

Документ подписан электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 16.12.2021 10:03:18
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт

Кафедра **Управления персоналом**

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 14 от 31 марта 2021 г.)

С ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ
(ПРОТОКОЛ №16 от 20 мая 2021 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.В.09 Управление персоналом в системе менеджмента качества
Основная профессиональная образовательная программа	Направление 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ программа "Управление персоналом организации"

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление персоналом в системе менеджмента качества входит в вариативную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Кадровое обеспечение управления персоналом

Последующие дисциплины по связям компетенций: Проектирование систем управления персоналом

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление персоналом в системе менеджмента качества в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-17 - 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)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК-17	ПК17з1: методологию и основы разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных, стандартов в области управления персоналом	ПК17у1: разрабатывать внутрифирменные профессиональные стандарты; применять на практике профессиональные, в том числе корпоративные стандарты	ПК17в1: навыками подготовки профстандартов, в том числе корпоративных, в области управления персоналом
	ПК17з2: функции и функциональные обязанности сотрудников, функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	ПК17у2: составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений	ПК17в2: навыками составления должностных инструкций, карт компетенций, положений о подразделениях; распределения функций и функциональных обязанностей сотрудников и функций подразделений разного уровня

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	36.15/1

Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа	16.85/0.47
Промежуточная аттестация	19/0.53
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	8.15/0.23
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	4/0.11
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа	60.85/1.69
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление персоналом в системе менеджмента качества представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации	2	2			3,85	ПК17з1, ПК17з2, ПК17у1, ПК17у2, ПК17в1, ПК17в2
2.	Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	16	16			13	ПК17з1, ПК17з2, ПК17у1, ПК17у2, ПК17в1, ПК17в2
	Контроль	19					
	Итого	18	18	0.15		16.85	

заочная форма

		Контактная работа	С а	
--	--	-------------------	-----	--

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР	ГКР	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации	1	1			10,85	ПК17з1, ПК17з2, ПК17у1, ПК17у2, ПК17в1, ПК17в2
2.	Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	3	3			50	ПК17з1, ПК17з2, ПК17у1, ПК17у2, ПК17в1, ПК17в2
	Контроль	3					
	Итого	4	4	0.15		60.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации	лекция	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000
		лекция	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM-ориентированные организации
2.	Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	лекция	Современная концепция процессного подхода
		лекция	Персонал организации в системе менеджмента качества
		лекция	Обучение персонала в целях обеспечения качества
		лекция	Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества
		лекция	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001
		лекция	Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества
		лекция	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM
		лекция	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества

лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
------	---	------------------------------------	---------------------------------------

1.	Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации	практическое занятие	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000
		практическое занятие	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM-ориентированные организации
2.	Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	практическое занятие	Современная концепция процессного подхода
		практическое занятие	Персонал организации в системе менеджмента качества
		практическое занятие	Обучение персонала в целях обеспечения качества
		практическое занятие	Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества
		практическое занятие	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001
		практическое занятие	Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества
		практическое занятие	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM
		практическое занятие	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации	- подготовка доклада - тестирование
2.	Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	- подготовка доклада - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471203>

2. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468572>

Дополнительная литература

1. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации : учебник и практикум для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 402 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08905-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473945>
2. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473946>
3. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8710-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449872>

Литература для самостоятельного изучения

1. Армстронг М., Бэрн А. Performance management. Управление эффективностью работы. М.: НИРО, 2005.
2. Брагина З.В. и др. Управление персоналом: Учебное пособие. ГРИФ УМО. - М.: КНОРУС, 2010. - 126с.
3. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика. – М.: Велби, 2007. – 688с.
4. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учеб. пособие / В.И. Герчиков. – УМО. – М.: ИНФРА-М, 2012, - 282с. – ISBN 978-5-16-003198-9
5. Горбашко Е.А. Управление качеством. – СПб.: Питер, 2008. – 384с.
6. Григорьев В.П., Соловьев Д.П. Управление персоналом: процессный подход: учебное пособие - Самара, Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2006. – 108с.
7. Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013 – МО. - ISBN 978-5-394-02048-3- Электронное издание. – <http://ibooks.ru/product.php?productid=28918>
8. Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К.», 2013. – 392с. – Электронное издание. - <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28918>
9. Десслер Г. Управление персоналом / Пер. с англ. - М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2004. - 799с.
10. Дуракова И.Б. Управление персоналом. Учебник. Гриф УМО. М.: ИНФРА-М, 2009. - Электронное издание. - <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22201>
11. Журавлев П.В. Управление человеческими ресурсами: опыт индустриально развитых стран. Учебное пособие. / П.В. Журавлев, Ю.Г. Одегов, Н.В. Волгин. – М.: Издательство «Экзамен», 2002. – 448с.
12. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие // И.Т. Заика, Н.И. Гительсон – М.: КНОРУС, 2010. -192с.
13. Илюхина Л.А. Стандартизация деятельности вуза: процессный подход: Монография. Самара: Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2013. – 264с.
14. Карташова Л.В. Управление человеческими ресурсами: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 236с.
15. Кафидов В.В. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. Гриф УМО. СПб.: Питер, 2012. – 208с. – Электронное издание. - <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26282>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4 Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление персоналом в системе менеджмента качества:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ №14 от 31.03.2021г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-17 - 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)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК17з1: методологию и основы разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных, стандартов в области управления персоналом	ПК17у1: разрабатывать внутрифирменные профессиональные стандарты; применять на практике профессиональные, в том числе корпоративные стандарты	ПК17в1: навыками подготовки профстандартов, в том числе корпоративных, в области управления персоналом
Повышенный	ПК17з2: функции и функциональные обязанности сотрудников, функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	ПК17у2: составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений	ПК17в2: навыками составления должностных инструкций, карт компетенций, положений о подразделениях; распределения функций и функциональных обязанностей сотрудников и функций подразделений разного уровня

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		обучения по программе		
1.	Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации	ПК17з1, ПК17з2, ПК17у1, ПК17у2, ПК17в1, ПК17в2	Оценка докладов Тестирование	Зачет
2.	Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	ПК17з1, ПК17з2, ПК17у1, ПК17у2, ПК17в1, ПК17в2	Оценка докладов Тестирование	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. История создания стандартов качества 2. Система стандартов ИСО семейства 9000 3. Структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004-2000 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества» 4. Эволюция и структура категории «качество»: качество и надежность; стандартизация и качество; качество, ценность и стоимость; качество определяется потребителем; качество и заинтересованные стороны; качество продукции; конкурентоспособность и качество; качество жизни 5. Сущность системы менеджмента качества 6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества 7. Современные принципы менеджмента качества и их характеристика на основе МС серии ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» 8. Этапы разработки системы менеджмента качества организации и их характеристика 9. Политика и цели в области качества 10. Разработка документации системы менеджмента качества: Руководство по качеству, Документированные процедуры 11. Внутренние аудиты, их организация и проведение 12. Внедрение системы менеджмента качества 13. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества 14. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства 15. Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации 16. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях 17. Концепция «тотального» качества в постиндустриальном обществе
Управление персоналом организации в системе менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность понятий: «процесс», «процессный подход», «процессное управление» 2. Атрибуты процесса: название процесса, цель процесса, вход, выход, владелец (хозяин) процесса, критерии оценки результативности процесса. Их характеристика

3. Этапы разработки системы управления организации на основе процессного подхода
4. Описание процессов: цели описания процессов, варианты описания процессов, методология описания процессов
5. Описание процессов на основе методологии функционального моделирования IDEFO (Integration definition for function modeling)
6. Описание процессов на основе использования блок-схем
7. Семь инструментов управления качеством при описании процессов: «диаграмма Исикавы», «диаграмма Парето», контрольные карты, графики Ганта и др.
8. Процессный подход к управлению персоналом
9. Управление процессом в соответствии с циклом PDCA («Циклом Шухарта-Деминга»)
10. Сущность понятий: «процесс», «процессный подход», «процессное управление»
11. Атрибуты процесса: название процесса, цель процесса, вход, выход, владелец (хозяин) процесса, критерии оценки результативности процесса. Их характеристика
12. Этапы разработки системы управления организации на основе процессного подхода
13. Описание процессов: цели описания процессов, варианты описания процессов, методология описания процессов
14. Описание процессов на основе методологии функционального моделирования IDEFO (Integration definition for function modeling)
15. Описание процессов на основе использования блок-схем
16. Семь инструментов управления качеством при описании процессов: «диаграмма Исикавы», «диаграмма Парето», контрольные карты, графики Ганта и др.
17. Процессный подход к управлению персоналом
18. Управление процессом в соответствии с циклом PDCA («Циклом Шухарта-Деминга»)
19. Основные требования к оказанию образовательных услуг в России в области качества
20. Единая согласованная система Европейской организации качества для подготовки специалистов в области качества
21. Квалификационный перечень специальностей в области качества. Особенности систем базового и дополнительного профессионального образования специалистов в области качества
22. Зарубежный опыт обучения специалистов по качеству
23. Внутрифирменное обучение персонала в области качества. Характеристика принципов обучения персонала по качеству
24. Формирование программ обучения. Методы обучения
25. Показатели для оценки соответствия обучения качеству его принципам в системе TQM. Интегрированная система показателей качества обучения персонала TQM-ориентированной организации
26. Документация системы менеджмента качества: документы по подтверждению качества; документы системы обеспечения качества
27. Требования к документации системы менеджмента качества. Особенности разработки документированных процедур на основе процессного подхода
28. Основные виды документационного обеспечения управления персоналом организации
29. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом
30. Отличительные признаки положений стандартов ИСО 9001 и концепции TQM

	<p>31. Трансформация системы управления персоналом под влиянием менеджмента качества</p> <p>32. Формы вовлечения персонала в процесс улучшения качества: индивидуальная и групповая</p> <p>33. Совершенствование содержательной структуры системы управления персоналом организации</p> <p>34. Оценка качества управления персоналом через показатель лояльности служащих и лояльность потребителей</p> <p>35. Характеристика показателей качества управления персоналом организации: показатели качества системы управления персоналом; показатели качества трудовых процессов; показатели результатов деятельности организации</p> <p>36. Требования международного стандарта ISO 9001 к повышению квалификации персонала</p> <p>37. Определение потребности в компетентности</p> <p>38. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы</p> <p>39. Примерная структура стандарта подготовки и повышения квалификации персонала</p> <p>40. Обоснованный выбор поставщика образовательных услуг на основе требований стандарта ISO 9001. Взаимодействие с поставщиками. Процесс приобретения образовательных услуг. Процесс управления поставщиками</p> <p>41. Алгоритм выбора поставщика образовательных услуг</p> <p>42. Разработка критериев выбора поставщика образовательных услуг</p> <p>43. Личное дело (индивидуальное досье) поставщика образовательных услуг</p> <p>44. Характерные черты TQM-ориентированных организаций. Субъективная корпоративная культура. Объективная корпоративная культура</p> <p>45. Характеристики корпоративной культуры TQM-ориентированной организации, обеспечивающие реализацию принципов всеобщего качества</p> <p>46. Основные характеристики системы вознаграждения (стимулирования) работников отвечающие требованиям современной корпоративной культуры</p> <p>47. Принципы проведения аудита управления персоналом в системе менеджмента качества</p> <p>48. Управление программой аудита в системе менеджмента качества</p> <p>49. Деятельность по аудиту в системе менеджмента качества</p> <p>50. Компетентность и оценивание аудиторов в системе менеджмента качества</p>
--	--

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ, <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Какие международные стандарты ISO стали основой управления качеством продукцией и услуг во многих странах мира?

ISO 9000:2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"
 ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

2. PDCA это цикл Деминга

да
нет

3. Сколько функций включает цикл Деминга?

три
четыре
шесть
восемь

4. Из каких составляющих функций состоит цикл Шухарта-Деминга?

планирование работы
выполнение работы по плану
перепроектирование работ
проверка соответствия реального результата запланированному
принятие мер при наличии отклонений фактического результата от запланированного
разработка показателей результатов деятельности

5. Планирование качества – это

часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей

часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

6. Управление качеством – это

часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей

часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

7. . Обеспечение качества – это

часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей

часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

8. Дополните

.....- система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству

9. Дополните –

.....- степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям

10. Перечислите документы системы менеджмента качества, необходимость разработки которых определена стандартом ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»

Политика в области качества

Руководство по качеству

Коллективный договор

документированная процедура «Анализ СМК со стороны высшего руководства»

документированная процедура «Внутренние аудиты»

Правила внутреннего трудового распорядка

11. Функция – это

регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам)

однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам)

однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам)

регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам

12. Проект – это

регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам)

однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам)

однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам)

регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам

13. Процесс – это

регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам)

однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам)

однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам)

регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам

14. Какое определение соответствует термину «качество управления»?

совокупность свойств управления

успешное решение проблем

практическое содержание и значимость качества управления

методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы

15. Роль руководства компании в TQM

руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента

эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании

эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании

16. В менеджменте качества участвуют все службы и подразделения компании
только служба менеджмента качества
руководство компании и служба менеджмента качества

17. Менеджмент качества связан только с производственными подразделениями компании
со всей системой управления компании
с внешними поставщиками компании

18. Какая из функций не является функцией менеджмента качества?
надзор за полнотой контроля качества
участие в проведении приемочного контроля
обучение персонала в области качества

19. Какой из нижеперечисленных тезисов не верен. Внедрение методов TQM требует вовлечения и обучение всего персонала
мониторинга поставщиков и качества их продукции
смены персонала компании

20. Какое положение не относится к всеобщему управлению качеством
вовлеченность всего персонала в обеспечение и улучшение качества
ориентация на управленческие процедуры
ориентация на потребителя
ориентация на персонал
ориентация на собственников и инвесторов
повышение дисциплины труда на основе усиления персональной материальной ответственности за упущения в работе

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none">1. История создания стандартов качества2. Система стандартов ИСО семейства 90003. Краткая структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»4. Краткая структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»5. Краткая структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9004-2009

	<p>«Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества»</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Эволюция и структура категории «качество»: качество и надежность; стандартизация и качество; качество, ценность и стоимость; качество определяется потребителем; качество и заинтересованные стороны; качество продукции; конкурентоспособность и качество; качество жизни 7. Сущность системы менеджмента качества. Основные положения концепции тотального менеджмента качества 8. Современные принципы менеджмента качества и их характеристика на основе МС серии ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» 9. Этапы разработки системы менеджмента качества организации и их характеристика 10. Политика и цели в области качества 11. Разработка документации системы менеджмента качества: Руководства по качеству и документированных процедур 12. Внутренние аудиты, их организация и проведение 13. Внедрение системы менеджмента качества. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества 14. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства 15. Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации 16. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях. Концепция «тотального» качества в постиндустриальном обществе
<p>Управление персоналом организации в системе менеджмента качества</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятия «процесс», «процессный подход», «процессное управление», их сущность. Атрибуты процесса: название процесса, цель процесса, вход, выход, владелец (хозяин) процесса, критерии оценки результативности процесса. 2. Этапы разработки системы управления организацией на основе процессного подхода 3. Описание процессов: цели описания процессов, варианты описания процессов, методология описания процессов 4. Семь инструментов управления качеством при описании процессов: «диаграмма Исикавы», «диаграмма Парето», контрольные карты, графики Ганта и др. 5. Управление процессом в соответствии с циклом PDCA («Циклом Шухарта-Деминга») 6. Место персонала в системе TQM. Роль персонала в системе качества TQM-ориентированной организации. Регламентация деятельности персонала в области качества 7. Роль управленческого персонала в обеспечении требований TQM. Изменение стиля руководства. Характеристика требований к профессиональным и личностным качествам руководства 8. Основные требования, предъявляемые к работникам службы управления персоналом TQM-ориентированной организации 9. Управление персоналом организации при внедрении системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 10. Основные требования к оказанию образовательных услуг в России в области качества. Единая согласованная система Европейской организации качества для подготовки специалистов в области качества 11. Квалификационный перечень специальностей в области качества. Особенности систем базового и дополнительного

профессионального образования специалистов в области качества

12. Зарубежный опыт обучения специалистов по качеству
13. Внутрифирменное обучение персонала в области качества. Характеристика принципов обучения персонала качеству. Формирование программ обучения. Методы обучения
14. Показатели для оценки соответствия обучения качеству его принципам в системе TQM
15. Интегрированная система показателей качества обучения персонала TQM-ориентированной организации
16. Документация системы менеджмента качества: документы по подтверждению качества; документы системы обеспечения качества
17. Требования к документации системы менеджмента качества. Особенности разработки документированных процедур по управлению персоналом на основе процессного подхода
18. Основные виды документационного обеспечения управления персоналом организации: положение о персонале и правила внутреннего трудового распорядка
19. Основные виды документационного обеспечения управления персоналом организации в условиях внедрения системы менеджмента качества: перечень и краткая характеристика
20. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом. Отличительные признаки положений стандартов ISO 9000 и концепции TQM
21. Трансформация системы управления персоналом под влиянием философии тотального управления качеством
22. Совершенствование содержательной структуры системы управления персоналом организации
23. Качество управления персоналом организации. Оценка качества через показатель лояльности служащих и лояльность потребителей
24. Характеристика показателей качества управления персоналом организации: показатели качества системы управления персоналом; показатели качества трудовых процессов; показатели результатов деятельности организации
25. Требования международного стандарта ISO 9001 к повышению квалификации персонала
26. Примерная структура стандарта подготовки и повышения квалификации персонала
27. Обоснованный выбор поставщика образовательных услуг на основе требований стандарта ISO 9001
28. Алгоритм выбора поставщика образовательных услуг. Разработка критериев выбора поставщика образовательных услуг. Личное дело (индивидуальное досье) поставщика образовательных услуг
29. Организация обучения персонала на основе процессного подхода
30. Характерные черты TQM-ориентированных организаций
31. Характеристики корпоративной культуры TQM-ориентированной организации, обеспечивающие реализацию принципов всеобщего качества
32. Принципы проведения аудита управления персоналом в системе менеджмента качества
33. Управление программой аудита в системе менеджмента качества: цели и объем программы аудита; ответственность, ресурсы и процедуры программы аудита; выполнение

	<p>программы аудита; записи программы аудита; мониторинг и анализ программы аудита</p> <p>34. Деятельность по аудиту в системе менеджмента качества: инициирование аудита; проведение анализа документов; подготовка к проведению аудита «на месте»; проведение аудита «на месте»; подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту; завершение аудита; проведение последующих за аудитом действий</p> <p>35. Компетентность и оценивание аудиторов в системе менеджмента качества: личные качества; знания и навыки; образование, практический опыт, обучение аудиту и опыт проведения аудитов; поддержание и повышение уровня компетентности; оценивание аудитов</p>
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК17з1, ПК17у1, ПК17в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне