

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Экономики труда и основ управления



Федченко А.А.
30.05.2018 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б2 Развитие систем менеджмента качества

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

38.04.03 Управление персоналом

2. Профиль подготовки/специализация:

Управление человеческими ресурсами

3. Квалификация (степень) выпускника: Магистр

4. Форма обучения: очно-заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:

Экономики труда и основ управления

6. Составители программы: Щукин Олег Семенович, д.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

7. Рекомендована: *НМС экономического факультета протокол № 5 от 24.05.2018*

8. Учебный год: 2018 - 2019

Семестр(ы): 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины: *Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям к системе*

управления персоналом на основе менеджмента качества, умений и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

Основные задачи учебной дисциплины;

- формирование у студентов современной философии и концепции управления персоналом в системе менеджмента качества;
- формирование знаний и навыков владения методами управления персоналом в системе менеджмента качества;
- овладение знаниями, умениями и навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» относится к дисциплине специального курса учебного плана подготовки магистров по направлению 38.04.03 Экономика управления человеческими ресурсами. Комплекс входных знаний, умений и компетенций, требующихся для изучения дисциплины, формируется на уровне бакалавриата.

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

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.	<p>знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Историю развития менеджмента качества. 2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО 3. порядок разработки и внедрение СМК 4. Социально-экономические методы управления качеством 8. TQM, конкурентоспособность организации <p>уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Работать со стандартами. 3. Разработать проект разработки и внедрения СМК
ПК-10	умение разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом	<p>знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. инструменты улучшения качества. 6. Описание процесса. 7. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества. <p>уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Применять инструменты качества. 6. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть». 7. Провести самооценку. <p>владеть (иметь навык(и)):</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Самостоятельно разработать процесс. 7. Провести самооценку.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. (в соответствии с учебным планом) — 2 / 72

Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) зачет.

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость
--------------------	--------------

	Всего	По семестрам		
		№ семестра 3	№ семестра	...
Аудиторные занятия	12	12		
в том числе: лекции	6	6		
практические	6	6		
лабораторные				
Самостоятельная работа	60	60		
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – __ час.)	зачет			
Итого:	72	72		

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Социальные проблемы качества.	Раскрыты основные понятия и социальный характер качества. Развитие и содержание международных стандартов менеджмента.
1.2	Социально-экономические методы управления качеством. Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	Методы управления качеством на основе социальных и экономических отношений. Статистические методы качества. Постоянное улучшение СМК. Задачи персонала.
1.3	Самооценка организации. ISO 9004. Управление персоналом в TQM	Премии в области качества, самооценка деятельности. Подготовка команды. Особенности управления персоналом в TQM
1.52. Практические занятия		
2.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Социальные проблемы качества.	Раскрыты основные понятия и социальный характер качества. Развитие и содержание международных стандартов менеджмента.
2.2	Социально-экономические методы управления качеством. Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	Методы управления качеством на основе социальных и экономических отношений. Статистические методы качества. Постоянное улучшение СМК. Задачи персонала.
2.3	Самооценка организации. ISO 9004.	Премии в области качества, самооценка деятельности. Подготовка команды.

Управление персоналом в TQM	Особенности управления персоналом в TQM
-----------------------------	---

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
01	Эволюция подходов к менеджменту качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие Социальные проблемы качества.	2	2		20	24
02	Социально-экономические методы управления качеством. Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	2	2		20	24
03	Самооценка организации. ISO 9004. Управление персоналом в TQM	2	2		20	24
	Итого:	6	6		60	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
01	1 Горбашко Е.А. Управление качеством. Уч.для бакалавров. 2-е издание. – М.: Юрайт, 2017. – 352с.
02	Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.
03	Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов. Уч. для бакалавриата . 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус 2015. 229с.
04	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
05	Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.
06	Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.
07	Щукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 184 с.
08	Щукин О.С. Управление качеством. Терминологический словарь. / О.С. Щукин - Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002. - 92 с.
09	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.

10	Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – М.: ОАО Изд-во Экономика, 1998. – 639 с.
11	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 26 с.
12	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 21 с.
13	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2015. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 46 с.
14	Корольков В.Ф. Процессы управления организацией / В.Ф. Корольков, В.В. Брагин. – Ярославль : Ред. Из-центр Яртелекома. 2001. – 416 с.
15	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	Источник
16	Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Герасимов Б. И., Герасимова Е. Б., Евсейчев А. И., и др. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. 160 с.
17	Пономарев С. В. , Мищенко С. В. , Мищенко Е. С. , Гребенникова Н. М. , Балабанов П. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. 240 с.
18	Пономарев С. В. , Мищенко Е. С. , Мищенко С. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. 221 с.
19	Бизнес студия http://www.businessstudio.ru
20	Электронный каталог Научной библиотеки ВГУ – http://www.lib.vsu.ru

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

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1	Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.
2	Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.
3	Бизнес студия http://www.businessstudio.ru

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости) Бизнес студия <http://www.businessstudio.ru>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Nout-Book, Медиапроектор.

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и

планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
ОК- 2. готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.	Знать: 1. Историю развития менеджмента качества. 2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО 3. порядок разработки и внедрение СМК 6. TQM, конкурентоспособность организации	Разделы: 1.1 - <i>Эволюция подходов к менеджменту качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие Социальные</i> 1.3 - Социально-экономические методы управления качеством. <i>Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения</i> 1.3 - Самооценка организации. ISO 9004. <i>Управление персоналом в TQM</i>	Задание №1 рефераты по теме 1, 2, 3 Задание №2 тесты по темам 1,2,3
	Уметь: 2.1. Работать со стандартами. 2.2. Разработать проект разработки и внедрения СМК	Разделы: 2.1 - <i>Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие</i>	Практическое задание 1,2,3
ПК – 4. <i>способность на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и экономические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты</i>	Знать: 1.3. инструменты улучшения качества. 1.4. Описание процесса. 1.5. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества	Разделы: 1.2 - Социально-экономические методы управления качеством. <i>Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения</i> 1.3 - Самооценка организации. ISO 9004. <i>Управление персоналом в TQM</i>	Задание № 3 тесты по темам 2,3
	Уметь: 2.3. Применять инструменты качества. 2.4. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть». 2.5. Провести самооценку.	Разделы: 2.2 - Социально-экономические методы управления качеством. <i>Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения</i> 2.3 - Самооценка	Практическое задание 5,6,7

		организации. ISO 9004. <i>Управление персоналом в TQM</i>	
	Владеть: 2.4. Самостоятельно разработать процесс. 2.5. Провести самооценку	Разделы: 2.2 - Социально-экономические методы управления качеством. <i>Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения</i> 2.3 - Самооценка организации. ISO 9004. <i>Управление персоналом в TQM</i>	Задание для самостоятельной работы 7,8.
Промежуточная аттестация			КИМ

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (ЗУНы из 19.1):

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом по всем темам;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами;
- 4) умение применять стандарты, методы управления качеством, инструменты качества, самооценку организации;
- 5) владение способами способность иллюстрировать ответ примерами, фактами,

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, Практические и задания для самостоятельной работы выполнены полностью	Базовый уровень	Зачтено
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки. Практические и задания для самостоятельной работы не выполнены.	–	Незачет

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

1. Что такое «Качество».
2. Экономика высокого качества.
3. Международные стандарты ИСО.

4. Процессный подход.
5. Инструменты улучшения качества.
6. Социально-экономические методы управления качеством.
7. Самооценка деятельности.
8. TQM.

19.3.2 Перечень практических заданий

О.С. ЩУКИН

**ИНСТРУМЕНТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОРГАНИЗАЦИИ**

Учебное пособие

Воронеж 2017

Рецензенты:

Трещевский Ю. И., д.э.н., профессор, зав. Кафедрой экономики и управления организациями, экономический факультет, ФГБОУ ВО «ВГУ»;

Калашников С. В., зам. Директора Учреждения «Воронежский центр сертификации и мониторинга».

Пособие подготовлено на кафедре экономики труда и основ управления экономического факультета ФГБОУ ВО «ВГУ».

В учебном пособии рассматриваются основные инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации. Они позволяют провести анализ любых систем, не только менеджмента качества, они универсальны, поэтому получили широкое распространение.

Учебное пособие рекомендуется для студентов, обучающихся по образовательным программам 38.03.02 Бакалавр Менеджмент, 38.03.01 Бакалавр Экономики, 38.03.03 Бакалавр Управление персоналом, 38.04.02 Магистратура ОСМ, 38.04.03 Магистратура Экономика управления человеческими ресурсами

19.3.4 Тестовые задания

Комплект тестов №1 по темам 1

1. «Потребитель должен получать только годные изделия. Отбраковка сохраняется. Но усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличения процента выхода годных изделий», - такова основная идея фазы:
2. Вторая фаза эволюции управления качеством является фаза:
3. Третьей фазой эволюции управления качеством является фаза:
4. Идея трилогии обеспечения качества, в которой выделены три аспекта стратегического планирования качества в организации: планирование качества, улучшение качества, управление качеством, - принадлежит:
5. В структуре процесса производства готовая продукция является:
6. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующие действия цикл:
7. Деятельность, устанавливающая требования к качеству и применению отдельных составляющих качества – это:
8. Стандарты регламентирующие требования к персоналу организации:
9. Согласно международному стандарту ИСО 9000-2015 качество – это:
10. Система менеджмента качества - это:

Комплект тестов №2 по темам 2-3

1. Самооценка организации – это:
2. Какие премии в области качества существуют:
3. Кросс-диагностика – это:
4. Наиболее распространенной формой управления с привлечением к участию сотрудников являются:
5. Роль руководства организации в TQM:
6. TQM рассматривает работника как:
7. Принципы TQM:

19.3.4 Перечень заданий для самостоятельной работы

1. Самостоятельный поиск стандартов.
2. Самостоятельно разработать проект СМК.
3. Самостоятельно разработать социально-экономические методы управления качеством.
4. Самостоятельно разработать процесс.
5. Провести самооценку.

19.3.5 Темы рефератов

Тема 1:

1. Эволюция подходов к менеджменту качества.
2. Сравнение подходов к управлению качеством Гурю менеджмента качества.
3. Развитие систем менеджмента качества в СССР.
4. Роль персонала в менеджменте качества, сравнить различные подходы.
5. Социальные проблемы качества.

Тема 2:

1. Стандартизация в менеджменте качества.
2. Развитие и содержание различных международных и Российских стандартов менеджмента.
3. Международные стандарты ИСО серии 9000.
4. Разработка и внедрение СМК.
5. Процесс подготовки персонала организации к внедрению СМК.
6. Распределение функций и функциональных обязанностей сотрудников.
7. Процессный подход в СМК.
8. Аудит и сертификация СМК.

Тема 3:

1. Социально-экономические методы управления качеством.
2. Анализ социально-управленческих проблем и процессов.
3. Самооценка организации. ISO 9004.
4. Премии в области качества.
5. Подготовка персонала для самооценки.
6. Роль самооценки в развитии организации.
7. Всеобщее управление качеством.
8. Взаимосвязь TQM и конкурентоспособности организации.
9. Особенности управления персоналом в TQM
10. Роль руководства в TQM.

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: *устного опроса; доклады; письменных практико-ориентированных заданий; тестирования*. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практические задания, позволяющие оценить степень сформированности умений и навыков.

При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.