

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 11.09.2023 11:06:35

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ca536f0fc6

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Управление качеством»**

#### **Цель преподавания дисциплины.**

Формирование у студентов базовых знаний и навыков практического применения в области разработки основных этапов создания и совершенствования системы управления качеством на современном предприятии. Применения элементов системного и процессного подходов к управлению качеством; использования современных моделей систем управления качеством на основе принципов TQM; решения проблем по управлению качеством на базе международных стандартов ИСО.

#### **Задачи изучения дисциплины.**

Дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции; изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг; приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества продукции; научить будущих специалистов оценке конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов; ознакомить с основными нормативными документами по вопросам качества; изучить основные методы определения и оценки показателей качества продукции; приобрести практические навыки по применению современных методов управления качеством; развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества продукции.

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

- способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации (ОПК-5);
- владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16);
- знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях) (ПК-17);
- знанием основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умением использовать их на практике (ПК-23).

**Разделы дисциплины.** Качество как объект управления. Качество и удовлетворенность потребителя. Системы управления качеством. Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества. Оценка и измерение качества. Методы управления качеством. Нормативно-правовая база обеспечения качества. Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента  
(наименование ф-та полностью)

 Е.В. Харченко  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 04 » сентября 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность)

38.03.03

(шифр согласно ФГОС)

Управление персоналом

и наименование направления подготовки специальности

Управление персоналом организации

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения

очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курс – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 10 «30» июля 2016 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом на заседании кафедры управления качеством, метрологии и сертификации «31» августа 2016 г., протокол № 1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Павлов Е.В.  
Разработчик программы \_\_\_\_\_  
к.х.н., доцент \_\_\_\_\_ Ходыревская С.В.  
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано:  
на заседании кафедры экономики, управления и политики «27» сентября 2016 г., протокол № 2.

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Железняков С.С.  
Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «27» 06 2016 г. на заседании кафедры управление качеством, метрологии и сертификации, 31.08.17, протокол № 1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Павлов Е.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «27» 06 2016 г. на заседании кафедры службы 01.09.2018г., протокол № 1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Павлов Е.В.


Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 5 «30» 01 2017 г. на заседании кафедры службы 30.08.2019г., протокол № 1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Павлов Е.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «26» 03 2018 г. на заседании кафедры Секунд  
04.07.2020г., Ученый совет №20.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Павлов Е. В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г. на заседании кафедры Д и ИИ  
02.07.2022г., Ученый совет №20.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Мальшева И. А.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г. на заседании кафедры Д и ИИ  
01.07.2022г., Ученый совет №20  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Мальшева И. А.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г. на заседании кафедры Д и ИИ  
29.06.2023г., Ученый совет №20  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Мальшева И. А.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, 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 образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Формирование у студентов базовых знаний и навыков практического применения в области разработки основных этапов создания и совершенствования системы управления качеством на современном предприятии. Применения элементов системного и процессного подходов к управлению качеством; использования современных моделей систем управления качеством на основе принципов TQM; решения проблем по управлению качеством на базе международных стандартов ИСО.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг;
- приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества продукции;
- научить будущих специалистов оценке конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов;
- ознакомить с основными нормативными документами по вопросам качества;
- изучить основные методы определения и оценки показателей качества продукции;
- приобрести практические навыки по применению современных методов управления качеством;
- развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества продукции.

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны знать:

- основные принципы и функции управления качеством;
- основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;
- методы оценки удовлетворенности потребителя;
- законы удовлетворенности потребителя;
- методы мотивации персонала в системе менеджмента качества;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, услуг, процессов и систем качества;
- процедуры оценки качества продукции, услуг и систем качества;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;

- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО по обеспечению качества;
- методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством;
- требования систем менеджмента качества к управлению персоналом;

**уметь:**

- использовать методы обеспечения заданного уровня качества;
- применять на практике методы мотивации персонала в системе менеджмента качества;
- проектировать системы управления качеством, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятии и по устранению возникающих несоответствий;
- использовать на практике основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;
- применять методы оценки удовлетворенности потребителя;
- применять законы удовлетворенности потребителя в организации;
- вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;
- решать практические задачи по управлению качеством;
- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения;
- использовать на практике методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством;
- использовать требования систем менеджмента качества для управления персоналом;
- составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников;

**владеть:**

- основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;
- методами обеспечения заданного уровня качества;
- методами мотивации персонала в системе менеджмента качества;
- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- современными методами контроля качества продукции и методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений.
- навыками разработки и внедрения стандартов в области управления персоналом;
- навыками решения практических задач по управлению персоналом;
- основами подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;
- методами оценки удовлетворенности потребителя.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и

задач своей организации (ОПК-5);

владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16);

знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях) (ПК-17);

знанием основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умением использовать их на практике (ПК-23).

## 2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Управление качеством» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.7 вариативной части учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, изучаемую на 3 курсе в 6 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 5 зачетных единиц (з.е.), 180 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	73,15
в том числе:	
лекции	36
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
экзамен	1,15
зачет	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	72
в том числе:	
лекции	36
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	70,85
Контроль/экзамен (подготовка к экзамену)	36

1

4

#### 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	Качество как объект управления	Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики. Основопологающие категории и понятия по управлению качеством
2	Качество и удовлетворенность потребителя	Основные параметры качества. О взглядах производителей и потребителей на ценность и стоимость продукта. Закон удовлетворенности потребителя. Закон сохранения удовлетворенности. Методы оценки удовлетворенности потребителя
3	Системы управления качеством	Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM): основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества
4	Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.	Общие принципы и функции управления качеством. Механизм управления качеством. Методы мотивации: общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством, основные методы мотивации. Мотивация персонала в системе менеджмента качества
5	Оценка и измерение качества	Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества. Методы квалиметрии и их использование. Организация проведение квалиметрической оценки
6	Методы управления качеством	Классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Организационно-технологические методы. Статистические методы управления качеством. Современные средства и методы менеджмента качества
7	Нормативно-правовая база обеспечения качества	Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с TQM. Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг. Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.
8	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	Управление персоналом в стандартах ИСО. Управление персоналом: требования систем менеджмента качества. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества.



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	Качество как объект управления	2			У-1, 5,7,9 МУ-10	Т2, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
2	Качество и удовлетворенность потребителя	2		1	У-3, 5,6,9 МУ-3, 10	ЗЗ, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
3	Системы управления качеством	8		2,3,4	У-1,2,5,7,8 МУ-4,5,6,10	СР5, СР6, Т7, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
4	Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.	4		5	У-1,4,6,11,12 МУ-7, 10	С8, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
5	Оценка и измерение качества	6		6,7,8	У-1,2,7,9 МУ-1,2, 10	З12, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
6	Методы управления качеством	8		9,10	У-1,2,4,8,10 МУ-8, 9,10	З15, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
7	Нормативно-правовая база обеспечения качества	4			У-1,6,7,9 МУ-10	СР17, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
8	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	2			У-4,10,11,12 МУ-10	СР18, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23

З – задачи (задания) для самостоятельного выполнения, Т – тест, С – собеседование, СР – семестровая работа, Э - экзамен

## 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	Методы оценки удовлетворенности потребителей	4
2	Эволюция развития отечественного управления качеством	4
3	Эволюция развития зарубежного управления качеством	4
4	Концепция всеобщего управления качеством	2
5	Мотивация персонала	2
6	Выбор и расчет различных групп показателей качества	4
7	Построение «дерева показателей» продукции	2
8	Методы оценки уровня качества	4
9	Инструменты контроля и управления качеством	4
10	Современные средства и методы менеджмента качества	6
Итого		36

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

4

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	Качество как объект управления	2 неделя	5
2	Качество и удовлетворенность потребителя	3 неделя	5
3	Системы управления качеством	4-7 неделя	13,85
4	Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.	8 неделя	5
5	Оценка и измерение качества	10-12 неделя	14
6	Методы управления качеством	13-15 неделя	14
7	Нормативно-правовая база обеспечения качества	17 неделя	7
8	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	18 неделя	7
Итого			70,85

### 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 экзамену;

- методических указаний по выполнению практических занятий 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. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины**

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 06 апреля 2021 г. № 245 по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 22,2 процента от аудиторных занятий согласно УП.

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	Лекция раздела 2 «Качество и удовлетворенность потребителя»	Лекция-беседа	2
2	Лекции раздела 3 «Системы управления качеством»	Лекции с разбором конкретных ситуаций Просмотр и обсуждение видеофильмов	4
3	Лекции раздела 5 «Оценка и измерение качества»	Лекции с разбором конкретных ситуаций	4
4	Лекция раздела 6 «Методы управления качеством»	Лекции с разбором конкретных ситуаций Просмотр и обсуждение видеофильмов	8
5	Практические занятия №1 «Методы оценки удовлетворенности потребителей»	Творческое задание	4
6	Практические занятия №5 «Мотивация персонала»	Работа в малых группах	2
7	Практические занятия №7 «Построение «дерева показателей» продукции»	Творческое задание	2
8	Практические занятия №9 «Инструменты контроля и управления качеством»	Работа в малых группах	2
9	Практические занятия №10 «Современные средства и методы менеджмента качества»	Разработка проектов	8
Итого			36

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует правовому, экономическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики), высокого профессионализма ученых (представителей производства), их ответственности за результаты и последствия деятельности для человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации (ОПК-5)	Методы и модели в управлении персоналом	Социология Экономика управления персоналом Методы и модели в управлении персоналом Управление качеством Квалиметрия Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия Технико-экономический анализ деятельности предприятия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Стратегическое управление персоналом Стратегическое планирование Преддипломная практика
владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16)	Рынок труда Системный анализ проблем предприятия Управление качеством Квалиметрия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		Стратегическое управление персоналом Стратегическое планирование Преддипломная практика
знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях) (ПК-17)	Экономика и социология труда Основы организации труда Управление качеством Квалиметрия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		Преддипломная практика
знанием основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умением использовать их на практике (ПК-23)	Основы управления персоналом Экономика и социология труда Основы маркетинга Управление качеством Квалиметрия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		Маркетинг персонала Преддипломная практика

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

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	6
ОПК-5 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы и функции управления качеством;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы и функции управления качеством;</li> <li>– методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;</li> <li>– применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;</li> <li>– современными методами контроля качества продукции и методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы и функции управления качеством;</li> <li>– методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах;</li> <li>– методы организации работы по совершенствованию качества;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;</li> <li>– применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.</li> <li>– решать практические задачи по управлению качеством;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;</li> <li>– современными методами контроля качества продукции и методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений.</li> <li>– категориальным аппаратом управления</li> </ul>

				качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
ПК-16 / началь- ный, основ- ной	1. Доля освоен- ных обучаю- щимся знаний, умений, навыков от общего объе- ма ЗУН, уста- новленных в п.1.3 РПД 2. Качество ос- военных обу- чающимся зна- ний, умений, на- выков 3. Умение при- менять знания, умения, навыки в типовых и не- стандартных си- туациях	<b>Знать:</b> – процедуры оценки качества продукции, услуг и систем каче- ства; <b>Уметь:</b> – использовать мето- ды обеспечения за- данного уровня каче- ства; <b>Владеть:</b> – методами обеспече- ния заданного уровня качества;	<b>Знать:</b> – процедуры оцен- ки качества про- дукции, услуг и систем качества; – методы мотива- ции персонала в системе менедж- мента качества; <b>Уметь:</b> – использовать ме- тоды обеспечения заданного уровня качества; – применять на практике методы мотивации персо- нала в системе ме- неджмента качест- ва; <b>Владеть:</b> – методами обеспе- чения заданного уровня качества; – методами моти- вации персонала в системе менедж- мента качества;	<b>Знать:</b> – процедуры оценки качества продукции, услуг и систем каче- ства; – методы мотивации персонала в системе менеджмента качест- ва; – современные мето- ды прогнозирования и обеспечения заданно- го уровня качества продукции, услуг, процессов и систем качества; <b>Уметь:</b> – использовать мето- ды обеспечения за- данного уровня каче- ства; – применять на прак- тике методы мотива- ции персонала в сис- теме менеджмента качества; – проектировать сис- темы управления ка- чеством, планировать организацию меро- приятий и работ по обеспечению задан- ного уровня качества на предприятии и по устранению возни- кающих несоответст- вий; <b>Владеть:</b> – методами обеспече- ния заданного уровня качества; – методами мотива- ции персонала в сис- теме менеджмента качества; – категориальным ап- паратом управления качеством на уровне

				понимания и свободного воспроизведения;
ПК-17 / началь- ный, основ- ной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД 2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	<b>Знать:</b> – методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством; <b>Уметь:</b> – использовать на практике методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством; <b>Владеть:</b> – навыками разработки стандартов в области управления персоналом;	<b>Знать:</b> – методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством; – рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО по обеспечению качества; <b>Уметь:</b> – использовать на практике методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством; – составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников <b>Владеть:</b> – навыками разработки и внедрения стандартов в области управления персоналом;	<b>Знать:</b> – методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством; – рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО по обеспечению качества; – требования систем менеджмента качества к управлению персоналом <b>Уметь:</b> – использовать на практике методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством; – составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников – использовать требования систем менеджмента качества для управления персоналом <b>Владеть:</b> – навыками разработки и внедрения стандартов в области управления персоналом; – навыками решения практических задач по управлению персоналом;
ПК-23 / началь- ный, основ- ной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объе-	<b>Знать:</b> – законы удовлетворенности потребителя; – основы подготовки	<b>Знать:</b> – законы удовлетворенности потребителя; – основы подготов-	<b>Знать:</b> – законы удовлетворенности потребителя – методы оценки удовлетворенности



	<p>ма ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять законы удовлетворенности потребителя в организации;</li> <li>– использовать на практике основы подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основами подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</li> </ul>	<p>ки исследований удовлетворенности потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы оценки удовлетворенности потребителя</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять законы удовлетворенности потребителя в организации;</li> <li>– использовать на практике основы подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основами подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</li> <li>– методами оценки удовлетворенности потребителя</li> </ul>	<p>потребителя</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять законы удовлетворенности потребителя в организации;</li> <li>– применять методы оценки удовлетворенности потребителя;</li> <li>– использовать на практике основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами оценки удовлетворенности потребителя;</li> <li>– основами подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;</li> </ul>
--	---	--	--	--

### 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 образовательной программы

Таблица 7.3 – Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Качество как объект управления	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС	Тест	1	Согласно табл. 7.2
2	Качество и удовлетворенность потребителя	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практическое занятие	Творческое задание	1, 2	Согласно табл. 7.2

3	Системы управления качеством	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практические занятия	Рефераты	1-44	Согласно табл. 7.2
				Задания для самостоятельного выполнения	1-3 4-6	
				Тест	2, 3	
4	Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практическое занятие	Собеседование	1-3	Согласно табл. 7.2
				Задания для самостоятельного выполнения	7	
5	Оценка и измерение качества	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практические занятия	Задания для самостоятельного выполнения	МУ-1,2	Согласно табл. 7.2
6	Методы управления качеством	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практические занятия	Разработка проекта	1-30	Согласно табл. 7.2
7	Нормативно-правовая база обеспечения качества	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС	Рефераты	45-53	Согласно табл. 7.2
8	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС	Рефераты	54-60	Согласно табл. 7.2

#### Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

##### Тест по разделу (теме) 1 «Качество как объект управления»

1. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

- а) свойство;
- б) категория;
- в) качество.

2. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

- а) выполнять;
- б) удовлетворять;
- в) принимать.

3. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?

- а) обеспечение качества;
- б) управление качеством;
- в) планирование качества.

4. Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?

- а) характеристика качества;
- б) требование к качеству;
- в) свойство.

5. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

- а) характеристика качества;
- б) требование к качеству;
- в) удовлетворенность потребителей.

6. Категория, выражающая внешнюю определенность объекта – это:

- а) качество;
- б) количество;
- в) конкурентоспособность.

7. Ученые говорят, что центральное место в управлении качеством отводится:

- а) человеку;
- б) технике;
- в) системе управления.

Творческое задание по разделу (теме) 2 «Качество и удовлетворенность потребителя».

Разработать анкету опроса потребителей. Объект выбирается студентом самостоятельно.

Порядок выполнения работы

1. Выбрать объект.
2. Рассмотреть объект и определить критерии опроса.
3. Используя знания правил составления анкет различного типа, определиться с формой анкеты в зависимости от цели анкетирования.
4. Разработать анкету опроса потребителя.

Перечень тем рефератов по разделу 3 «Системы управления качеством»  
«Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве»

#### ***Научный менеджмент***

- 1) Ф. Тейлор
- 2) Вебер
- 3) А. Файоль
- 4) Маслоу
- 5) Мак-Грегор

#### ***Системный подход***

- 6) А. Фейгенбаум
- 7) Дж. Эттингер и Дж. Ситтиг
- 8) Берталанфи

#### ***Теория случайностей***

- 9) Шухарт
- 10) Харольд Ф. Додж
- 11) Харри Ж. Ромиг

- 12) Абрахам Уолд
- 13) У. Вейбулл
- 14) Рональда А. Фишер

***Теория управления качеством***

- 15) М. Джуран
- 16) Деминг
- 17) К. Исикава
- 18) Ф. Кросби
- 19) Г. Тагучи
- 20) С. Шинго
- 21) Т. Петерс
- 22) С. Моллер

Задание для самостоятельного выполнения по разделу 3 «Системы управления качеством»

**Задание 1:** Зарубежные лидеры в области качества могут быть разделены на 3 категории. Каковы эти категории и в какую область экономики каждый из них внес наибольший вклад?

**Задание 2:** Перечислите идеи Деминга, Джурана и Фейгенбаума, которые присущи им всем и относятся к пониманию факторов качества.

**Задание 3:** Составьте список лидеров в области качества и напротив каждой фамилии напишите концепции, которые каждый из них развивал.

Вопросы для собеседования по разделу 4 «Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества»

1. Основные принципы управления качеством.
2. Функции управления качеством.
3. Механизм управления качеством.

Разработка проекта по разделу 6 «Методы управления качеством»

Разработать информационный проект.

***Информационный проект*** направлен на сбор информации о каком-то объекте, ознакомление обучающихся с этой информацией, ее анализ и обобщение фактов.

Структура информационного проекта:

- цель проекта;
- актуальность;
- методы получения (литературные источники, средства СМИ, базы данных, в том числе электронные, интервью, анкетирование, в том числе и зарубежных партнеров, проведение "мозговой атаки") и обработки информации (их анализ, обобщение, сопоставление с известными фактами, аргументированные выводы);
- результат (презентация, статья, реферат, доклад).

Темы проектов

1. Организационные методы управления качеством.
2. Социально-психологические методы.

3. Экономические методы.
4. Организационно-технологические методы: методы контроля качества.
5. Организационно-технологические методы: методы регулирования качества.
6. Статистические методы управления качеством: инструменты контроля качества.
7. Статистические методы управления качеством: инструменты управления качеством.
8. Инструменты анализа качества: функционально-физический анализ.
9. Инструменты анализа качества: функционально-стоимостной анализ.
10. Анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).
11. Инструменты проектирования качества: развертывание функций качества (QFD).
12. Инструменты проектирования качества: теория решения изобретательских задач.
13. Инструменты проектирования качества: метод эвристических приемов.
14. Система производительного обслуживания оборудования с участием всего персонала (TPM).
15. Система «Упорядочение», или «5S».
16. Система Кайдзен.
17. Быстрая переналадка (система SMED).
18. Система Канбан.
19. Система JIT (Точно в срок).
20. Управление потоком создания ценностей (VSM) – картирование процесса.
21. Защита от ошибок (покэ-ёка).
22. Методология «Шесть сигм».
23. Бенчмаркинг.
24. Сбалансированная система показателей (ССП или BSC).
25. Реинжиниринг бизнес-процессов и организаций.
26. Реструктуризация предприятий и компаний.
27. Управление знаниями.
28. Система 20 ключей.
29. Методы экспертных оценок.
30. Методы самооценки организации.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

#### Типовые задания для промежуточной аттестации

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

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – 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.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов);
- открытой (необходимо вписать правильный ответ);
- на установление правильной последовательности;
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью 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.

#### **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 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

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

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие №1 «Методы оценки удовлетворенности потребителей»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №2 «Эволюция развития отечественного управления качеством»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №3 «Эволюция развития зарубежного управления качеством»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Практическое занятие №4 «Концепция всеобщего управления качеством»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №5 «Мотивация персонала»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №6 «Выбор и расчет различных групп показателей качества»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №7 «Построение «дерева показателей продукции»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №8 «Методы оценки уровня качества»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9 «Семь основных инструментов контроля качества»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №10 «Семь новых инструментов управления качеством»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №11 «Современные средства и методы менеджмента качества»	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Экзамен	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,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 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. Эванс, Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>
2. Управление качеством в машиностроении [Текст] : учебное пособие / А. Ф. Гумеров [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2010. - 168 с.

3. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / С. В. Бочкарёв [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2013. - 456 с.

4. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учебник / А. В. Дейнека. – Москва : Дашков и Ко, 2014. - 288 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

## **8.2 Дополнительная учебная литература**

5. Басовский Л. Е. Управление качеством [Текст] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва : Инфра-М, 2010. - 212 с.

6. Ершов А. К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Ершов. – Москва : Логос, 2008. - 287 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

7. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 4-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2007. - 400 с.

8. Эванс, Д. Р. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова. - Москва : Юнити, 2007. - 671 с.

9. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник / О. В. Аристов. – Москва : ИНФРА-М, 2008. - 240 с.

10. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация [Текст] : учебное пособие / Б. А. Бузов. - 3-е изд., доп. – Москва : Академия, 2008. - 176 с.

11. Маслова, В. М. Управление персоналом предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. М. Маслова. – Москва : Юнити-Дана, 2012. - 223 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

12. Ковалев С. В. Управление качеством работы персонала [Текст] : учебно-практическое пособие / С. В. Ковалев. – Москва : Альфа-Пресс, 2009. - 384 с.

## **8.3 Перечень методических указаний**

1. Ходыревская, С. В. Квалиметрия и нормирование показателей качества [Текст] : учебно-методическое пособие / Юго-Западный государственный университет ; сост. С. В. Ходыревская - Курск : ЮЗГУ, 2010. - 246 с. : ил.

2. Ходыревская, С. В. Квалиметрия и нормирование показателей качества [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Юго-Западный государственный университет ; сост. С. В. Ходыревская – Курск : ЮЗГУ, 2010. - 246 с. : ил.

3. Методы оценки удовлетворенности потребителей [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 37 с. Библиогр.: с. 35.

4. Эволюция развития отечественного управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 7 с. Библиогр.: с. 6.

5. Эволюция развития зарубежного управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной ра-



боты бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 6 с. Библиогр.: с. 6.

6. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 7 с. Библиогр.: с. 7.

7. Мотивация персонала [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 14 с. Библиогр.: с. 14.

8. Инструменты контроля и управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплины «Управление качеством» и «Управление качеством продукции» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 34 с. Библиогр.: с. 33.

9. Современные средства и методы менеджмента качества [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 15 с. Библиогр.: с. 14.

10. Самостоятельная работа студентов: методические указания по организации самостоятельной работы студентов / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст: электронный.

#### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Научно-технические журналы в библиотеке университета:

Методы менеджмента качества

Национальные стандарты

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления / CONTROL SCIENCES

Российский экономический журнал

Вопросы государственного и муниципального управления. Public Administration Issues

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

1. <https://do.swsu.org> – Электронная информационно-образовательная среда ЮЗГУ. Учебные курсы ЮЗГУ

2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека on-line»

3. <http://lib.swsu.ru/> – Научная библиотека Юго-Западного государственного

университета

4. [www.qvality.edu.ru](http://www.qvality.edu.ru) – Портал поддержки систем управления качеством
5. [www.tqm.spb.ru](http://www.tqm.spb.ru) – Портал качество и образование
6. [www.qvality21.ru](http://www.qvality21.ru) – Качество. Инновации. Образование.
7. [www.qvality-journal.ru](http://www.qvality-journal.ru) – Журналы по качеству
8. [www.rusregister.ru](http://www.rusregister.ru) – Ассоциация по сертификации «Русский регистр»
9. [www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) – ресурс, посвященный менеджменту качества
10. <http://www.ria-stk.ru/> – РИА «Стандарты и качество» — рекламно-информационное агентство, ставшее с 2001 года информационным центром Всероссийской организации качества.
11. <http://www.vniiki.ru/> – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству.

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление 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.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, выполнения практических заданий, а также по результатам решения задач для самостоятельного выполнения.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление 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, промежуточный контроль путем отработки 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 сту-

дента. 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 закрепление 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 усвоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление качеством» с целью усвоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление 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)**

Программное обеспечение SunRay TestOfficePro (лицензионный сертификат № BXXR211F572306FA-B от 06.05.2013 года)

LibreOffice [ru.libreoffice.org/download/](http://ru.libreoffice.org/download/)

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

Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, оснащена учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска.

Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD - T2330/14"/1024Mb/ 160Gb/ сумка/проектор inFocus IN24+ .

Экран мобильный Draper Diplomat 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 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, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента  
(наименование ф-та полностью)

 Е.В. Харченко  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 08 » сентября 20 16 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) \_\_\_\_\_

38.03.03

(шифр согласно ФГОС)

Управление персоналом

и наименование направления подготовки специальности)

Управление персоналом организации

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения \_\_\_\_\_



заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 20 16

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «27» мая 2016 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом на заседании кафедры управления качеством, метрологии и сертификации «31» августа 2016 г., протокол № 1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Павлов Е.В.  
Разработчик программы  
к.х.н., доцент  Ходыревская С.В.  
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано:  
на заседании кафедры экономики, управления и политики «7» мая 2016 г.,  
протокол № 2.

Зав.кафедрой  Железняков С.С.  
Директор научной библиотеки  Макаровская В.Г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «27» 06 2016 г. на заседании кафедры управления качеством, метрологией и сертификацией 30.08.17, протокол №1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Павлов Е.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «27» 06 2016 г. на заседании кафедры экономики 01.09.2018, протокол №1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Павлов Е.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «27» 06 2016 г. на заседании кафедры экономики 30.08.2019, протокол №1.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой  Павлов Е.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 5 «30» 01 2017 г. на заседании кафедры Сискин Д  
04.07.2020г., протокол №20.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой Павлов Е. В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «26» 03 2018 г. на заседании кафедры Дичек  
02.07.2018г., протокол №20.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой Мамешева И. А.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г. на заседании кафедры Дичек  
01.07.2022, протокол №20  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой Мамешева И. А.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г. на заседании кафедры Дичек,  
29.06.2023г., протокол №20  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой Мамешева И. А.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, одобренного Ученым советом университета протокол №     «     »     20     г. на заседании кафедры    

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав.кафедрой    

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, 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 образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Формирование у студентов базовых знаний и навыков практического применения в области разработки основных этапов создания и совершенствования системы управления качеством на современном предприятии. Применения элементов системного и процессного подходов к управлению качеством; использования современных моделей систем управления качеством на основе принципов TQM; решения проблем по управлению качеством на базе международных стандартов ИСО.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг;
- приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества продукции;
- научить будущих специалистов оценке конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов;
- ознакомить с основными нормативными документами по вопросам качества;
- изучить основные методы определения и оценки показателей качества продукции;
- приобрести практические навыки по применению современных методов управления качеством;
- развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества продукции.

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны знать:

- основные принципы и функции управления качеством;
- основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;
- методы оценки удовлетворенности потребителя;
- законы удовлетворенности потребителя;
- методы мотивации персонала в системе менеджмента качества;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, услуг, процессов и систем качества;
- процедуры оценки качества продукции, услуг и систем качества;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;

- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО по обеспечению качества;
- методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством;
- требования систем менеджмента качества к управлению персоналом;

**уметь:**

- использовать методы обеспечения заданного уровня качества;
- применять на практике методы мотивации персонала в системе менеджмента качества;
- проектировать системы управления качеством, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятии и по устранению возникающих несоответствий;
- использовать на практике основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;
- применять методы оценки удовлетворенности потребителя;
- применять законы удовлетворенности потребителя в организации;
- вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;
- решать практические задачи по управлению качеством;
- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения;
- использовать на практике методологический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством;
- использовать требования систем менеджмента качества для управления персоналом;
- составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников;

**владеть:**

- основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;
- методами обеспечения заданного уровня качества;
- методами мотивации персонала в системе менеджмента качества;
- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- современными методами контроля качества продукции и методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений.
- навыками разработки и внедрения стандартов в области управления персоналом;
- навыками решения практических задач по управлению персоналом;
- основами подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;
- методами оценки удовлетворенности потребителя.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и

задач своей организации (ОПК-5);

владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16);

знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях) (ПК-17);

знанием основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умением использовать их на практике (ПК-23).

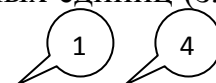
## 2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Управление качеством» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.7 вариативной части учебного плана направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, изучаемую на 4 курсе в 7 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 5 зачетных единиц (з.е.), 180 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины



Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	14,12
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
экзамен	0,12
зачет	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	14
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	156,88
Контроль/экзамен (подготовка к экзамену)	9

#### 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	Качество как объект управления. Качество и удовлетворенность потребителя	Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики. Основополагающие категории и понятия по управлению качеством. Основные параметры качества. О взглядах производителей и потребителей на ценность и стоимость продукта. Закон удовлетворенности потребителя. Закон сохранения удовлетворенности. Методы оценки удовлетворенности потребителя
2	Системы управления качеством	Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM): основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества. Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.
3	Оценка и измерение качества	Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества. Методы квалиметрии и их использование. Организация проведение квалиметрической оценки
4	Методы управления качеством	Классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Организационно-технологические методы. Статистические методы управления качеством. Современные средства и методы менеджмента качества
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества	Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с TQM. Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг. Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.
6	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	Управление персоналом в стандартах ИСО. Управление персоналом: требования систем менеджмента качества. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества.

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	Качество как объект управления. Качество и удовлетворенность потребителя	1		1	У-1,3,5,6,7,9 МУ-3,7	Т, З, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
2	Системы управления качеством	1		2	У-1,2,4,5,7,8, 11,12 МУ-4, 5,7	СР, Т, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
3	Оценка и измерение качества	1		3	У-1,2,7,9 МУ-1,2,7	З, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
4	Методы управления качеством	1		4	У-1,2,4,8,10 МУ-6,7	З, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества	1			У-1,6,7,9 МУ-7	СР, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23
6	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	1			У-4,10,11,12 МУ-7	СР, Э	ОПК-5; ПК-16, ПК-17, ПК-23

З – задачи (задания) для самостоятельного выполнения, Т – тест, СР – семестровая работа, Э – экзамен.

## 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	Методы оценки удовлетворенности потребителей	2
2	Эволюция развития отечественного и зарубежного управления качеством	2
3	Выбор и расчет различных групп показателей качества	2
4	Современные средства и методы менеджмента качества	2
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	Качество как объект управления. Качество и удовлетворенность потребителя	в течение семестра	19
2	Системы управления качеством	в течение семестра	30

3	Оценка и измерение качества	в течение семестра	30
4	Методы управления качеством	в течение семестра	30
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества	в течение семестра	29,88
6	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	в течение семестра	18
Итого			156,88

## 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 экзамену;

- методических указаний по выполнению практических занятий 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. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и

науки РФ от 06 апреля 2021 г. № 245 по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 22,2 процента от аудиторных занятий согласно УП.

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	Лекция раздела 1 «Качество как объект управления. Качество и удовлетворенность потребителя»	Лекция-беседа	1
2	Лекции раздела 2 «Системы управления качеством»	Лекции с разбором конкретных ситуаций Просмотр и обсуждение видеофильмов	1
3	Лекции раздела 3 «Оценка и измерение качества»	Лекции с разбором конкретных ситуаций	1
4	Лекция раздела 4 «Методы управления качеством»	Лекции с разбором конкретных ситуаций Просмотр и обсуждение видеофильмов	1
5	Практические занятия №1 «Методы оценки удовлетворенности потребителей»	Творческое задание	1
6	Практические занятия №3 «Выбор и расчет различных групп показателей качества»	работа в малых группах	1
7	Практические занятия №4 «Современные средства и методы менеджмента качества»	Разработка проектов	2
Итого			8

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует правовому, экономическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики), высокого профессионализма ученых (представителей производства), их ответственности за результаты и последствия деятельности для человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, экономики и производства, а также примеры

высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации (ОПК-5)	Методы и модели в управлении персоналом	Социология Экономика управления персоналом Методы и модели в управлении персоналом Управление качеством Квалиметрия Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия Технико-экономический анализ деятельности предприятия Практика по получению профессио-	Стратегическое управление персоналом Стратегическое планирование Преддипломная практика



		нальных умений и опыта профессиональной деятельности	
владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16)	Рынок труда Системный анализ проблем предприятия Управление качеством Квалиметрия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		Стратегическое управление персоналом Стратегическое планирование Преддипломная практика
знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях) (ПК-17)	Экономика и социология труда Основы организации труда Управление качеством Квалиметрия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		Преддипломная практика
знанием основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умением использовать их на практике (ПК-23)	Основы управления персоналом Экономика и социология труда Основы маркетинга Управление качеством Квалиметрия Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		Маркетинг персонала Преддипломная практика

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

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	6
ОПК-5 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы и функции управления качеством;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы и функции управления качеством;</li> <li>– методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;</li> <li>– применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;</li> <li>– современными методами контроля качества продукции и методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы и функции управления качеством;</li> <li>– методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах;</li> <li>– методы организации работы по совершенствованию качества;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести организационную работу по внедрению современных концепций управления качеством;</li> <li>– применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.</li> <li>– решать практические задачи по управлению качеством;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными принципами и функциями управления качеством в контексте целей и задач своей организации;</li> <li>– современными методами контроля качества продукции и методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений.</li> <li>– категориальным аппаратом управления</li> </ul>

				качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
ПК-16 / началь- ный, основ- ной	1. Доля освоен- ных обучаю- щимся знаний, умений, навыков от общего объе- ма ЗУН, уста- новленных в п.1.3 РПД 2. Качество ос- военных обу- чающимся зна- ний, умений, на- выков 3. Умение при- менять знания, умения, навыки в типовых и не- стандартных си- туациях	<b>Знать:</b> – процедуры оценки качества продукции, услуг и систем каче- ства; <b>Уметь:</b> – использовать мето- ды обеспечения за- данного уровня каче- ства; <b>Владеть:</b> – методами обеспече- ния заданного уровня качества;	<b>Знать:</b> – процедуры оцен- ки качества про- дукции, услуг и систем качества; – методы мотива- ции персонала в системе менедж- мента качества; <b>Уметь:</b> – использовать ме- тоды обеспечения заданного уровня качества; – применять на практике методы мотивации персо- нала в системе ме- неджмента качест- ва; <b>Владеть:</b> – методами обеспе- чения заданного уровня качества; – методами моти- вации персонала в системе менедж- мента качества;	<b>Знать:</b> – процедуры оценки качества продукции, услуг и систем каче- ства; – методы мотивации персонала в системе менеджмента качест- ва; – современные мето- ды прогнозирования и обеспечения заданно- го уровня качества продукции, услуг, процессов и систем качества; <b>Уметь:</b> – использовать мето- ды обеспечения за- данного уровня каче- ства; – применять на прак- тике методы мотива- ции персонала в сис- теме менеджмента качества; – проектировать сис- темы управления ка- чеством, планировать организацию меро- приятий и работ по обеспечению задан- ного уровня качества на предприятии и по устранению возни- кающих несоответст- вий; <b>Владеть:</b> – методами обеспече- ния заданного уровня качества; – методами мотива- ции персонала в сис- теме менеджмента качества; – категориальным ап- паратом управления

				качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
ПК-17 / началь- ный, основ- ной	1. Доля освоен- ных обучаю- щимся знаний, умений, навыков от общего объе- ма ЗУН, уста- новленных в п.1.3 РПД 2. Качество ос- военных обу- чающимся зна- ний, умений, на- выков 3. Умение при- менять знания, умения, навыки в типовых и не- стандартных си- туациях	<b>Знать:</b> – методологический инструментарий и до- кументационное обеспечение управле- ния качеством; <b>Уметь:</b> – использовать на практике методологи- ческий инструмента- рий и документаци- онное обеспечение управления качест- вом; <b>Владеть:</b> – навыками разработ- ки стандартов в об- ласти управления пер- соналом;	<b>Знать:</b> – методологиче- ский инструмента- рий и документа- ционное обеспече- ние управления ка- чеством; – рекомендации российских и между- народных стан- дартов серии ИСО по обеспечению качества; <b>Уметь:</b> – использовать на практике методоло- гический инстру- ментарий и доку- ментационное обеспечение управ- ления качеством; – составлять опи- сания и распреде- лять функции и функциональные обязанности со- трудников <b>Владеть:</b> – навыками разра- ботки и внедрения стандартов в облас- ти управления пер- соналом;	<b>Знать:</b> – методологический инструментарий и до- кументационное обеспечение управле- ния качеством; – рекомендации рос- сийских и междуна- родных стандартов серии ИСО по обес- печению качества; – требования систем менеджмента качест- ва к управлению пер- соналом <b>Уметь:</b> – использовать на практике методоло- гический инструмен- тарий и документаци- онное обеспечение управления качест- вом; – составлять описания и распределять функ- ции и функциональ- ные обязанности со- трудников – использовать требо- вания систем ме- неджмента качества для управления пер- соналом <b>Владеть:</b> – навыками разработ- ки и внедрения стан- дартов в области управления персона- лом; – навыками реше- ния практических задач по управлению пер- соналом;
ПК-23 / началь- ный, основ-	1. Доля освоен- ных обучаю- щимся знаний, умений, навыков	<b>Знать:</b> – законы удовлетво- ренности потреби- теля;	<b>Знать:</b> – законы удовле- творенности потре- бителя;	<b>Знать:</b> – законы удовлетво- ренности потребителя – методы оценки

ной	<p>от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>– основы подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>– применять законы удовлетворенности потребителя в организации;</p> <p>– использовать на практике основы подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>– основами подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</p>	<p>– основы подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p>– методы оценки удовлетворенности потребителя</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>– применять законы удовлетворенности потребителя в организации;</p> <p>– использовать на практике основы подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p>– применять методы оценки удовлетворенности потребителя;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>– основами подготовки исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p>– методами оценки удовлетворенности потребителя</p>	<p>удовлетворенности потребителя</p> <p>– основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>– применять законы удовлетворенности потребителя в организации;</p> <p>– применять методы оценки удовлетворенности потребителя;</p> <p>– использовать на практике основы подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>– методами оценки удовлетворенности потребителя;</p> <p>– основами подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности потребителя;</p>
-----	---	--	--	---

### 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 образовательной программы

Таблица 7.3 – Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Качество как объект управления. Качество и удовлетворенность потребителя	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практическое занятие	Тест	1	Согласно табл. 7.2
				Творческое задание	1, 2	

2	Системы управления качеством	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практические занятия	Рефераты	1-44	Согласно табл. 7.2
				Тест	2, 3	
				Задания для самостоятельного выполнения	1-3 4-6	
3	Оценка и измерение качества	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практические занятия	Задания для самостоятельного выполнения	МУ-1,2	Согласно табл. 7.2
4	Методы управления качеством	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС, практические занятия	Разработка проекта	1-30	Согласно табл. 7.2
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС	Рефераты	45-53	Согласно табл. 7.2
6	Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество	ОПК-5, ПК-16, ПК-17, ПК-23	Лекция, СРС	Рефераты	54-60	Согласно табл. 7.2

#### Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Тест по разделу (теме) 1 «Качество как объект управления»

1. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

- а) свойство;
- б) категория;
- в) качество.

2. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

- а) выполнять;
- б) удовлетворять;
- в) принимать.

3. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?

- а) обеспечение качества;
- б) управление качеством;
- в) планирование качества.

4. Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?

- а) характеристика качества;
- б) требование к качеству;
- в) свойство.

5. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

- а) характеристика качества;
  - б) требование к качеству;
  - в) удовлетворенность потребителей.
6. Категория, выражающая внешнюю определенность объекта – это:
- а) качество;
  - б) количество;
  - в) конкурентоспособность.
7. Ученые говорят, что центральное место в управлении качеством отводится:
- а) человеку;
  - б) технике;
  - в) системе управления.

Творческое задание по разделу (теме) 2 «Качество и удовлетворенность потребителя».

Разработать анкету опроса потребителей. Объект выбирается студентом самостоятельно.

Порядок выполнения работы

1. Выбрать объект.
2. Рассмотреть объект и определить критерии опроса.
3. Используя знания правил составления анкет различного типа, определиться с формой анкеты в зависимости от цели анкетирования.
4. Разработать анкету опроса потребителя.

Перечень тем рефератов по разделу 3 «Системы управления качеством»  
«Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве»

***Научный менеджмент***

- 1) Ф. Тейлор
- 2) Вебер
- 3) А. Файоль
- 4) Маслоу
- 5) Мак-Грегор

***Системный подход***

- 6) А. Фейгенбаум
- 7) Дж. Эттингер и Дж. Ситтиг
- 8) Берталанфи

***Теория случайностей***

- 9) Шухарт
- 10) Харольд Ф. Додж
- 11) Харри Ж. Ромиг
- 12) Абрахам Уолд
- 13) У. Вейбулл
- 14) Рональда А. Фишер

***Теория управления качеством***

- 15) М. Джуран
- 16) Деминг

- 17) К. Исикава
- 18) Ф. Кросби
- 19) Г. Тагучи
- 20) С. Шинго
- 21) Т. Петерс
- 22) С. Моллер

Задание для самостоятельного выполнения по разделу 3 «Системы управления качеством»

**Задание 1:** Зарубежные лидеры в области качества могут быть разделены на 3 категории. Каковы эти категории и в какую область экономики каждый из них внес наибольший вклад?

**Задание 2:** Перечислите идеи Деминга, Джурана и Фейгенбаума, которые присущи им всем и относятся к пониманию факторов качества.

**Задание 3:** Составьте список лидеров в области качества и напротив каждой фамилии напишите концепции, которые каждый из них развивал.

Вопросы для собеседования по разделу 4 «Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества»

1. Основные принципы управления качеством.
2. Функции управления качеством.
3. Механизм управления качеством.

Разработка проекта по разделу 6 «Методы управления качеством»

Разработать информационный проект.

**Информационный проект** направлен на сбор информации о каком-то объекте, ознакомление обучающихся с этой информацией, ее анализ и обобщение фактов.

Структура информационного проекта:

- цель проекта;
- актуальность;
- методы получения (литературные источники, средства СМИ, базы данных, в том числе электронные, интервью, анкетирование, в том числе и зарубежных партнеров, проведение "мозговой атаки") и обработки информации (их анализ, обобщение, сопоставление с известными фактами, аргументированные выводы);
- результат (презентация, статья, реферат, доклад).

#### **Темы проектов**

1. Организационные методы управления качеством.
2. Социально-психологические методы.
3. Экономические методы.
4. Организационно-технологические методы: методы контроля качества.
5. Организационно-технологические методы: методы регулирования качества.
6. Статистические методы управления качеством: инструменты контроля качества.
7. Статистические методы управления качеством: инструменты управления



качеством.

8. Инструменты анализа качества: функционально-физический анализ.
9. Инструменты анализа качества: функционально-стоимостной анализ.
10. Анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).
11. Инструменты проектирования качества: развертывание функций качества (QFD).
12. Инструменты проектирования качества: теория решения изобретательских задач.
13. Инструменты проектирования качества: метод эвристических приемов.
14. Система производительного обслуживания оборудования с участием всего персонала (TPM).
15. Система «Упорядочение», или «5S».
16. Система Кайдзен.
17. Быстрая переналадка (система SMED).
18. Система Канбан.
19. Система JIT (Точно в срок).
20. Управление потоком создания ценностей (VSM) – картирование процесса.
21. Защита от ошибок (покэ-ёка).
22. Методология «Шесть сигм».
23. Бенчмаркинг.
24. Сбалансированная система показателей (ССП или BSC).
25. Реинжиниринг бизнес-процессов и организаций.
26. Реструктуризация предприятий и компаний.
27. Управление знаниями.
28. Система 20 ключей.
29. Методы экспертных оценок.
30. Методы самооценки организации.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

#### Типовые задания для промежуточной аттестации

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

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – 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.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:  
– закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов);

- открытой (необходимо вписать правильный ответ);
- на установление правильной последовательности;
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью 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.

#### **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 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

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

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие №1 «Методы оценки удовлетворенности потребителей»	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №2 «Эволюция развития отечественного и зарубежного управления качеством»	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №3 «Выбор и расчет различных групп показателей качества»	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №4 «Современные средства и методы менеджмента качества»	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	16		20	
Итого	24		36	
Посещаемость	0		14	
Экзамен	0		60	
Итого	24		110	

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,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 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. Эванс, Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>
2. Управление качеством в машиностроении [Текст] : учебное пособие / А. Ф. Гумеров [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2010. - 168 с.
3. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / С. В. Бочкарёв [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2013. - 456 с.
4. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учебник / А. В. Дейнека. – Москва : Дашков и Ко, 2014. - 288 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

5. Басовский Л. Е. Управление качеством [Текст] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва : Инфра-М, 2010. - 212 с.
6. Ершов А. К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Ершов. – Москва : Логос, 2008. - 287 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>
7. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 4-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2007. - 400 с.
8. Эванс, Д. Р. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова. - Москва : Юнити, 2007. - 671 с.
9. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник / О. В. Аристов. – Москва : ИНФРА-М, 2008. - 240 с.
10. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация [Текст] : учебное пособие / Б. А. Бузов. - 3-е изд., доп. – Москва : Академия, 2008. - 176 с.

11. Маслова, В. М. Управление персоналом предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. М. Маслова. – Москва : Юнити-Дана, 2012. - 223 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

12. Ковалев С. В. Управление качеством работы персонала [Текст] : учебно-практическое пособие / С. В. Ковалев. – Москва : Альфа-Пресс, 2009. - 384 с.

### 8.3 Перечень методических указаний



1. Ходыревская, С. В. Квалиметрия и нормирование показателей качества [Текст] : учебно-методическое пособие / Юго-Западный государственный университет ; сост. С. В. Ходыревская - Курск : ЮЗГУ, 2010. - 246 с. : ил.

2. Ходыревская, С. В. Квалиметрия и нормирование показателей качества [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Юго-Западный государственный университет ; сост. С. В. Ходыревская – Курск : ЮЗГУ, 2010. - 246 с. : ил.

3. Методы оценки удовлетворенности потребителей [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 37 с. Библиогр.: с. 35.

4. Эволюция развития отечественного управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 7 с. Библиогр.: с. 6.

5. Эволюция развития зарубежного управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 6 с. Библиогр.: с. 6.

6. Современные средства и методы менеджмента качества [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Управление качеством» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 15 с. Библиогр.: с. 14.

7. Самостоятельная работа студентов: методические указания по организации самостоятельной работы студентов / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Научно-технические журналы в библиотеке университета:

Методы менеджмента качества

Национальные стандарты

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления / CONTROL SCIENCES

Российский экономический журнал

Вопросы государственного и муниципального управления. Public Administration

Issues

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

1. <https://do.swsu.org> – Электронная информационно-образовательная среда ЮЗГУ. Учебные курсы ЮЗГУ
2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека on-line»
3. <http://lib.swsu.ru/> – Научная библиотека Юго-Западного государственного университета
4. [www.qvality.edu.ru](http://www.qvality.edu.ru) – Портал поддержки систем управления качеством
5. [www.tqm.spb.ru](http://www.tqm.spb.ru) – Портал качество и образование
6. [www.qvality21.ru](http://www.qvality21.ru) – Качество. Инновации. Образование.
7. [www.qvality-journal.ru](http://www.qvality-journal.ru) – Журналы по качеству
8. [www.rusregister.ru](http://www.rusregister.ru) – Ассоциация по сертификации «Русский регистр»
9. [www.quality.eup.ru](http://www.quality.eup.ru) – ресурс, посвященный менеджменту качества
10. <http://www.ria-stk.ru/> – РИА «Стандарты и качество» — рекламно-информационное агентство, ставшее с 2001 года информационным центром Всероссийской организации качества.
11. <http://www.vniiki.ru/> – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству.

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление 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.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, выполнения практических заданий, а также по результатам решения задач для самостоятельного выполнения.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины

«Управление 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, промежуточный контроль путем отработки 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 усвоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление качеством» с целью усвоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление 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)**

Программное обеспечение SunRay TestOfficePro (лицензионный сертификат № ВХХR211F572306FA-B от 06.05.2013 года)

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

Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, оснащена учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска.

Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD - T2330/14"/1024Mb/ 160Gb/ сумка/проектор inFocus IN24+ .

Экран мобильный Draper Diplomat 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 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, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

