

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 2020)

Форма обучения очно-заочная, 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.

Очно-заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
Общая трудоемкость	108	
Аудиторные занятия, в т.ч.	0	
лекционные (ЛК)	0	
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	
лабораторные (ЛР)	0	
Самостоятельная работа студентов (СРС)	0	
Форма промежуточной аттестации в семестре	0	
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, 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 (курсовой проект) (КР, 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	
Знать	Пороговый: 1) Имеет фрагментарное знание о механизмах и способах саморазвития и самореализации личности (ОК-3); 2) Частично знает задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Имеет общее представление о методах и инструментах проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12); 4) Имеет фрагментарное знание о кадровом потенциале, интеллектуальном капитале персонала и технологиях управления персоналом в организации (ПК 2); 5) Теоретически знает технологию разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и других необходимых материалов для проведения обучения персонала (ПК 26); 6) Теоретически знает технологии наставничества (ПК 28).
	Стандартный: 1) Допускает неточности в раскрытии механизмов и способов саморазвития и самореализации личности (ОК-3); 2) Знает задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Знает методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12); 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); 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); 6) Знает технологии наставничества, и методы мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).

	Эталонный: 1) Имеет целостное знание о механизмах и способах саморазвития и самореализации личности (ОК-3); 2) Знает как системно рассмотреть и оценить задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Имеет глубокие знания о методах и инструментах проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12); 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); 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); 6) Практически знает технологии наставничества и методы мотивации для развития персонала и организации (ПК 28).
Уметь	Пороговый: 1) Умеет составить план самоанализа профессиональной деятельности (ОК-3); 2) Теоретически умеет рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Теоретически умеет разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12); 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); 5) Частично умеет разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала (ПК 26); 6) Частично умеет разрабатывать методологию наставничества (ПК 28).
	Стандартный: 1) Умеет осуществлять самоанализ профессиональной деятельности, не учитывая некоторые пункты плана (ОК-3); 2) Умеет рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Умеет разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом и проводить анализ их результатов (ОПК 12); 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); 5) Умеет разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения (ПК 26); 6) Умеет разрабатывать методологию наставничества и методы мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).

	Эталонный: 1) Умеет осуществлять самоанализ профессиональной деятельности в соответствии с планом (ОК-3); 2) Комплексно умеет рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Умеет самостоятельно разрабатывать и применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом и проводить анализ их результатов (ОПК 12); 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); 5) Умеет разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК 26); 6) Самостоятельно умеет разрабатывать методологию наставничества и методы мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).
Владеть	Пороговый: 1) Не в полной мере владеет психопрофилактическими и психокоррекционными методами, применяемыми с целью самоуправления личности в рамках профессиональной деятельности (ОК-3); 2) Частично владеет навыками повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Частично владеет навыками разработки и применения методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12); 4) Частично владеет навыками оценки кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом (ПК 2); 5) Частично владеет навыками разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и других необходимых материалов для проведения обучения персонала (ПК 26); 6) Теоретически владеет навыками разработки системы наставничества (ПК 28).
	Стандартный: 1) Владеет психопрофилактическими и психокоррекционными методами, допуская неточности в их применении (ОК-3); 2) Владеет навыками повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Владеет навыками разработки и применения методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом (ОПК 12); 4) Владеет навыками оценки кадрового потенциала, интеллектуального капитала персонала и организации в целом (ПК 2); 5) Владеет навыками разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов и других необходимых материалов для проведения обучения персонала (ПК 26); 6) Владеет навыками разработки системы наставничества и методов мотивации других для развития персонала и организации (ПК 28).

	Эталонный: 1) Полно владеет психопрофилактическими и психокоррекционными методами, применяемыми с целью самоуправления личности в рамках профессиональной деятельности (ОК-3); 2) Владеет практическими навыками повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК 4); 3) Владеет навыками разработки, и применения методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом; и проводить анализ их результатов (ОПК 12); 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).
--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очно-заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	

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

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

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

Очно-заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

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:

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
2. ЭБС «Лань»; www.e.lanbook.ru
3. ЭБС «Юрайт»; www.biblio-online.ru
4. ЭБС «Консультант студента»; www.studentlibrary.ru
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
6. Специализированный образовательный портал «Инновации в образовании» <http://sincom.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 "МераПро".

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 31.08.2020 г. № 1)**