

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Экономики труда и основ управления



А.А. Федченко

Протокол №10 от 19.05.21

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.04.01 Система менеджмента качества

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

38. 04.03. «Управление персоналом»

2. Профиль подготовки/специализация: Управление человеческими ресурсами и брендом работодателя в цифровой экономике

3. Квалификация выпускника: магистр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра Экономики труда и основ управления

6. Составители программы: Щукин Олег Семенович, д.э.н., проф.

7. Рекомендована: Научно-методическим советом экономического факультета, протокол № 4 от 15.04.2021

8. Учебный год: 2021/22

Семестр(ы): 2, 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Цели учебной дисциплины является формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям управления персоналом в системе менеджмента качеством организации и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование у студентов культуры мышления, способностей к анализу эффективности работы персонала в системе менеджмента качества организации расчету экономических показателей работы с персоналом;
- формирование знаний и навыков развития системы управления персоналом в менеджменте качества организации;
- овладение знаниями, умениями и навыками оценивания и повышения эффективности менеджмента качества на основе человеческого потенциала организации.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная)

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам:

обучающийся должен знать:

- основные принципы, теории и концепции менеджмента;
- принципы научного исследования;

обучающийся должен уметь:

- использовать методы экономического исследования;
- систематизировать и обобщать социально-экономическую информацию;
- критически оценивать социально-экономическую информацию;

обучающийся должен иметь навыки:

- самостоятельной, творческой работы.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:

- управление персоналом;

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен осуществлять операционное управление персоналом и организовывать работу структурного подразделения	ПК-1.4	Определяет показатели эффективности работы с персоналом, проводит расчет затрат на персонал, обосновывает предложения для формирования бюджета	Знать: мероприятия по повышению эффективности организации работы с персоналом. Уметь: применять мероприятия по повышению эффективности организации работы с персоналом. Владеть: навыками осуществлять операционное управление персоналом и организовывать работу структурного подразделения
ПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление персоналом	ПК-2.3	Формирует предложения по развитию систем управления персоналом,	Знать: предложения по развитию систем управления персоналом Уметь: формировать необходимые корректирующие, превентивные меры, повышению эффективности работы

организации		необходимым корректирующим, превентивным мерам и повышению эффективности работы	Владеть: методами стратегического управление персоналом организации
-------------	--	---	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3/108.

Форма промежуточной аттестации: зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам 2 курса		
		2 семестр	3 семестра	...
Аудиторные занятия	16	12	4	
в том числе:	лекции	6	6	
	практические	10	6	4
	лабораторные			
Самостоятельная работа	88	42	46	
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – ___ час.)			4	
Итого:	108	54	54	

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	Раскрыты основные понятия и социальный характер качества. Развитие и содержание международных стандартов менеджмента качества	–
1.2	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов. Описание и распределение функций, и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня	–
1.3	Социально-экономические методы управления качеством	Методы управления качеством на основе социальных и экономических отношений.	–
1.4	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	Постоянное улучшение СМК. Задачи персонала.	–
1.5	Процессный подход в менеджменте качества	Формирование компетенций на основе процессного подхода	
1.6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM	Премии в области качества, самооценка деятельности. Подготовка команды. Особенности управления персоналом в TQM	–
2. Практические занятия			
2.1	Эволюция подходов к	Раскрыты основные понятия и социальный	–

	менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	характер качества. Развитие и содержание международных стандартов менеджмента качества	
2.2	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов. Описание и распределение функций, и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня	–
2.3	Социально-экономические методы управления качеством	Методы управления качеством на основе социальных и экономических отношений.	–
2.4	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	Постоянное улучшение СМК. Задачи персонала.	–
2.5	Процессный подход в менеджменте качества	Формирование компетенций на основе процессного подхода	–
2.6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM	Премии в области качества, самооценка деятельности. Подготовка команды. Особенности управления персоналом в TQM	–
3. Лабораторные занятия			
–			

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Контроль	Самостоятельная работа	Всего
1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	1	1		10	12
2	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	1	1		10	12
3	Социально-экономические методы управления качеством	1	2		15	18
4	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	1	2		15	18
5	Процессный подход в менеджменте качества	1	2		15	18
6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM).	1	2	4	15	22

Управление персоналом в TQM					
Итого:	6	10		88	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Для достижения целей изучения дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции и практические занятия, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретического обучения. Они должны давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, концентрировать внимание студентов на наиболее сложных вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект для использования полученного материала при подготовке к практическим занятиям и выполнения заданий для самостоятельной работы. Для более полного освоения материалов учебной дисциплины обучающимся рекомендуется дополнить лекционный материал посредством самостоятельной работы с литературой. Следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме занятия.

Методические указания для обучающихся при работе на практическом занятии.

Практические занятия реализуются в соответствии с учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения материала лекций, выработки навыков в решении практических задач и производстве необходимых расчетов. Главным содержанием практических занятий является активная работа каждого студента. Семинарские занятия включают в себя и презентации-выступления по какой-либо сложной или актуальной проблеме, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. На семинаре студент проявляет знание изучаемой темы дисциплины, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, получает навыки устного выступления и культуры дискуссии. Помимо выступления на семинарских занятиях применяются следующие формы работы студентов: ответ по вопросам семинара; выполнение индивидуальных и групповых проектов; написание эссе или подготовка сообщений.

В ходе подготовки к практическим занятиям обучающимся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем и предусмотренной настоящей рабочей программой, а также обращаться к публикациям в периодических научных изданиях.

В связи с тем, что активность обучающегося на практических занятиях является предметом контроля его освоения курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

Методические рекомендации по выполнению заданий и самостоятельной работе.

В период освоения дисциплины обучающийся различные практические задания и задачи, позволяющие оценить степень проработанности изученного материала и умение найти ответы на поставленные вопросы.

Наряду с лекциями, изучением основной и дополнительной литературы по курсу, студентам рекомендуется проведение самостоятельной работы. Самостоятельная

работа студентов является важнейшей составной частью учебной работы и предназначена для достижения следующих целей:

- закрепление и углубление полученных знаний и навыков;
- подготовка к предстоящим семинарским занятиям, зачетам, экзаменам;
- формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Формами самостоятельной работы студентов являются изучение соответствующей учебно-методической литературы, монографий, периодической литературы и статистических материалов.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
01	1 Горбашко Е.А. Управление качеством. Уч.для бакалавров. 2-е издание. – М.: Юрайт, 2017 . – 352с.
02	Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.
03	Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.
04	Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов. Уч. для бакалавриата . 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус 2015 . 229с.
05	Автоматизация процессов управления. – Ульяновск: ФГУП НПО «Марс» 2014. – 114с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240917

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
06	Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.
07	Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.
08	Щукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 184 с.
09	Щукин О.С. Управление качеством. Терминологический словарь. / О.С. Щукин - Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002. - 92 с.
10	Щукин О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 295 с.
11	Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – М.: ОАО Изд-во Экономика, 1998. – 639 с.
12	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 26 с.
13	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 21 с.
14	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2015. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 46 с.
15	Корольков В.Ф. Процессы управления организацией / В.Ф. Корольков, В.В. Брагин. – Ярославль : Ред. Из-центр Яртелекома. 2001. – 416 с.
16	Менеджмент процессов / под ред. Й Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземанна. – М.: Эксмо, 2008. – 384 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
1.	https://edu.vsu.ru – Образовательный портал «Электронный университет ВГУ»/LMS Moodle
2.	http://www.lib.vsu.ru – Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета
3.	https://biblioclub.ru/ – Университетская библиотека онлайн
4.	https://e.lanbook.com/ – Электронно-библиотечная система Лань
5.	http://www.studmedlib.ru/
6.	https://urait.ru

7.	http://rucont.ru
----	---

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины проводятся обзорные лекции, практические и дискуссионные семинарские занятия, выполняются различные задания. Проверка выполнения заданий может осуществляться с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Программа курса может реализоваться с применением дистанционных образовательных технологий через Образовательный портал "Электронный университет ВГУ" <https://edu.vsu.ru/>, где представлены следующие материалы: программа дисциплины, план семинаров, задания для самостоятельной работы; а также предоставляется возможность в режиме онлайн проводить занятия в соответствии с расписанием.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных данной программой, оснащены оборудованием, техническими средствами обучения, программными продуктами. Используемые в образовательном процессе печатные издания представлены в библиотечном фонде Университета. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	ПК-1	ПК-1.4	Дискуссия
2.	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	ПК-2	ПК-2.3	Дискуссия Доклад
3.	Социально-экономические методы управления качеством	ПК-1	ПК-1.4	Дискуссия Доклад

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
4.	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	ПК-2	ПК-2.3	Практическое задание
5.	Процессный подход в менеджменте качества	ПК-2	ПК-2.3	Практическое задание
6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM	ПК-2	ПК-2.3	Практическое задание
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Выполненные индивидуальные и групповые проекты

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень практических заданий:

1. Дискуссия.

Семинарское занятие №1 по теме: «*Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.*».

Семинарское занятие №2 по теме: «*Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)*»

Семинарское занятие №3 по теме : «*Социально-экономические методы управления качеством*»

Описание технологии проведения

Форма проведения: коллективное обсуждение.

Порядок проведения: семинарские занятия проходят в форме дискуссии по вопросам для обсуждения. Основные вопросы для обсуждения приведены в разделе 13.1.(2. Практические задания).

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Работа студентов на семинарском занятии оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил активность и аргументировал высказанные точки зрения по обсуждаемым вопросам	Зачтено
Обучающийся не проявил активности на семинарском занятии или не участвовал в дискуссии, не высказал или не аргументировал свои точки зрения по обсуждаемым вопросам	Не зачтено

2. Доклад.

Семинарское занятие №2 по теме: «Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).»

Темы докладов:

1. Стандартизация, как элемент эффективного управления персоналом.
2. Эволюция стандартизации и технического регулирования.
3. Порядок разработки СМК.
4. Роль стандартизации в управлении персоналом организации
5. Развитие международных стандартов ИСО серии 9000.
6. Роль персонала в создании и внедрении СМК
8. Стандарты эффективного управления персоналом на примере

Семинарское занятие №3 по теме: «Социально-экономические методы управления качеством»

Темы докладов

1. Стандарты социальной ответственности
2. Стандарты обучения персонала
3. Стандарты вовлеченности персонала
4. Роль персонала в создании и внедрении СМК
5. Стандарты местного самоуправления и устойчивого развития территорий.
6. Стандарты обучения персонала на примере

Форма проведения: подготовка доклада, выступление с докладом, коллективное обсуждение.

Порядок проведения: студенты, на основании самостоятельного выбора, готовят доклад (объем: 3-7 страниц) по одной из предложенных тем и выступают на семинаре с краткими сообщениями (продолжительность: 3-5 минут). По завершению выступления проводится обсуждение доклада, преподаватель и студенты могут задавать докладчику вопросы, касающиеся различных аспектов выбранной темы эссе.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения.

Доклад оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено

3. Индивидуальный и групповой проект.

Семинарские занятия №4-6 по темам: «Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения», «Процессный подход в менеджменте качества», «Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM»

Описание технологии проведения

Форма проведения: подготовка индивидуального и группового проекта (в 1 или 2 этапа, в зависимости от содержания задания в соответствии с методическим пособием (раздел 16)), выступление («защита») проекта, коллективное обсуждение.

Порядок проведения: студенты самостоятельно формируют группы по 2-3 человека, готовят групповой проект, на семинарских занятиях заслушиваются и обсуждаются групповые проекты студентов.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Групповой проект оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено

20.2. Промежуточная аттестация

1. Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- оценка контрольных работ;
- презентация индивидуального и группового проекта выполненные самостоятельно на практических занятиях.

На зачете студенты защищают индивидуальный и групповой проект.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Индивидуальный и групповой проект оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено