

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

Институт государственной службы и управления

Кафедра труда и социальной политики

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой труда и социальной политики

Протокол от «28» июня 2017 г. № 18

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.4 Система менеджмента качества в управлении персоналом

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

Сист.менедж.кач. в уп

(краткое наименование дисциплины)

38.04.03 Управление персоналом

(код, наименование направления подготовки)

Управление карьерой персонала

(направленность (профиль))

магистр

(квалификация)

заочная

(форм(ы) обучения)

Год набора – 2018

Москва, 2017

Автор–составитель:

Доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры труда и социальной политики Докторович А.Б.

Заведующий кафедрой

Заведующий кафедрой труда и социальной политики, доктор экономических наук,
профессор Калашников С.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методического обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	24
6.1. Основная литература	24
6.2. Дополнительная литература	25
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	25
6.4. Нормативные правовые документы	25
6.5. Интернет-ресурсы	26
6.6. Иные источники	26
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	26

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

1.1 Дисциплина Б1.Б.4 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-1	способность применять критический анализ и системный подход для решения профессиональных задач	УК ОС-1.2 –	использование системного подхода для постановки и решения профессиональных задач в сфере управления персоналом.

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
формирование и развитие системного и критического мышления.	УК ОС-1.2	на уровне знаний: системный подход для обоснования и постановки профессиональных задач в сфере управления персоналом.
		на уровне умений: решать профессиональные задачи в сфере управления персоналом, в том числе задачи по повышению эффективности и развитию системы менеджмента качества.
		на уровне навыков: разрабатывать программы, принципы стандартизации и унификации, автоматизации процессов управления персоналом и развития безопасных условий труда

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.Б.4 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» составляет 1 зачётную единицу, 36 часов. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 10 часов: лекции – 4 часа, практические занятия – 6 часов. Самостоятельная работа составляет 22 часа. Контроль – 4 часа.

Место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина Б1.Б.4 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» входит в Блок 1. «Дисциплины (модули)».

Дисциплина опирается на знания, полученные при изучении дисциплины Б1.Б.8 «Современные тенденции управления персоналом».

После изучения дисциплины Б1.Б.4 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» изучается дисциплина Б1.Б.11 «Технологии управления обучением и развитием персонала», изучение которой начинается параллельно с данной дисциплиной в 3 семестре и завершается в 4 семестре.

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

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					СРС	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000	4	2				2	О
2	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM- ориентированные организации	4			2		2	Д
3	Современная концепция процессного подхода	4			2		2	КС
4	Персонал организации в системе менеджмента качества	4	2				2	Д
5	Обучение персонала в целях обеспечения качества	4					4	О
6	Документационное обеспечение управления персоналом при внедрении системы менеджмента качества	2					2	О
7	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001	2			2			О
8	Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	2					2	О
9	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM	2					2	Т
10	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества	4					4	Реф
Промежуточная аттестация		4						За
Всего:		36	4		6		22	

Примечание:

* – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

** – разработчик указывает необходимые формы текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол), реферат (Реф), диспут (Д), круглый стол (КС).

*** - разработчик указывает необходимые формы промежуточной аттестации: зачет (За).

Содержание дисциплины

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 9 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. Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества

Требования международного стандарта ISO 9001 к повышению квалификации персонала. Определение потребности в компетентности. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы. Примерная структура стандарта подготовки и повышения квалификации персонала. Обоснованный выбор поставщика образовательных услуг на основе требований стандарта ISO 9001. Взаимодействие с поставщиками. Процесс приобретения образовательных услуг. Процесс управления поставщиками. Алгоритм выбора поставщика образовательных услуг. Разработка критериев выбора поставщика образовательных услуг. Личное дело (индивидуальное досье) поставщика образовательных услуг.

Тема 9. 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 10. 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 (модулю)

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.4 «Система менеджмента качества в управлении 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	диспут
Тема 3	Современная концепция процессного подхода	круглый стол
Тема 4	Персонал организации в системе менеджмента качества	диспут
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	Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	опрос
Тема 9	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM	тестирование
Тема 10	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества	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,
- устные выступления и презентации;
- участие в работе круглого стола.
- написание и презентация рефератов по темам.
- выступление с докладами,
- участие в обсуждении докладов.

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.

Типовые оценочные материалы 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:

Задание 1.

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

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- удержание персонала;
- демократический централизм;
- процессный подход;

- системный подход к менеджменту;
- улучшение;
- принцип равных возможностей для участия в улучшении качества

Задание 2.

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

- 8;
- 9;
- 10;
- 7

Задание 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»

Задание 4.

PDCA это цикл Деминга

- да;
- нет

Задание 5.

Сколько функций включает цикл Деминга?

- три;
- четыре;
- шесть;
- восемь

Задание 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

Задание 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

Задание 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

Задание 9.

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

Задание 10.

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

Задание 11.

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

Задание 12.

Дополните- система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (система менеджмента качества)

Задание 13.

Дополните –.....- степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (качество)

Задание 14.

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

Задание 15.

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

Задание 16.

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

Задание 17.

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

Задание 18.

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

Задание 19.

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»

Задание 20.

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

Задание 21.

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

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
УК ОС-1	способность применять критический анализ и системный подход для решения профессиональных задач		использование системного подхода для постановки и решения профессиональных задач в сфере управления персоналом.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-1.2 – использование системного подхода для постановки и решения профессиональных задач в сфере управления персоналом.	<p>Обладать знаниями и умением использовать системный подход для обоснования и постановки профессиональных задач в сфере управления персоналом.</p> <p>Обладать знаниями и умением решать профессиональные задачи в сфере управления персоналом.</p>	<p>Обладает глубокими знаниями и умением использовать системный подход для обоснования и постановки профессиональных задач в сфере управления персоналом.</p> <p>Обладать глубокими знаниями и умением решать профессиональные задачи в сфере управления персоналом.</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Качество и потребности жизнедеятельности и трудовой деятельности.
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 труда 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 по одному из нижеперечисленных процессов:

1. Процесс написания курсовой работы;
2. Процесс подготовки и проведения рабочего совещания;
3. Процесс написания аналитического отчёта;
4. Празднование дня рождения;
5. Оформление договора и заказ комплектующего изделия к какому-либо конкретному

производимому продукту;
6. Процесс приготовления шашлыка.

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. Обучающийся показывает высокий уровень качества оценки (диагностики) ситуации (проблемы), описанной в практическом задании (кейсе). Демонстрирует высокое качество предложений и рекомендаций по решению

	проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе). Обучающийся показывает высокое качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе).
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. Обучающийся показывает достаточный уровень качества оценки (диагностики) ситуации (проблемы), описанной в практическом задании (кейсе). Демонстрирует достаточное качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе). Обучающийся показывает достаточное качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе).
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные 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. Обучающийся показывает достаточный уровень качества оценки (диагностики) ситуации (проблемы), описанной в практическом задании (кейсе), но поставленные вопросы отвечает неуверенно. Демонстрирует достаточное качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), но при этом отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Обучающийся показывает достаточное качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе), но при этом в ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.
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.

	Обучающийся показывает недостаточный уровень качества оценки (диагностики) ситуации (проблемы), описанной в практическом задании (кейсе). Демонстрирует недостаточное качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе). Обучающийся показывает недостаточное качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе). Неуверенно и логически непоследовательно излагает в целом 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

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.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

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.

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.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в

практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе).

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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 рекомендации по составлению доклада

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

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. Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан 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 выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. 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. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

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.

Объем реферата 7-15 стр.

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 К. 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).

Методические рекомендации к проведению коллоквиума

Темы для коллоквиума

1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции.
2. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде таблицы, текста, графика.
3. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий
4. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и

ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

5. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции.
6. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации.
7. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества.
8. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства.
9. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара.

Методические рекомендации к проведению круглого стола:

Подготовка к круглому столу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) круглого стола;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Вопросы для проведения круглого стола

1. Оценка основных факторов, влияющих на формирование политики в области качества:

- ситуация на рынках сбыта, положение дел внутри предприятия (технологические возможности и персонал);
- выбранная стратегия и общая политика предприятия;
- общее состояние экономики и наличие инвестиций;
- научно-технический прогресс и достижения конкурентов.

2. SWOT — анализ.

Цель: дать возможность студентам на примере конкретной ситуации провести анализ в рамках матрицы «сильные - слабые стороны фирмы и опасности-возможности для фирмы на рынке».

3. Этапы применения принципов менеджмента качества в организации и формы их реализации.

Цель: Формирование умений и навыков управления системой качества на предприятии.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Общие проблемы управления качеством в РФ
2. Качество обслуживания и способы его регулирования
3. Комфорт как ключевой инструмент в создании качества
4. Условия создания качества на предприятии.
5. Понятия качество товара, качество услуги
6. Место менеджмента качества в системе общего менеджмента
7. Международные стандарты качества ИСО

8. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM)
9. Виды показателей качества
10. Методы измерений показателей качества
11. Семь простых статистических методов контроля качества
12. Основоположники учений о качестве
13. Модель обеспечения качества услуг на предприятии
14. Политика фирмы в области обеспечения качества
15. Влияния качества на конкурентоспособность предприятия
16. Функционально-стоимостной анализ объекта исследования
17. Система затрат, связанных с качеством
18. Использование данных о затратах, связанных с качеством
19. Повышение качества и снижение затрат, связанных с качеством
20. Оценка эффективности хозяйственной деятельности и поиск излишних затрат на базе функционального анализа
21. История управления качеством. Стадии развития философии качества
22. Российский и международный опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
23. Современная концепция и сущность менеджмента качества
24. Менеджмент как средство повышения качества
25. Сертификация систем менеджмента качества
26. Менеджмент как средство повышения качества при реструктуризации предприятий и компаний
27. Реинжиниринг бизнес-процессов в управлении качеством
28. Управление персоналом при применении Системы менеджмента качества на предприятии

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", учебно-методического обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. 10-е изд.-Питер. -2015 -848с. - 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, - 282с.

3. 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>

4. Литвинюк А.А. Управление персоналом. Учебник для бакалавров. Гриф УМО. – М.: Юрайт, 2013. – 434с.

6.2. Дополнительная литература

1. Армстронг М., Бэрн А. Performance management. Управление эффективностью работы. М.: НРРО, 2005. 2. Брагина З.В. и др. Управление персоналом: Учебное пособие. ГРИФ УМО. - М.: КНОРУС, 2010. - 126с.

2. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика. – М.: Велби, 2007. – 688с.

3. Горбашко Е.А. Управление качеством. – СПб.: Питер, 2008. – 384с.

4. Григорьев В.П., Соловьев Д.П. Управление персоналом: процессный подход: учебное пособие - Самара, Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2006. – 108с.

5. Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013 – МО. - Электронное издание. – <http://ibooks.ru/product.php?productid=28918> 53

6. 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. Афанасьев М.Ю. История [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html>.—ЭБС «IPRbooks»

3. Володина А.Ю. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Володина А.Ю., Костин И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 22 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46478.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Образовательные инновации и практики карьеры: сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.

8. Соколова Н.Г. Магистерская диссертация. Подготовка, оформление и защита [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы магистра по направлению подготовки МЕНЕДЖМЕНТ/ Соколова Н.Г.— Электрон. текстовые данные.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2015.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/54503.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: официальный текст. – М., 2011. – 220 с. – Электронный ресурс: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

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. Справочник по управлению персоналом. Журнал российской HR-практики
2. <http://pro-personal.ru/journal/SUP/> HR-Journal.ru — электронный журнал про управление персоналом
3. <http://www.hr-journal.ru/> Отдел кадров
4. <http://personnels.chat.ru/> Управление персоналом (онлайновый журнал)
5. <http://www.hro.ru/hrm/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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 LTSB 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/>.