

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт государственной службы и управления

Кафедра управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры управления
персоналом

Протокол от «14» сентября 2017 г. № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.5 Система качества управления персоналом

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

Сист. кач. упр. перс.

(краткое наименование дисциплины (модуля))

38.03.03 Управление персоналом

(код, наименование направления подготовки)

Управление персоналом организации и государственной службы

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2018

Москва, 2016 г.

Автор-составитель:

Доктор социологических наук, доцент, профессор кафедры управления персоналом
Обухова Л.А.

Заведующий кафедрой

И.о. заведующего кафедрой управления персоналом, доктор социологических наук,
доцент Обухова Л. А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	28
6.1. Основная литература	28
6.2. Дополнительная литература	28
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	28
6.4. Нормативные правовые документы	28
6.5. Интернет-ресурсы	298
6.6. Иные источники	29
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	29

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.5 «Система качества управления персоналом» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-12	Знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации	ПК-12.1	готовность применять стандарты менеджмента качества при разработке и внедрению кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей
ПК-36	Знанием основ проведения и методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала	ПК-36.1	Способность проводить аудит системы управления персоналом с позиции менеджмента качества.
ПК-38	Владением навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством "ВВК - Национальный союз кадровиков", "Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления	ПК-38.1	Способность повышать качество системы управления персоналом за счет взаимодействия а профессиональными объединениям в области управления персоналом, профсоюзами и трудовыми коллективами.

	персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудо- вым коллективом		
--	--	--	--

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта, или по результатам форсайт- сессии)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
трудо- вые функции, связанные с администрированием процессов и документооборота обеспечения персоналом, администрированием процессов и документооборота при проведении оценки и аттестации персонала, администрированием процессов и документооборота по развитию и профессиональной карьере, обучению, адаптации и стажировке персонала, администрированием процессов и документооборота по вопросам организации труда и оплаты персонала, администрированием процессов и документооборота по вопросам корпоративной социальной политики	ПК-12.1	на уровне знаний: демонстрирует знание требований к документации системы менеджмента качества
		на уровне умений: умеет проектировать кадровый документооборот на основе принципов менеджмента качества
		на уровне навыков: владеет навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в систему управления персоналом организации
деятельность по развитию персонала	ПК-36.1	на уровне знаний: знает методы оценки экономической и социальной эффективности системы управления персоналом в соответствии с требованиями

		менеджмента качества
		на уровне умений: умеет разрабатывать инвестиционные проекты в области управления персоналом и оценивать их эффективность
		на уровне навыков: владеет навыками проведения аудита управления персоналом в системе менеджмента качества.
деятельность по обеспечению персоналом	ПК-38.1	на уровне знаний: знает систему требований к качеству профессиональной деятельности в области управления персоналом
		на уровне умений: умеет организовывать взаимодействия с профессиональными объединениями, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовыми коллективом по вопросам повышения качества управления персоналом
		на уровне навыков: владеет навыками вовлечения персонала в процесс улучшения качества

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ОД.5 «Система качества управления персоналом» составляет 2 зачётные единицы, 72 часа. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 36 часов: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов. Самостоятельная работа составляет 36 часов.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.5 «Система качества управления персоналом» изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина Б1.В.ОД.5 «Система качества управления персоналом» относится к числу обязательных дисциплин вариативной части Блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина Б1.В.ОД.5 «Система качества управления персоналом» является основой для изучения Б1.В.ОД.22 «Регламентация и нормирование труда» (5 семестр); Б1.В.ОД.17 «Основы финансового менеджмента» (5 семестр); Б1.В.ДВ.8.1 «Организация обучения и развития персонала / Б1.В.ДВ.8.2 Управление знаниями в организации (7 семестр); Б1.В.ОД.13 «Бренд работодателя» (Employer branding) (8 семестр); Б2.П.2 «Преддипломная практика» (8

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет в 3 семестре.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час						Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточн ой аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000	8	2		2		4	О
2.	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM- ориентированные организации	8	2		2		4	О
3.	Современная концепция процессного подхода	8	2		2		4	О
4.	Персонал организации в системе менеджмента качества	8	2		2		4	О
5.	Обучение персонала в целях обеспечения качества	8	2		2		4	О
6.	Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества	8	2		2		4	О
7.	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001	8	2		2		4	О
8.	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM	8	2		2		2	О
9.	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества	8	2		2		2	О, Т, Реф
	Промежуточная аттестация							За
Всего		72	18		18		36	

Примечание:

* необходимые формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Реф).

** необходимые формы промежуточной аттестации: зачет (За).

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000

История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000. Краткая структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004-2000 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества».

Тема 2. Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации.

TQM-ориентированные организации 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. Сущность системы менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества. Современные принципы менеджмента качества и их характеристика на основе МС серии ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Этапы разработки системы менеджмента качества организации и их характеристика. Политика и цели в области качества. Разработка документации системы менеджмента качества: Руководство по качеству, Документированные процедуры. Внутренние аудиты, их организация и проведение. Внедрение системы менеджмента качества. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства. Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях. Концепция «тотального» качества в постиндустриальном обществе.

Тема 3. Современная концепция процессного подхода

Понятия «процесс», «процессный подход», «процессное управление», их сущность. Атрибуты процесса: название процесса, цель процесса, вход, выход, владелец (хозяин) процесса, критерии оценки результативности процесса. Их характеристика. 8 Этапы разработки системы управления организации на основе процессного подхода. Описание процессов: цели описания процессов, варианты описания процессов, методология описания процессов. Описание процессов на основе методологии функционального моделирования IDEFO (Integration definition for function modeling). Описание процессов на основе использования блок-схем. Семь инструментов управления качеством при описании процессов: «диаграмма Исикавы», «диаграмма Парето», контрольные карты, графики Ганта и др. Процессный подход к управлению персоналом. Управление процессом в соответствии с циклом PDCA («Циклом Шухарта-Деминга»).

Тема 4. Персонал организации в системе менеджмента качества

Место персонала в системе качества. Роль персонала в системе качества TQM-ориентированной организации. Регламентация деятельности персонала в области качества. Роль управленческого персонала в обеспечении требований TQM. Изменение стиля руководства. Характеристика требований к профессиональным и личностным качествам руководства. Основные требования, предъявляемые к работникам службы управления персоналом TQM-ориентированной организации. Управление персоналом организации при внедрении системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО.

Тема 5. Обучение персонала в целях обеспечения качества

Создание образовательной среды, адекватной TQM. Основные требования к оказанию образовательных услуг в России в области качества. Единая согласованная система Европейской организации качества для подготовки специалистов в области качества. Квалификационный перечень специальностей в области качества. Особенности систем базового и дополнительного профессионального образования специалистов в области качества. Зарубежный опыт обучения специалистов по качеству. Внутрифирменное обучение персонала в области качества. Характеристика принципов обучения персонала по качеству. Формирование программ обучения. Методы обучения. Показатели для оценки соответствия обучения качеству его принципам в системе TQM. Интегрированная система показателей качества обучения персонала TQM-ориентированной организации.

Тема 6. Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества

Документация системы менеджмента качества: документы по подтверждению качества; документы системы обеспечения качества. Требования к документации системы менеджмента качества. Особенности разработки документированных процедур на основе процессного подхода. Основные виды документационного обеспечения управления персоналом организации: положение о персонале и правила внутреннего трудового распорядка; положение о подборе и расстановке работников; положение об аттестации работников; положение о системе работы с кадровым резервом; положение об адаптации работников организации; стандарты предприятия о порядке подготовки, утверждения и пересмотра положений о подразделениях и должностных инструкций работников; стандарт предприятия или положение о системе обучения, переподготовки и повышения квалификации работников; положение о материальной ответственности работников; положение о подразделениях и должностные инструкции работников; положение о защите коммерческой тайны и др.

Тема 7. Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001

Требования менеджмента качества к системе управления персоналом. Отличительные признаки положений стандартов ИСО 9001 и концепции TQM. Трансформация системы управления персоналом под влиянием менеджмента качества. Формы вовлечения персонала в процесс улучшения качества: индивидуальная и групповая. Совершенствование содержательной структуры системы управления персоналом организации. Оценка качества через показатель лояльности служащих и лояльность потребителей. Характеристика показателей качества управления персоналом организации: показатели качества системы управления персоналом; показатели качества трудовых процессов; показатели результатов деятельности организации.

Тема 8. Особенности корпоративной культуры в условиях TQM

Характерные черты TQM-ориентированных организаций. Субъективная корпоративная культура. Объективная корпоративная культура. Характеристики корпоративной культуры TQM-ориентированной организации, обеспечивающие реализацию принципов всеобщего качества. Основные характеристики системы вознаграждения (стимулирования) работников, отвечающие требованиям современной корпоративной культуры.

Тема 9. Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества

Принципы проведения аудита управления персоналом в системе менеджмента качества. Управление программой аудита в системе менеджмента качества: цели и объем программы аудита; ответственность, ресурсы и процедуры программы аудита; выполнение программы аудита; записи программы аудита; мониторинг и анализ программы аудита. 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. 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.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.5 «Система качества управления персоналом» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000	Опрос
Тема 2	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM- ориентированные организации	Опрос
Тема 3	Современная концепция процессного подхода	Опрос
Тема 4	Персонал организации в системе менеджмента качества	Опрос
Тема 5	Обучение персонала в целях обеспечения качества	Опрос
Тема 6	Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества	Опрос
Тема 7	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001	Опрос
Тема 8	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM	Опрос
Тема 9	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества	Опрос, тестирование, реферат

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и практическим заданиям (кейсам).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами,
- участие в обсуждении докладов,
- количество правильных ответов при тестировании.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам прохождения тестирования.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Вопросы для подготовки к опросам по темам:

Тема 1. Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000

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 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004-2000 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества»

Тема 2. Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM-ориентированные организации

1. 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
2. Сущность системы менеджмента качества
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества
4. Современные принципы менеджмента качества и их характеристика на основе МС серии ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
5. Этапы разработки системы менеджмента качества организации и их характеристика
6. Политика и цели в области качества
7. Разработка документации системы менеджмента качества: Руководство по качеству, Документированные процедуры
8. Внутренние аудиты, их организация и проведение
9. Внедрение системы менеджмента качества
10. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества
11. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
12. Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации
13. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях
14. Концепция «тотального» качества в постиндустриальном обществе

Тема 3. Современная концепция процессного подхода

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»)

Тема 4. Персонал организации в системе менеджмента качества

1. Место персонала в системе качества. Роль персонала в системе качества TQM-ориентированной организации
2. Регламентация деятельности персонала в области качества
3. Роль управленческого персонала в обеспечении требований TQM. Изменение стиля руководства
4. Характеристика требований к профессиональным и личностным качествам руководства
5. Основные требования, предъявляемые к работникам службы управления персоналом TQM-ориентированной организации
6. Управление персоналом организации при внедрении системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО

Тема 5. Обучение персонала в целях обеспечения качества

1. Основные требования к оказанию образовательных услуг в России в области качества
2. Единая согласованная система Европейской организации качества для подготовки специалистов в области качества
3. Квалификационный перечень специальностей в области качества. Особенности систем базового и дополнительного профессионального образования специалистов в области качества
4. Зарубежный опыт обучения специалистов по качеству
5. Внутрифирменное обучение персонала в области качества. Характеристика принципов обучения персонала по качеству
6. Формирование программ обучения. Методы обучения
7. Показатели для оценки соответствия обучения качеству его принципам в системе TQM. Интегрированная система показателей качества обучения персонала TQM-ориентированной организации

Тема 6. Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества

1. Документация системы менеджмента качества: документы по подтверждению качества; документы системы обеспечения качества
2. Требования к документации системы менеджмента качества. Особенности разработки документированных процедур на основе процессного подхода
3. Основные виды документационного обеспечения управления персоналом организации

Тема 7. Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001

1. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом
2. Отличительные признаки положений стандартов ИСО 9001 и концепции TQM
3. Трансформация системы управления персоналом под влиянием менеджмента качества
4. Формы вовлечения персонала в процесс улучшения качества: индивидуальная и групповая
5. Совершенствование содержательной структуры системы управления персоналом организации

6. Оценка качества управления персоналом через показатель лояльности служащих и лояльность потребителей

7. Характеристика показателей качества управления персоналом организации: показатели качества системы управления персоналом; показатели качества трудовых процессов; показатели результатов деятельности организации

Тема 8. Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества

1. Требования международного стандарта ISO 9001 к повышению квалификации персонала

2. Определение потребности в компетентности

3. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы

4. Примерная структура стандарта подготовки и повышения квалификации персонала

5. Обоснованный выбор поставщика образовательных услуг на основе требований стандарта ISO 9001. Взаимодействие с поставщиками. Процесс приобретения образовательных услуг. Процесс управления поставщиками

6. Алгоритм выбора поставщика образовательных услуг

7. Разработка критериев выбора поставщика образовательных услуг

8. Личное дело (индивидуальное досье) поставщика образовательных услуг

Тема 9. Особенности корпоративной культуры в условиях TQM

1. Характерные черты TQM-ориентированных организаций. Субъективная корпоративная культура. Объективная корпоративная культура

2. Характеристики корпоративной культуры TQM-ориентированной организации, обеспечивающие реализацию принципов всеобщего качества

3. Основные характеристики системы вознаграждения (стимулирования) работников, отвечающие требованиям современной корпоративной культуры

Примерные тестовые задания для текущего контроля обучающихся:

1. Перечислите принципы менеджмента качества, приведенные в международных стандартах серии ISO 9000

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства;
- удержание персонала;
- демократический централизм;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение;
- принцип равных возможностей для участия в улучшении качества

2. Сколько принципов управления качеством регламентировано для выполнения в ГОСТ Р ИСО серии 9000:2008?

- 8;
- 9;
- 10;
- 7

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

- ISO 9000:2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и

словарь“;

- ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ISO 10002-2004 «Требования по повышению удовлетворенности потребителей и руководство по обращению с жалобами в организациях»

4. PDCA это цикл Деминга

- да;
- нет

5. Сколько функций включает цикл Деминга?

- три;
- четыре;
- шесть;
- восемь

6. 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

7. 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

8. 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

9. Процесс управления качеством представляет собой

- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы;
- проект скоординированной деятельности;
- связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами;

- совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством
- 10. Какой главный признак концепции управления качеством?**
- наличие всей необходимой информации;
 - наличие ресурсов, необходимых для управления качеством;
 - комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством;
 - совокупность планов проведения и эффективных подходов к управлению качеством
- 11. Что является основным в системном подходе к управлению качеством**
- знание предмета управления качеством;
 - возможность имитационного моделирования процессов управления качеством;
 - тип мышления специалистов по управлению качеством;
 - совокупность необходимой информации по управлению качеством;
 - целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов в управлении качеством
- 12. Улучшение 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
- 13. 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
- 14. Дополните- система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству**
- 15. Дополните –.....- степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям**
- 16. 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

17. Задача – 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

18. 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

19. 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

20. 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

21. Какой стандарт серии ISO определяет требования по выбору поставщика образовательных услуг?

- ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ISO 9000-2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ISO 9004-2009 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации - Подход с точки зрения менеджмента качества»

22. Что представляет собой план качества (по ISO серии 9000)?

- процесс демонстрации способности выполнять установленные требования;
- документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- записи, используемые для документирования прослеживаемости процессов;
- документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту

23. 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

Темы для реферата:

1. Сущность, задачи и функции дисциплины «Управление персоналом в системе менеджмента качества». Основные понятия по управлению качеством: «управление качеством», «обеспечение качеством», «прослеживаемость», «идентификация», «улучшение качества».

2. Значение повышения качества в условиях рыночной экономики.

3. Основные этапы развития науки о качестве. Вклад зарубежных исследователей в науку о качестве (Шухарт, Деминг, Джуран, Кросби)

4. Теория и практика отечественного управления качеством

5. Применение различных подходов к качеству в промышленном производстве.

6. Базовые концепции всеобщего менеджмента качества (TQM)

7. Методология управления качеством: принципы, методы управления качеством.

8. Системный и процессный подходы в управлении качеством

9. Документационное обеспечение системы менеджмента качества

10. Система стандартов на основе ISO серии 9000.

11. Модели совершенства EFQM.

12. Роль персонала по системному управлению качеством.

13. Особенности управления кадрами при внедрении программы улучшения качества

14. Система стимулов для персонала: индивидуальные стимулы, единовременные выплаты, участие в прибылях предприятия, стимулирование малых групп

15. Методы, используемые при мотивации качества

16. Создание условий для вовлеченности персонала в управление качеством

17. Признание заслуг и вознаграждение в системе менеджмента качества

18. Психологические аспекты организационных преобразований в СМК (теория изменений Левина, модель Л. Грейнера)

19. Принципы и правила проведения изменений.

20. Методы преодоления сопротивления персонала

21. Задачи, цели и принципы обучения персонала в системе менеджмента качества.
22. Оценка уровня развития необходимых знаний и навыков управленческого персонала организации.
23. Обучение руководителей высшего руководства
24. Особенности обучения руководителей среднего и младшего звена управления.
25. Подготовка и реализация плана обучения.
26. Виды обучения в СМК. Роль и качества «тренера».
27. Групповой подход в совершенствовании деятельности в СМК. Роль групп по совершенствованию процессов деятельности
28. Организация работы групп
29. Кружки качества (японский опыт работы в команде)
30. Команды по улучшению качества (западный и американский стиль работы).

Темы для самостоятельного изучения

1. Сущность, задачи и функции дисциплины «Управление персоналом в системе менеджмента качества». Основные понятия по управлению качеством: «управление качеством», «обеспечение качеством», «прослеживаемость», «идентификация», «улучшение качества».
2. Значение повышения качества в условиях рыночной экономики.
3. Основные этапы развития науки о качестве. Вклад зарубежных исследователей в науку о качестве (Шухарт, Деминг, Джуран, Кросби)
4. Теория и практика отечественного управления качеством
5. Применение различных подходов к качеству в промышленном производстве.
6. Базовые концепции всеобщего менеджмента качества (TQM)
7. Методология управления качеством: принципы, методы управления качеством.
8. Системный и процессный подходы в управлении качеством
9. Документационное обеспечение системы менеджмента качества
10. Система стандартов на основе ISO серии 9000.
11. Модели совершенства EFQM.
12. Роль персонала по системному управлению качеством.
13. Особенности управления кадрами при внедрении программы улучшения качества
14. Система стимулов для персонала: индивидуальные стимулы, единовременные выплаты, участие в прибылях предприятия, стимулирование малых групп
15. Методы, используемые при мотивации качества
16. Создание условий для вовлеченности персонала в управление качеством
17. Виды сопротивлений персонала
18. Методы и принципы преодоления сопротивления персонала
19. Признание заслуг и вознаграждение в системе менеджмента качества
20. Психологические аспекты организационных преобразований в СМК (теория изменений Левина, модель Л. Грейнера)
21. Задачи, цели и принципы обучения персонала в системе менеджмента качества.
22. Оценка уровня развития необходимых знаний и навыков управленческого персонала организации.
23. Обучение руководителей высшего руководства
24. Особенности обучения руководителей среднего и младшего звена управления.
25. Подготовка и реализация плана обучения.
26. Виды обучения в СМК. Роль и качества «тренера».
27. Групповой подход в совершенствовании деятельности в СМК. Роль групп по совершенствованию процессов деятельности
28. Организация работы групп
29. Кружки качества (японский опыт работы в команде)

30. Команды по улучшению качества (западный и американский стиль работы).

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме: выполнения тестовых заданий, текущих опросов, защиты рефератов.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-12	Знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации	ПК-12.1	готовность применять стандарты менеджмента качества при разработке и внедрению кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей
ПК-36	Знанием основ проведения и методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала	ПК-36.1	Способность проводить аудит системы управления персоналом с позиции менеджмента качества.
ПК-38	Владением навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством "ВВК - Национальный союз	ПК-38.1	Способность повышать качество системы управления персоналом за счет взаимодействия а профессиональными объединениям в области управления персоналом, профсоюзами и трудовыми коллективами.

	кадровиков", "Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудоым коллективом		
--	---	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-12.1 – готовность применять стандарты менеджмента качества при разработке и внедрению кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации	Определение требований стандартов качества к разработке и ведению кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации.	Точно определены основные требования стандартов качества к разработке и ведению кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, разработке и внедрению процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации.
ПК-36.1 – способность проводить аудит системы управления персоналом с позиции менеджмента качества	Знает методы кадрового аудита по стандартам системы менеджмента качества. Выявляет отклонения в ходе проведения кадрового аудита по стандартам системы менеджмента качества.	Демонстрирует глубокое знание методов кадрового аудита по стандартам системы менеджмента качества. Выявлены все отклонения в ходе проведения кадрового аудита по стандартам системы менеджмента качества.
ПК-38.1 – способность повышать качество	Владеть знанием основных направлений	Демонстрирует уверенное владение знанием

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
системы управления персоналом за счет взаимодействия а профессиональными объединениям в области управления персоналом, профсоюзами и трудовыми коллективами	<p>взаимодействия с профессиональными объединениями и другими общественными организациями для повышения качества системы управления персоналом.</p> <p>Определять методы и технологии привлечения профсоюзов и трудовых коллективов к решению бизнес-задач и повышения качества системы управления персоналом.</p>	<p>основных направлений взаимодействия с профессиональными объединениями и другими общественными организациями для повышения качества системы управления персоналом.</p> <p>Исчерпывающе определяет методы и технологии привлечения профсоюзов и трудовых коллективов к решению бизнес-задач и повышения качества системы управления персоналом.</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Качество и потребности Человека.
2. Качество, ценность и стоимость изделия.
3. Концепции предпринимательства и качество.
4. Стадии развития философии качества (фаза отбраковки, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза планирования качества).
5. Комплексное и тотальное управление качеством (ТОМ).
6. Принципы управления качеством.
7. Управление качеством как аспект общего управления организацией.
8. Субъект, объект и функции управления качеством.
9. Функциональная схема управления качеством.
10. Петля качества, спираль качества, модель качества.
11. Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация.
12. Показатели планирования качества.
13. Технология и инструменты управления качеством
14. Статистическое управление процессами.
15. Семь инструментов контроля качества.
16. Семь инструментов планирования и управления качеством.
17. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Краткая характеристика стандартов.
18. Состав и краткая характеристика рабочих элементов систем качества.
19. Особенности стандартов ИСО 9001, 9002 и 9003.
20. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000.
21. Особенности международных стандартов ИСО 9000 версии 2000 года.

22. Философия и концепции в модели ТОМ.
23. От системы качества по ИСО 9000 к системе всеобщего управления на основе качества (ТОМ).
24. Роль и задачи службы управления качеством.
25. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
26. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
27. Совершенствование систем качества.
28. Использование процесса самооценки для улучшения качества деятельности организации.
29. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
30. Европейские стандарты EN 45000 и отраслевые нормативные документы по сертификации.
31. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг».
32. Регистр систем качества (РСК) и его нормативно-методическая основа.
33. Сертификация систем качества.
34. Требования к экспертам по сертификации систем качества.
35. Европейская сеть по сертификации систем качества.
36. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.
37. Информационная база анализа затрат на качество продукции.
38. Методы анализа затрат на качество продукции.
39. Управление качеством окружающей среды.
40. Политика предприятия в области качества.
41. Аудит качества.

Практические задания (кейсы) для зачета

Задание 1.

На основе знаний процессного подхода описать один из предлагаемых процессов:

1. Процесс приготовления яичницы;
2. Процесс подготовки и проведения свадьбы;
3. Процесс написания курсовой работы;
4. Поход в ресторан;
5. Празднование дня рождения;
6. Заказ пиццы на дом;
7. Процесс приготовления шашлыка;
8. Процесс празднования Нового года.

Задание 2.

Определить основные атрибуты процесса и дать им характеристику.

Разработать карту выбранного в задании 1 процесса.

Задание 3.

Описать один из нижеперечисленных процессов в виде блок-схемы:

1. Процесс приготовления яичницы;
2. Процесс подготовки и проведения свадьбы;
3. Процесс написания курсовой работы;
4. Поход в ресторан;
5. Празднование дня рождения;
6. Заказ пиццы на дом;
7. Процесс приготовления шашлыка;

8. Процесс празднования Нового года.

Задание 4.

Разработать матрицу ответственности одному из нижеперечисленных процессов:

1. Процесс приготовления яичницы;
2. Процесс подготовки и проведения свадьбы;
3. Процесс написания курсовой работы;
4. Поход в ресторан;
5. Празднование дня рождения;
6. Заказ пиццы на дом;
7. Процесс приготовления шашлыка;
8. Процесс празднования Нового года.

Задание 5.

Описать процесс «Подбор и адаптация персонала». Определить основные атрибуты процесса и дать им характеристику.

Задание 6.

Разработать карту процесса «Подбор и адаптация персонала».

Задание 7.

Описать процесс «Подбор и адаптация персонала» в виде блок-схемы.

Задание 8.

Разработать матрицу ответственности процесса «Подбор и адаптация персонала».

Задание 9.

Разработать Стандарт системы менеджмента качества «Подбор и адаптация персонала», включив в него следующие разделы:

1. Назначение стандарта
2. Область применения
3. Нормативные ссылки
4. Определение терминов, сокращений и определений
5. Ответственность
6. Описание процесса «Подбор и адаптация персонала»
7. Карта процесса «Подбор и адаптация персонала»
8. Блок-схема процесса «Подбор и адаптация персонала»
9. Матрица ответственности процесса «Подбор и адаптация персонала»
10. Список регистрации изменений
11. Список согласований

Шкала оценивания

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных

	авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика

изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающегося.

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебных материалов, интернет-ресурсов; выполнение домашних контрольных заданий, подготовка реферата, по одной из тем курса, подготовка доклада в форме устного сообщения по теме реферата, подготовку к опросам по темам дисциплины.

Для успешного усвоения данной дисциплины обучающийся должен:

- Прослушать курс лекций по данной дисциплине
- Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях
- Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя
- Подготовить реферат с последующей защитой в форме доклада

Методические рекомендации по освоению лекционных занятий

Лекция является для обучающегося важной формой теоретического освоения конкретной темы или вопроса дисциплины. На лекциях обучающиеся получают информацию по дисциплине, помогающую студенту сориентироваться в массе информации для самостоятельного более глубокого освоения темы.

Работа на лекции является очень важным видом студенческой деятельности для изучения дисциплины. Умение студента сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения является неперенным условием их глубокого и прочного усвоения общекультурных и профессиональных компетенций, на которые нацелена дисциплина.

Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Это должно быть сделано самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: "важно", "особенно важно", "хорошо запомнить" и т.п. или подчеркивать красной ручкой. Целесообразно разработать собственную символику, сокращения слов, что позволит сконцентрировать внимание студента на важные сведения.

Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, смартфон и т.п.).

Для удобства восприятия теоретического материала каждая лекция сопровождается электронной презентацией.

Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор, в том числе нормативно-правовые акты соответствующей направленности. Именно такая серьезная работа на лекциях и с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями и сформировать профессиональные компетенции.

При проработке лекционного материала следует иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые положения и идеи дисциплины, комплексное формирование необходимых компетенций происходит в ходе практических занятий и

самостоятельной работы над учебным материалом.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям по дисциплине

Для успешного усвоения дисциплины обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

1. Познакомиться с планом семинарского занятия.
2. Изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций и раздаточном материале.
3. Подготовиться к обсуждению вопросов для дискуссии.
4. Систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время (подготовка рефератов, докладов и др.).

В ходе семинарских занятий студенты под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. На семинарских занятиях по дисциплине могут использоваться следующие формы работы обучающихся:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- выполнение практических заданий в подгруппах
- групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- заслушивание и обсуждение докладов;
- выполнение тестовых заданий;

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические указания по подготовке к тестированию

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовка способствует составлению развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам»,».

Краткие методические указания по написанию реферата

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не

допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Желательно доклад сопровождать электронной презентацией. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления.

Методические рекомендации по защите кейсов.

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает)

свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. – 10-е изд. – СПб.: Питер, 2015. – 848 с. – ISBN 978-5-496-01668-1 – Электронное издание. – Айбукс <http://ibooks.ru/product.php?productid=344103>
2. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учеб. пособие / В.И. Герчиков. – УМО. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 282 с. – ISBN 978-5-16-003198-9
3. Кафидов В.В. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. Гриф УМО. – СПб.: Питер, 2012. – 208 с. – Электронное издание. – <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26282>
4. Литвинюк А.А. Управление персоналом: Учебник для бакалавров. Гриф УМО. – М.: Юрайт, 2013. – 434 с.

6.2. Дополнительная литература

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.
2. Дейнеко 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>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Горбашко Е.А. Управление качеством. – СПб.: Питер, 2008. – 384с.
2. Григорьев В.П., Соловьев Д.П. Управление персоналом: процессный подход: учеб пособие - Самара, Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2006. – 108с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (действующая редакция).
2. Федеральные правила (стандарты) аудиторской деятельности // Российская бизнес газета. – 2012. – 8, 18, 22, 29 октября.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.kadrovik-praktik.ru/>
2. <http://www.help-hr.ru/>
3. <http://www.hr-portal.ru/pages/poloj/ikdp.php>
4. <http://www.delo-press.ru/magazines/staff/sections/181/>
5. <http://www.kribel.ru/kadric/015.html>
6. <http://www.bizneshaus.ru/delo.html>
7. <http://www.kadri.com.ua/arb/27-vnesenie-izmenenij-v-kadrovye-dokumenty.html>
8. http://www.profiz.ru/kr/7_2014/obyazat_kadrov_dokumenty
9. <http://www.audit-it.ru/articles/personnel/a110/44299.html>
10. http://www.eos.ru/eos_products/eos_kadry/
11. <http://www.rusarchives.ru/>

6.6. Иные источники

1. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика. – М.: Велби, 2007. – 688с.
2. 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 изда-ние. – <http://ibooks.ru/product.php?productid=28918> 53

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>