

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.Б.4.Развитие систем менеджмента качества

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.04.03– Управление персоналом

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Магистерская программа – Управление персоналом (для набора 2019)

Форма обучения очная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

изучение системы понятий и терминологии в области развития систем менеджмента качества в современных условиях хозяйствования, развитие системных знаний, умений и навыков в данной области, которые служат базой формирования общекультурных и профессиональных компетенций у магистров в области развития системы менеджмента качества, экономики, менеджмента и прикладной экономики.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основополагающих понятий управления качеством;
- ознакомление с особенностями эволюции концепций управления качеством и основными моделями управления качеством в российской и зарубежной практике;
- овладение методами разработки, внедрения, сертификации и совершенствования систем менеджмента качества организации;
- освоение процесса документирования системы менеджмента качества и проведения анализа документации на соответствие требованиям стандартов.

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом относится к базовой части образовательной программы. Дисциплина читается в 1 семестре для студентов очной и заочной формы обучения.

### 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

#### Очная форма

| Виды занятий                              | Распределение по семестрам |  | Всего часов |
|-------------------------------------------|----------------------------|--|-------------|
|                                           | 1 семестр                  |  |             |
| Общая трудоемкость                        |                            |  | 108         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                | 36                         |  | 36          |
| лекционные (ЛК)                           | 18                         |  | 18          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)       | 18                         |  | 18          |
| лабораторные (ЛР)                         | 0                          |  | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)    | 36                         |  | 36          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре | Экзамен                    |  | 36          |

|                                                  |  |  |
|--------------------------------------------------|--|--|
| Курсовая работа<br>(курсовой проект) (КР,<br>КП) |  |  |
|--------------------------------------------------|--|--|

### Заочная форма

| Виды занятий                                     | Распределение по семестрам | Всего часов |
|--------------------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                                  | 1 семестр                  |             |
| Общая трудоемкость                               |                            | 108         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                       | 16                         | 16          |
| лекционные (ЛК)                                  | 6                          | 6           |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)              | 10                         | 10          |
| лабораторные (ЛР)                                | 0                          | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)           | 56                         | 56          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре        | Экзамен                    | 36          |
| Курсовая работа<br>(курсовой проект) (КР,<br>КП) |                            |             |

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции                                                                                                                          |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК-3               | готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала                                                                 |
| ОПК-4              | способность всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала                             |
| ОПК-12             | умение разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом и проводить анализ их результатов |

|       |                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2  | умение оценивать кадровый потенциал, интеллектуальный капитал персонала и организации в целом, определять направления и формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации |
| ПК-26 | умение разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации                  |
| ПК-28 | владение навыками наставничества, способностью вдохновлять других на развитие персонала и организации                                                                                                             |

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

| Результат обучения |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Имеет фрагментарное знание о механизмах и способах саморазвития и самореализации личности (ОК-3);</li> <li>2) Частично знает задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Имеет общее представление о методах и инструментах проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12);</li> <li>4) Имеет фрагментарное знание о кадровом потенциале, интеллектуальном капитале персонала и технологиях управления персоналом в организации (ПК 2);</li> <li>5) Теоретически знает технологию разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и других необходимых материалов для проведения обучения персонала (ПК 26);</li> <li>6) Теоретически знает технологии наставничества (ПК 28).</li> </ol> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Допускает неточности в раскрытии механизмов и способов саморазвития и самореализации личности (ОК-3);</li> <li>2) Знает задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Знает методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12);</li> <li>4) Знает оценку кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом, определяют направления и формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК 2);</li> <li>5) Знает технологию разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК 26);</li> <li>6) Знает технологии наставничества, и методы мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).</li> </ol>                                                                             |
|       | <p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Имеет целостное знание о механизмах и способах саморазвития и самореализации личности (ОК-3);</li> <li>2) Знает как системно рассмотреть и оценить задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Имеет глубокие знания о методах и инструментах проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12);</li> <li>4) Детально и системно знает оценку кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом, определяют направления и формулирует задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК 2);</li> <li>5) Знает комплекс технологий разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК 26);</li> <li>6) Практически знает технологии наставничества и методы мотивации для развития персонала и организации (ПК 28).</li> </ol> |
|       | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Умеет составить план самоанализа профессиональной деятельности (ОК-3);</li> <li>2) Теоретически умеет рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Теоретически умеет разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12);</li> <li>4) Теоретически умеет оценивать кадровый потенциал, интеллектуальный капитал персонала и организации в целом, определять направления и формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК 2);</li> <li>5) Частично умеет разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала (ПК 26);</li> <li>6) Частично умеет разрабатывать методологию наставничества (ПК 28).</li> </ol>                                                                                                             |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Умеет осуществлять самоанализ профессиональной деятельности, не учитывая некоторые пункты плана (ОК-3);</li> <li>2) Умеет рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Умеет разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом и проводить анализ их результатов (ОПК 12);</li> <li>4) Умеет оценивать кадровый потенциал, интеллектуальный капитал персонала и организации в целом, определять направления и формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК 2);</li> <li>5) Умеет разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения (ПК 26);</li> <li>6) Умеет разрабатывать методологию наставничества и методы мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).</li> </ol>                                                                                                       |
|       | <p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Умеет осуществлять самоанализ профессиональной деятельности в соответствии с планом (ОК-3);</li> <li>2) Комплексно умеет рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Умеет самостоятельно разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом и проводить анализ их результатов (ОПК 12);</li> <li>4) Самостоятельно умеет оценивать кадровый потенциал, интеллектуальный капитал персонала и организации в целом, определять направления и формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК 2);</li> <li>5) Умеет разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК 26);</li> <li>6) Самостоятельно умеет разрабатывать методологию наставничества и методы мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).</li> </ol> |
|       | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Не в полной мере владеет психопрофилактическими и психокоррекционными методами, применяемыми с целью самоуправления личности в рамках профессиональной деятельности (ОК-3);</li> <li>2) Частично владеет навыками повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</li> <li>3) Частично владеет навыками разработки и применения методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12);</li> <li>4) Частично владеет навыками оценки кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом (ПК 2);</li> <li>5) Частично владеет навыками разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и других необходимых материалов для проведения обучения персонала (ПК 26);</li> <li>6) Теоретически владеет навыками разработки системы наставничества (ПК 28).</li> </ol>                                                                                                                                                                                 |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владеть | <p>Стандартный:</p> <p>1) Владеет психопрофилактическими и психокоррекционными методами, допуская неточности в их применении (ОК-3);</p> <p>2) Владеет навыками повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</p> <p>3) Владеет навыками разработки и применения методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12);</p> <p>4) Владеет навыками оценки кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом (ПК 2);</p> <p>5) Владеет навыками разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и других необходимых материалов для проведения обучения персонала (ПК 26);</p> <p>6) Владеет навыками разработки системы наставничества и методов мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).</p> |
|         | <p>Эталонный:</p> <p>1) Полно владеет психопрофилактическими и психокоррекционными методами, применяемыми с целью самоуправления личности в рамках профессиональной деятельности (ОК-3);</p> <p>2) Владеет практическими навыками повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4);</p> <p>3) Владеет навыками разработки, и применения методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом; и проводить анализ их результатов (ОПК 12);</p> <p>4) Владеет навыками оценки кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом, определения направления и формулируя задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК 2).</p>                                                                                         |

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                             | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|--------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                                                  |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Понятие качества. Основные термины и определения | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
|        | 2             | Качество как объект управления                   | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
|        | 3             | Показатели качества и их оценка                  | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
| 2      | 4             | Учет и анализ затрат на качество                 | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
|        | 5             | Методология управления качеством                 | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
|        | 6             | Статистические методы оценки и контроля качества | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |

|       |    |                                                                                                                                            |    |    |    |   |    |
|-------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|----|
|       | 7  | Комплексные системы управления качеством                                                                                                   | 8  | 2  | 2  |   | 4  |
| 3     | 8  | Стандартизация систем менеджмента качества                                                                                                 | 4  | 0  | 0  |   | 4  |
|       | 9  | Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей | 6  | 2  | 2  |   | 2  |
|       | 10 | Всеобщее управление качеством — TQM                                                                                                        | 6  | 2  | 2  |   | 2  |
| Итого |    |                                                                                                                                            | 72 | 18 | 18 | 0 | 36 |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                                                                                                                       | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                                                                                                                                            |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Понятие качества. Основные термины и определения                                                                                           | 4           |                    |        |    | 4   |
|        | 2             | Качество как объект управления                                                                                                             | 4           |                    |        |    | 4   |
|        | 3             | Показатели качества и их оценка                                                                                                            | 8           | 2                  |        |    | 6   |
| 2      | 4             | Учет и анализ затрат на качество                                                                                                           | 8           |                    | 2      |    | 6   |
|        | 5             | Методология управления качеством                                                                                                           | 6           |                    |        |    | 6   |
|        | 6             | Статистические методы оценки и контроля качества                                                                                           | 10          |                    | 4      |    | 6   |
|        | 7             | Комплексные системы управления качеством                                                                                                   | 8           | 2                  |        |    | 6   |
| 3      | 8             | Стандартизация систем менеджмента качества                                                                                                 | 6           |                    |        |    | 6   |
|        | 9             | Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей | 10          | 2                  | 2      |    | 6   |
|        | 10            | Всеобщее управление качеством — TQM                                                                                                        | 8           |                    | 2      |    | 6   |
| Итого  |               |                                                                                                                                            | 72          | 6                  | 10     | 0  | 56  |

### 3.2. Лекционные занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий |
|--------|---------------|-------------------------------|
|--------|---------------|-------------------------------|

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Термины и определения; философия качества; аспекты управления качеством. Концепции предпринимательства и качества. Системный и процессный подходы к управлению качеством. Зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | 2 | Управление качеством, обеспечение качества, общее руководство качеством, всеобщее руководство качеством, функции управления качеством                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|   | 3 | Понятия: признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий. Классификация и номенклатура показателей качества. Показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2 | 4 | Определение оптимального уровня цены и качества продукции. Цепочка формирования затрат и создания стоимости продукции. Классификация затрат на обеспечение качества продукции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   | 5 | Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла: прогнозирование технического уровня и качества, управление качеством при разработке, качество технической и технологической документации, постановка на производство, технологическая подготовка производства, качество сырья, оборудования и средств измерений, техническое оснащение производства, контроль основных факторов подготовки и обеспечения качества, технологическое обеспечение качества, контроль качества и испытания. Качество при транспортировании, хранении, эксплуатации (потреблении) и ремонте. Система управления качеством, петля качества, ее основные этапы, спираль качества. |
|   | 6 | Контроль качества, классификация видов контроля качества. Основные функции статистических методов контроля качества. Семь инструментов качества: графики, контрольные листки и гистограммы, диаграмма разброса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|   | 7 | Создание комплексных систем управления качеством. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3 | 9 | Новый этап развития менеджмента – создание интегрированных систем менеджмента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |    |                                |
|--|----|--------------------------------|
|  | 10 | Внедрение TQM. Инструменты TQM |
|--|----|--------------------------------|

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 3             | Понятия: признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий. Классификация и номенклатура показателей качества. Показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов и др. |
| 2      | 7             | Создание комплексных систем управления качеством. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии.                                                                                                                                                                    |
| 3      | 9             | Новый этап развития менеджмента – создание интегрированных систем менеджмента. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001.                  |

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Становление научных основ управления качеством. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством. Формирование и развитие американской школы управления качеством. Основные положения японской школы управления качеством (составление конспекта, дискуссия по теме). |
|        | 2             | Формы и методы управления качеством. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом. Развитие отечественных систем управления качеством (решение кейсов).                                                                                                                             |
|        | 3             | Требования к качеству продукции. Обязательные требования. Добровольные требования. Требования потребителей (решение ситуационных задач).                                                                                                                                                       |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 4  | Экономическое управление качеством. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия (выступление с докладами, решение ситуационных задач). |
|   | 5  | Организационно-экономические основы квалиметрии. Квалиметрия: понятие, виды, объект. Показатели качества и их классификация. Методы и средства квалиметрии (решение ситуационных задач).                                                                                                                                                               |
|   | 6  | Стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикава, диаграмма Парето и контрольная карта; виды контрольных карт. Регулирование точности и стабильности технологических процессов. Виды и назначение статистического приемочного контроля (выступления с презентацией).                                                                             |
|   | 7  | Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях различных отраслей (решение ситуационных задач).                                                                                                                                                                                                                  |
| 3 | 8  | История создания и развития стандартов ИСО серии 9000 (выполнение контрольной работы).                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   | 9  | Стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000 (анализ нормативных документов, выступление с докладами).                                                                                                                                                                             |
|   | 10 | Внедрение TQM. Инструменты TQM (выполнение практических заданий).                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2      | 4             | Экономическое управление качеством. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия (решение ситуационных задач). |
|        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 6  | Стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикава, диаграмма Парето и контрольная карта; виды контрольных карт. Регулирование точности и стабильности технологических процессов. Виды и назначение статистического приемочного контроля (выступления с презентацией). |
| 3 | 9  | Стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000 (анализ нормативных документов).                                                                                                                          |
|   | 10 | Внедрение TQM. Инструменты TQM (выполнение практических заданий).                                                                                                                                                                                                          |

### 3.4. Лабораторные занятия

### 3.5. Организация самостоятельной работы

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной работы                                 |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Понятие качества. Основные термины и определения.           | Составление конспекта, глоссария                            |
| 1      | 2             | Качество как объект управления                              | Подготовка к решению кейсов                                 |
| 1      | 3             | Показатели качества и их оценка                             | Подготовка к решению ситуационных задач                     |
| 2      | 4             | Учет и анализ затрат на качество                            | Подготовка доклада. Подготовка к решению ситуационных задач |
| 2      | 5             | Методология управления качеством                            | Подготовка к решению ситуационных задач                     |

|   |    |                                                                                                                                            |                                                              |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 2 | 6  | Статистические методы оценки и контроля качества                                                                                           | Подготовка презентации                                       |
| 2 | 7  | Комплексные системы управления качеством                                                                                                   | Подготовка к решению ситуационных задач                      |
| 3 | 8  | Стандартизация систем менеджмента качества                                                                                                 | Подготовка к контрольной работе                              |
| 3 | 9  | Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей | Подготовка к докладу, поиск и анализ литературных источников |
| 3 | 10 | Всеобщее управление качеством — TQM                                                                                                        | Подготовка к выполнению практических заданий                 |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной работы   |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1      | 1             | Понятие качества. Основные термины и определения.           | Выполнение контрольной работы |
| 1      | 2             | Качество как объект управления                              | Выполнение контрольной работы |
| 1      | 3             | Показатели качества и их оценка                             | Выполнение контрольной работы |
| 2      | 4             | Учет и анализ затрат на качество                            | Выполнение контрольной работы |
| 2      | 5             | Методология управления качеством                            | Выполнение контрольной работы |
| 2      | 6             | Статистические методы оценки и контроля качества            | Выполнение контрольной работы |
| 2      | 7             | Комплексные системы управления качеством                    | Выполнение контрольной работы |

|   |    |                                                                                                                                            |                               |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 3 | 8  | Стандартизация систем менеджмента качества                                                                                                 | Выполнение контрольной работы |
| 3 | 9  | Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей | Выполнение контрольной работы |
| 3 | 10 | Всеобщее управление качеством — TQM                                                                                                        | Выполнение контрольной работы |

#### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

| Модуль | Номер раздела | Вид учебных занятий | Образовательные технологии | Количество часов |
|--------|---------------|---------------------|----------------------------|------------------|
| 1      | 1             | практика            | Учебные дискуссии          | 2                |
| 1      | 2             | практика            | Решение кейсов             | 4                |
| 2      | 5             | практика            | Решение ситуационных задач | 6                |

#### 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

#### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### 6.1. Основная литература

###### 6.1.1. Печатные издания

1. Воронцова А.Н. Управление контролем в системе менеджмента качества: учебник / А.Н. Воронцова, Ю.Н. Поляничков, А.Г. Схиртладзе. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол: ТНТ, 2011. - 300 с

###### 6.1.2. Издания из ЭБС

1. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. - Тамбов : ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>  
2. Управление качеством : учебник / ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>  
3. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учеб. пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>

##### 6.2. Дополнительная литература

### **6.2.1. Печатные издания**

1. Шинкаренко Олег Николаевич. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000 / Шинкаренко Олег Николаевич. - Москва: Дело и Сервис, 2007. - 368 с.
2. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. - 2-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2007. - 272 с.

### **6.2.2. Издания из ЭБС**

1. Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700> (03.07.2018).
2. Применение простых статистических методов контроля и управления качеством: Практикум по дисциплине «Квалиметрия и управление качеством» : практикум / сост. И.А. Ленивкина. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2012. - 73 с. . Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230491>
3. Астафеев, В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов / В.Д. Астафеев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 109 с. . Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539>

### **6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. ЭБС «Лань»; [www.e.lanbook.ru](http://www.e.lanbook.ru)
3. ЭБС «Юрайт»; [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
4. ЭБС «Консультант студента»; [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
6. Специализированный образовательный портал «Инновации в образовании» <http://sinncor.ru/content/reforma/index1.htm>

## **7. Перечень программного обеспечения**

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. 672039, г. Чита,  
ул. Баргузинская, 49а.  
ауд. 02-111

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет профессиональной этики и психологии делового общения.

Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

2. 672039, г. Чита,  
ул. Баргузинская, 49а.  
ауд. 02-107

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Доска магнитно-маркерная. Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

3. 672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-201

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа,

занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Кабинет менеджмента.

Комплект специальной учебной мебели. Доска меловая. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др

4. 672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-110

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), самостоятельной работы, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для научно-исследовательской работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

Кондиционер.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

5. 672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-109

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, самостоятельной работы, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет архивоведения.

Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

6. 672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02- 219

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

7. 672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-09

Абонемент экономической литературы научной библиотеки ЗабГУ, помещение для самостоятельной работы обучающихся и для подготовки выпускных квалификационных и научно-исследовательских работ.

Комплект специализированной учебной мебели.

Технические средства обучения: 4 ПК, принтер, копировальный аппарат.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

При домашней подготовке к занятиям по каждой теме студенты должны проработать конспекты лекций, литературные источники, выбрать дополнительную литературу по своему усмотрению, подготовить ответы на вопросы, решить задачи и т.д.

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого материала, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать их на умение применять теоретические знания на практике. В процессе этой деятельности решаются следующие задачи:

- научить работать с учебной литературой;
- формировать у них соответствующие знания, умения и навыки
- стимулировать профессиональный рост студентов, воспитывать творческую активность и инициативу.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, ответы на вопросы, решение задач и т.д.);
- подготовку к итоговой аттестации.

Учебный процесс сопровождается использованием компьютерных обучающих программ, контрольных заданий и тестов, деловых инновационных игр, пакетов прикладных программ.

Для активизации творческих способностей студентов предусмотрены выступления с докладами по актуальным проблемам дисциплины.

Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов и предусматривает длительную, систематическую работу студентов и помощь педагогов по мере необходимости: - составляется план доклада путем обобщения и логического построения материала доклада; - подбираются основные источники информации; - систематизируются полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель; - делаются выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов. К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Разработчик/группа разработчиков: Щеглова Светлана Александровна доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 02.09.2019 г. № 1)**