество как объект управления.
3. Основные этапы развития методов управления качеством.
4. Конкурентоспособность и качество.
5. Роль и место системы управления качеством в общей системе управ-

ления предприятием.

6. Содержание функций управления качеством на предприятиях.
7. Становление и развитие менеджмента качества.
8. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
9. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.
10. Модели систем управления качеством в зарубежных странах.
11. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
12. Положения концепции TQM.
13. Государственная система стандартизации РФ.
14. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
15. Инструменты и методы управления качеством.
16. Экспертные методы управления качеством.
17. Информационное обеспечение управление качеством.
18. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
19. Практика сертификации на российских предприятиях.
20. Документирование системы менеджмента качества.
21. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
22. Роль персонала в управлении качеством.
23. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
24. Планирование качества.
25. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством.
26. Аудит качества.
27. Понятие и принципы квалиметрии.
28. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.
29. Премии в области качества – отечественный и зарубежный опыт.
30. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
31. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
32. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
33. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
34. Основные этапы развития систем управления качеством.
35. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
36. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
37. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
38. Деятельность международных и российских организаций по качеству.

39. Факторы, влияющие на качество.
40. Сущность системного управления качеством.
41. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
42. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
43. Базовые принципы управления качеством.
44. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
45. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
46. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
47. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
48. Улучшение качества продукции и процессов.
49. Организация разработки системы менеджмента качества.
50. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
51. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
52. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
53. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
54. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
55. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
56. Элементы системы управления окружающей средой.
57. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
58. Модели совершенствования деятельности предприятий.
59. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
60. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
61. Цели совершенствования качества процессов.
62. Основные средства управления качеством.
63. Новые средства управления качеством.
64. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
65. Метод развития функции качества.
66. Метода анализа последствий и причин отказов.
67. Экспертные методы в управлении качеством.
68. Структура затрат на качество.
69. Сущность предупредительных затрат на качество.
70. Понятие, цели и задачи аудита.
71. Виды аудита: сущность и назначение.
72. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
73. Понятие и формы подтверждения соответствия.
74. Подготовка предприятия к сертификации.

75. Понятие и виды сертификации.

76. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Темы рефератов

1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества, как структурной составляющей TQM.

2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

10. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством.

11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.

12. Развитие японской философии TQM.

13. Менеджмент качества в США.

14. Европейская политика в области качества.

15. Проблемы российского менеджмента качества.

16. Основные инструменты TQM.

17. Методы определения нужд потребителя.

18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.

19. Управление организацией по критериям качества.

20. Управление переменами в организации.

21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.

22. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.

23. Структура доходов и затрат производителя продукта и место в них затрат на качество.

24. Концепция общих потерь для общества.

25. Модель стоимости процесса.

26. Стоимость качества (модель RAF).

27. Деятельность по финансированию затрат на качество.

28. Затраты на соответствие – выгодный для производителя вид инвестиций.

29. Издержки на несоответствие.

30. Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Первый принцип в СМК – это:

- a. ориентация на потребителя
- b. непрерывное улучшение деятельности
- c. принятие решений на основе фактов
- d. установление взаимовыгодных взаимоотношений с поставщиками
- e. нет правильного варианта ответа

Задание в открытой форме:

Продолжите определение: Петля качества –это...

Компетентностно-ориентированная задача:

Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации.

1 ноября 2009 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма превышать стоимость работ? Задание Сидоров П.И. купил холодильник, который через шесть месяцев вышел из строя. Специалист сервисного центра, осмотрев холодильник, пояснил, что дефект производственного характера и отремонтировать его можно только в условиях мастерской, длительность ремонта составляет 20 дней. В сервисном центре покупателю предложили самостоятельно доставить товар в мастерскую, в предоставлении на время ремонта другого холодильника было отказано. Правы ли специалисты сервисного центра? Задание Покупатель купил разборный кухонный гарнитур импортного производства. Когда приступил к сборке, то обнаружил, что инструкция по сборке кухонного гарнитура выполнена на иностранном языке, в результате покупатель не смог собрать гарнитур. Как должен поступить в этой ситуации покупатель?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов.

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1 Теоретические и практические аспекты понятия «качество», «система менеджмента качества»	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 2 Мотивы разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с актуальными стандартами	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 3 Гарантии качества, их роль и значение в системе менеджмента качества	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 4 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с современными стандартами	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 5 Идентификация и описание процессов системы менеджмента качества	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены прак-

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
		Практическое задание выполнено не в полном объеме.		тические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 6 Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 7 Разработка стандарта организации	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 8 Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов системы менеджмента качества	2	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
СРС	8	Тема не раскрыта полностью, не даны ответы на вопросы.	16	Выполнено индивидуально в полном объеме, даны ответы на поставленные вопросы
Итого	24		48	
Посещаемость	0	Не посещал занятия	16	Посетил все занятия, предусмотренные расписанием
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Экономика и социология труда: учебное пособие-практикум : учебное пособие / А. Б. Вешкурова, Ю. В. Долженкова, И. В. Филимонова, М. С. Соколова. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 222 с. : ил., табл. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495827> (дата обращения 11.02.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Экономика и социология труда. Теория и практика : учебник для бакалавров, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / под ред. В. М. Масловой. - Москва : Юрайт, 2019. - 539 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Текст : непосредственный.

3. Экономика и социология труда. Практикум : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Управление персоналом», «Управление человеческими ресурсами организации», «Менеджмент», «Государственное и муниципальное управление», «Экономика» / под ред. О. С. Осиповой. - Москва : Юрайт, 2020. - 401 с. - Текст : непосредственный.

4. Маскаева, Асия Ибрагимовна. **Экономика и социология труда** : учебное пособие : [для студентов, обуч. по напр. подготовки 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр")] / А. И. Маскаева, Д. Р. Амирова. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 172 с. - Текст : непосредственный.

5. Экономика труда : учебник : [для студентов, обуч. по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика" (квалификация (степень) "бакалавр")] / под ред. А. М. Асалиева. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 336 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Текст : непосредственный.

6. Управление качеством процессов и продукции : учебное пособие / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, Е. С. Мищенко, Н. М. Гребенникова, П. В. Балабанов ; под ред. С. В. Пономарев; Тамбовский государственный технический университет. - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2012. - 240 с. : табл., схем., ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

7. Митрофанова, И. А. Экономика труда: теория и практика : учебное пособие / И. А. Митрофанова, А. Б. Тлисов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 148 с. : схем., табл. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258905> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8. Шапиро, С. А. **Формирование конкурентоспособности работников организации** : учебное пособие / С. А. Шапиро, Е. К. Самраилова, А. Б. Вешкурова. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 225 с. : ил., табл. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469685> (дата обращения 10.10.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.

9. Управление человеческим капиталом: региональные аспекты гармонизации рынков труда и образования : монография / А. Д Запольский, М. А. Юрьева, Е. В. Харченко [и др.] ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 239 с. - Текст : электронный.

10. Воронцова, А. В. Подготовка предприятий к сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента : учебное пособие / А. В. Воронцова ; Тюменский государственный университет. - Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. - 251 с. : ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574492> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Развитие систем менеджмента качества : методические указания для самостоятельной и практической работы студентов направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. С. С. Железняков. - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 35 с. - Текст : электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Периодические издания по экономическим наукам в библиотеке университета:

Вопросы экономики,
Маркетинг в России и за рубежом,
Менеджмент в России и за рубежом,
Экономист.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронно-библиотечные системы

№	Наименование ресурса	Режим доступа	Доступ
1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	http://www.biblioclub.ru	Доступ с компьютеров сети ЮЗГУ без пароля. Авторизация в ЭБС на территории вуза позволяет пользоваться системой на домашнем компьютере.

Информационные системы

№	Наименование ресурса	Режим доступа	Доступ
1	Президентская библиоте-	http://www.prlib.ru	полный доступ в электронном

	ка (ФГБУ «Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина»)		читальном зале периодических изданий
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	http://нэб.рф/	доступ к ресурсам НЭБ, защищенным авторским правом, открыт в электронных читальных залах научной библиотеки, а также доступ возможен с любого компьютера, имеющего выход в Интернет, с обязательной регистрацией на портале.
3	Электронная библиотека диссертаций и авторефератов	http://dvs.rsl.ru/	доступ с компьютеров электронного читального зала периодических изданий.
4	Университетская информационная система «Россия»	http://uisrussia.msu.ru	доступ к полным текстам только с компьютеров электронного читального зала периодических изданий.
5	Архив важных публикаций Polpred.com Обзор СМИ	http://polpred.com	со всех компьютеров вуза, подключенных к Интернет.
6	Справочно-правовая система КонсультантПлюс	http://www.consultant.ru/	электронный читальный зал периодических изданий.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Персонал в системе управления качеством» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Персонал в системе управления качеством»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Персонал в системе управления качеством» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Персонал в системе управления качеством» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий и курсового проектирования, оснащенные учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска.

Наглядность и эффективность докладов (презентаций, лекционного материала) достигается с помощью Мультимедиа центра (проектор inFocusIN24 с ноутбуком ASUSX50VL и экран на треноге DraperDiplomat 60x60).

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной ат-

тестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

« 26 » 02 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Персонал в системе управления качеством

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО

38.04.03 Управление персоналом

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Управление персоналом организации»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения

заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 20 21

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета (протокол № 6 «26» 02 2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации» на заседании кафедры экономики, управления и аудита № 13 «25» 02 2021 г.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Бессонова Е.А.
Разработчик программы _____
к.т.н. _____ Томакова И.А.
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

/Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02 2021 г., на заседании кафедры Уч. Н. от 21.06.21, № 21
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета протокол № 13 «30» 06 2023 г., на заседании кафедры Уч. Н. от 08.12.2023, № 13
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) «Управление персоналом организации», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры _____
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование современного взгляда на проблему качества, приобретение системного теоретического знания, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления, с применением прикладных методов и подходов в экономике и управлении персоналом.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование научной базы знаний, умений, представлений месте персонала организации в системе управления качеством продукции, услуг, работ;
- освоение практических навыков проведения анализа бизнес-процессов, построения контрольных карт и других методов анализа и контроля качества;
- овладение методами управления качеством продукции с применением прикладных методов и подходов в экономике.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способности ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: - методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - определять приоритеты и цели собственной деятельности. Владеть: - навыками управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
ПК-4	Способен оценивать системы орга-	ПК-4.1 Проводит анализ	Знать: -Методические материалы и

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	низации, оплаты и стимулирования труда и управлять показателями результативности труда персонала	выполнения действующих норм труда	нормативы по организации и нормированию труда Уметь: - Анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов Владеть : - навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности)
		ПК-4.3 Составляет информационно-аналитические отчеты, презентации по эффективному использованию трудовых ресурсов и расходам на персонал	Знать: - нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации Уметь: - контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррективы в планы и задачи Владеть: - навыками применения компьютерных технологий в процессе анализа.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Персонал в системе управления качеством» входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 38.04.03 Управление персоналом, направленность

(профиль) «Управление персоналом организации». Дисциплина изучается на 2 курсе.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	12
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	91,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Роль качества в современной экономике	Понятие, сущность и роль качества. Предмет и объект курса. Общая характеристика понятия качество, его роль в современной экономике. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Влияние качества на конкурентоспособность организации. Назначение, цели и задачи систем качества. Мотивы для разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятии. Термины и определения, относящиеся к системам менеджмента качества. Характеристика качества, показатели качества, их классификация и методы определения численных значений. Понятие градации и технического уровня продукции.
2	Эволюция управления качеством	Стадии развития философии качества. Истоки качества. Международный опыт управления качеством (японский, американский и европейский опыт). Российский опыт управления качеством. Системы БИП, ЕОРМ, СБТ, КАНАРСПИ, КСКиУП. Основная суть систем, критерии и объекты управления, достоинства и недостатки систем качества. Область применения моделей системы менеджмента качества. Заинтересованные стороны системы менеджмента качества. Структура модели системы менеджмента качества на процессном подходе. Требования к документации систем менеджмента качества. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Производственная среда. Процессы жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение. Совместимость с другими системами менеджмента. Обеспечивающие и управляющие стандарты. Гарантии качества.
3	Функции и принципы менеджмента качества	Ориентация на потребителя. Лидерство руководителей. Вовлечение людей. Процессный подход. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Основанный на фактах подход к принятию решений. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Понимание процессного подхода. Цикл PDCA и процессный подход. Понимание системного подхода к менеджменту. Внедрение процессного подхода в отношении требований ИСО 9001. Технология построения процессной модели СМК.

4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	Подходы при выполнении проекта. Проверка действующей системы качества. Консультация и обучение персонала. Разработка плана-графика выполнения работ. Консультирование по разработке документации и внедрению СМК. Проведение тренировочного аудита. Предсертификационный и сертификационный аудиты. Разработка миссии, политики, целей в области качества, документации СМК.
5	Экономика и методы обеспечения качества	Этапы внедрения и их содержание. Проблемы, возникающие при внедрении системы менеджмента качества. Базовые принципы и технологии CAQ - ИПИ. Концепция применения CALS - ИПИ на предприятиях. Нормативное обеспечение компьютерных технологий поддержки жизненного цикла продукции. Основные трудности, возникающие при внедрении систем автоматизации.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Роль качества в современной экономике			1,2	У-1-10, МУ-1	С2, Р2	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
2	Эволюция управления качеством	1		3,4	У-1-10 МУ-1	С6, Р6	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
3	Функции и принципы менеджмента качества	1		4	У-1, 6, 7, 9, МУ-1,7	С9,Р9	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	1		6	У-1-10, МУ -1	С11, Р11	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3
5	Экономика и методы обеспечения качества	1		7,8	У-1-10 МУ-1	С16, Р16	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3

С - собеседование, Р – защита (проверка) рефератов

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Теоретические и практические аспекты понятия «качество», «система менеджмента качества»	1
2	Мотивы разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с актуальными стандартами	1
3	Гарантии качества, их роль и значение в системе менеджмента качества	1
4	Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с современными стандартами	1
5	Идентификация и описание процессов системы менеджмента качества	1
6	Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества	1
7	Разработка стандарта организации	1
8	Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов системы менеджмента качества	1
Итого		8

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Роль качества в современной экономике	межсессионный период	18
2.	Эволюция управления качеством	межсессионный период	18
3.	Функции и принципы менеджмента качества	межсессионный период	18
4.	Процессы и разработка системы менеджмента качества	межсессионный период	18
5.	Экономика и методы обеспечения качества	межсессионный период	19,9
Итого			91,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - тем рефератов;
 - вопросов к зачету;
 - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с экспертами и специалистами Комитета по труду и занятости населения Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Лекция по теме «Экономика и методы обеспечения качества»	Разбор конкретных ситуаций	2
2	Практическое занятие: Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества	Разбор конкретных ситуаций	2
Итого:			4

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Ассесмент Технологии обучения и развития персонала Управление поведением персонала		Персонал в системе управления качеством Технологии рекрутмента Управление наймом персонала Производственная практика: научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы)
ПК-4 Способен оценивать системы организации, оплаты и стимулирования труда и управлять показателями	Экономика и управление безопасностью труда персонала	Экономика труда (продвинутый уровень) Управление поведением	Персонал в системе управления качеством Маркетинг в управлении персоналом Аудит и контролинг персонала Кадровый консалтинг и аудит

результативности труда персонала		персонала Кадровая политика и корпоративная культура организации	Бюджетирование и инвестирование в управление персоналом организации Производственная преддипломная практика
----------------------------------	--	---	--

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-6/ завершающий	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: - отдельные методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - определять приоритеты собственной деятельности. Владеть: - начальными навыками управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.	Знать: - основные методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - определять приоритеты и цели собственной деятельности. Владеть: - устойчивыми навыками управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.	Знать: - методы определения приоритетов личностного развития и профессионального роста. Уметь: - самостоятельно определять приоритеты и цели собственной деятельности. Владеть: - навыками самостоятельного управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
ПК-4/	ПК-4.1	Знать:	Знать:	Знать:

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
завершающих	<p>Проводит анализ выполнения действующих норм труда ПК-4.3</p> <p>Составляет информационно-аналитические отчеты, презентации по эффективному использованию трудовых ресурсов и расходам на персонал</p>	<p>-отдельные методические материалы и нормативы по организации и нормированию труда</p> <p>-отдельные нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации</p> <p>Уметь:</p> <p>- анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов</p> <p>- контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррективы в планы и задачи</p> <p>Владеть :</p> <p>- начальными навыками организация проверки качества, правильно-</p>	<p>-основные методические материалы и нормативы по организации и нормированию труда</p> <p>- основные нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации</p> <p>Уметь:</p> <p>- анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов</p> <p>- контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррективы в планы и задачи</p> <p>Владеть :</p>	<p>-методические материалы и нормативы по организации и нормированию труда</p> <p>- нормативные правовые акты в области организации труда персонала, налогообложения, управления персоналом, защиты персональных данных, ведения документации по персоналу, предоставления учетной документации</p> <p>Уметь:</p> <p>- самостоятельно анализировать состояние производственных (технологических) процессов и управленческих бизнес-процессов</p> <p>- контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррективы в планы и задачи</p> <p>Владеть :</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		сти применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности) - начальными навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа.	- устойчивыми навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности) - устойчивыми навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа.	- навыками организация проверки качества, правильности применения и уровня выполнения действующих норм труда (норм времени, выработки и обслуживания, нормативов численности) - уверенными навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Роль качества в современной экономике	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Практическое занятие СРС	Собеседование	№1-10	Согласно табл.7.2
				Реферат	1-10	
2	Эволюция управления качеством	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	11-20	Согласно табл.7.2
				Тест	1	
3	Функции и принципы менеджмента качества	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	21-30	Согласно табл.7.2
				Реферат	11-17	
4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	31-40	Согласно табл.7.2
				Реферат	18-30	
5	Экономика и методы обеспечения качества	УК-6.1; ПК-4.1; ПК-4.3	Лекция, Практическое занятие СРС	Собеседование	41-76	Согласно табл.7.2
				Тест	2	

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы для собеседования

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Качество как объект управления.
3. Основные этапы развития методов управления качеством.
4. Конкурентоспособность и качество.
5. Роль и место системы управления качеством в общей системе управ-

ления предприятием.

6. Содержание функций управления качеством на предприятиях.
7. Становление и развитие менеджмента качества.
8. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
9. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.
10. Модели систем управления качеством в зарубежных странах.
11. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
12. Положения концепции TQM.
13. Государственная система стандартизации РФ.
14. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
15. Инструменты и методы управления качеством.
16. Экспертные методы управления качеством.
17. Информационное обеспечение управление качеством.
18. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
19. Практика сертификации на российских предприятиях.
20. Документирование системы менеджмента качества.
21. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
22. Роль персонала в управлении качеством.
23. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
24. Планирование качества.
25. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством.
26. Аудит качества.
27. Понятие и принципы квалиметрии.
28. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.
29. Премии в области качества – отечественный и зарубежный опыт.
30. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
31. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
32. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
33. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
34. Основные этапы развития систем управления качеством.
35. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
36. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
37. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
38. Деятельность международных и российских организаций по качеству.

39. Факторы, влияющие на качество.
40. Сущность системного управления качеством.
41. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
42. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
43. Базовые принципы управления качеством.
44. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
45. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
46. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
47. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
48. Улучшение качества продукции и процессов.
49. Организация разработки системы менеджмента качества.
50. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
51. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
52. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
53. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
54. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
55. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
56. Элементы системы управления окружающей средой.
57. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
58. Модели совершенствования деятельности предприятий.
59. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
60. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
61. Цели совершенствования качества процессов.
62. Основные средства управления качеством.
63. Новые средства управления качеством.
64. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
65. Метод развития функции качества.
66. Метода анализа последствий и причин отказов.
67. Экспертные методы в управлении качеством.
68. Структура затрат на качество.
69. Сущность предупредительных затрат на качество.
70. Понятие, цели и задачи аудита.
71. Виды аудита: сущность и назначение.
72. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
73. Понятие и формы подтверждения соответствия.
74. Подготовка предприятия к сертификации.

75. Понятие и виды сертификации.

76. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Темы рефератов

1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества, как структурной составляющей TQM.

2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

10. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством.

11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.

12. Развитие японской философии TQM.

13. Менеджмент качества в США.

14. Европейская политика в области качества.

15. Проблемы российского менеджмента качества.

16. Основные инструменты TQM.

17. Методы определения нужд потребителя.

18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.

19. Управление организацией по критериям качества.

20. Управление переменами в организации.

21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.

22. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.

23. Структура доходов и затрат производителя продукта и место в них затрат на качество.

24. Концепция общих потерь для общества.

25. Модель стоимости процесса.

26. Стоимость качества (модель RAF).

27. Деятельность по финансированию затрат на качество.

28. Затраты на соответствие – выгодный для производителя вид инвестиций.

29. Издержки на несоответствие.

30. Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и (или) компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Первый принцип в СМК – это:
 - a. ориентация на потребителя
 - b. непрерывное улучшение деятельности
 - c. принятие решений на основе фактов
 - d. установление взаимовыгодных взаимоотношений с поставщиками
 - e. нет правильного варианта ответа

Задание в открытой форме:

Продолжите определение: Петля качества –это...

Компетентностно-ориентированная задача:

Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации.

1 ноября 2009 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма превышать стоимость работ? Задание Сидоров П.И. купил холодильник, который через шесть месяцев вышел из строя. Специалист сервисного центра, осмотрев холодильник, пояснил, что дефект производственного характера и отремонтировать его можно только в условиях мастерской, длительность ремонта составляет 20 дней. В сервисном центре покупателю предложили самостоятельно доставить товар в мастерскую, в предоставлении на время ремонта другого холодильника было отказано. Правы ли специалисты сервисного центра? Задание Покупатель купил разборный кухонный гарнитур импортного производства. Когда приступил к сборке, то обнаружил, что инструкция по сборке кухонного гарнитура выполнена на иностранном языке, в результате покупатель не смог собрать гарнитур. Как должен поступить в этой ситуации покупатель?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов.

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1 Теоретические и практические аспекты понятия «качество», «система менеджмента качества»	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 2 Мотивы разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с актуальными стандартами	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 3 Гарантии качества, их роль и значение в системе менеджмента качества	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 4 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с современными	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены прак-

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
стандартами		Практическое задание выполнено не в полном объеме.		тические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 5 Идентификация и описание процессов системы менеджмента качества	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 6 Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 7 Разработка стандарта организации	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
Практическое занятие 8 Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов системы менеджмента качества	0	В ходе собеседований продемонстрировано удовлетворительное знание материала по изученной теме. Практическое задание выполнено не в полном объеме.	4	В ходе собеседований продемонстрировано глубокое знание материала по изученной теме. Полностью выполнены практические работы и задания для самостоятельной работы.
СРС	0	Тема не раскрыта полностью, не даны ответы на вопросы.	4	Выполнено индивидуально в полном объеме, даны ответы на поставленные вопросы
Итого	0		36	
Посещаемость	0	Не посещал занятия	14	Посетил все занятия, предусмотренные расписанием
Зачет	0		60	
Итого	0		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, уме-

ний, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –60 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Экономика и социология труда: учебное пособие-практикум : учебное пособие / А. Б. Вешкурова, Ю. В. Долженкова, И. В. Филимонова, М. С. Соколова. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 222 с. : ил., табл. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495827> (дата обращения 11.02.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Экономика и социология труда. Теория и практика : учебник для бакалавров, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / под ред. В. М. Масловой. - Москва : Юрайт, 2019. - 539 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Текст : непосредственный.

3. Экономика и социология труда. Практикум : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Управление персоналом», «Управление человеческими ресурсами организации», «Менеджмент», «Государственное и муниципальное управление», «Экономика» / под ред. О. С. Осиповой. - Москва : Юрайт, 2020. - 401 с. - Текст : непосредственный.

4. Маскаева, Асия Ибрагимовна. **Экономика и социология труда** : учебное пособие : [для студентов, обуч. по напр. подготовки 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр")] / А. И. Маскаева, Д. Р. Амирова. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 172 с. - Текст : непосредственный.

5. Экономика труда : учебник : [для студентов, обуч. по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика" (квалификация (степень) "бакалавр")] / под ред. А. М. Асалиева. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 336 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Текст : непосредственный.

6. Управление качеством процессов и продукции : учебное пособие / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, Е. С. Мищенко, Н. М. Гребенникова, П. В. Балабанов ; под ред. С. В. Пономарев; Тамбовский государственный технический университет. - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2012. - 240 с. : табл., схем., ил. - **URL:**

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437101> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

7. Митрофанова, И. А. Экономика труда: теория и практика : учебное пособие / И. А. Митрофанова, А. Б. Тлисов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 148 с. : схем., табл. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258905> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8. Шапиро, С. А. **Формирование конкурентоспособности работников организации** : учебное пособие / С. А. Шапиро, Е. К. Самраилова, А. Б. Вешкурова. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 225 с. : ил., табл. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469685> (дата обращения 10.10.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.

9. Управление человеческим капиталом: региональные аспекты гармонизации рынков труда и образования : монография / А. Д Запольский, М. А. Юрьева, Е. В. Харченко [и др.] ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 239 с. - Текст : электронный.

10. Воронцова, А. В. Подготовка предприятий к сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента : учебное пособие / А. В. Воронцова ; Тюменский государственный университет. - Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. - 251 с. : ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574492> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Развитие систем менеджмента качества : методические указания для самостоятельной и практической работы студентов направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. С. С. Железняков. - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 35 с. - Текст : электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Периодические издания по экономическим наукам в библиотеке университета:

Вопросы экономики,
Маркетинг в России и за рубежом,
Менеджмент в России и за рубежом,
Экономист.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронно-библиотечные системы

№	Наименование ресурса	Режим доступа	Доступ
1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	http://www.biblioclub.ru	Доступ с компьютеров сети ЮЗГУ без пароля. Авторизация в ЭБС на территории вуза позволяет пользоваться системой на домашнем компьютере.

Информационные системы

№	Наименование ресурса	Режим доступа	Доступ
1	Президентская библиотека (ФГБУ «Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина»)	http://www.prlib.ru	полный доступ в электронном читальном зале периодических изданий
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	http://нэб.рф/	доступ к ресурсам НЭБ, защищенным авторским правом, открыт в электронных читальных залах научной библиотеки, а также доступ возможен с любого компьютера, имеющего выход в Интернет, с обязательной регистрацией на портале.
3	Электронная библиотека диссертаций и авторефератов	http://dvs.rsl.ru/	доступ с компьютеров электронного читального зала периодических изданий.
4	Университетская информационная система «Россия»	http://uisrussia.msu.ru	доступ к полным текстам только с компьютеров электронного читального зала периодических изданий.
5	Архив важных публикаций Polpred.com Обзор СМИ	http://polpred.com	со всех компьютеров вуза, подключенных к Интернет.
6	Справочно-правовая система КонсультантПлюс	http://www.consultant.ru/	электронный читальный зал периодических изданий.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Персонал в системе управления качеством» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации

для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Персонал в системе управления качеством»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дис-

циплины «Персонал в системе управления качеством» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Персонал в системе управления качеством» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий и курсового проектирования, оснащенные учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска.

Наглядность и эффективность докладов (презентаций, лекционного материала) достигается с помощью Мультимедиа центра (проектор inFocusIN24 с ноутбуком ASUSX50VL и экран на треноге DraperDiplomat 60x60).

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляе-

мые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			