

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.05.02 Управление качеством
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.03.03 - Управление персоналом

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №____

Профиль – Документационное обеспечение и учет персонала (для набора 2023)
Форма обучения: Очно-заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов современного подхода к управлению качеством на предприятии, представлений о новейшей философии качества, методах и инструментах, осуществляющих политику качества в любой сфере управления процессами.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование научного представления об управлении качеством, имеющего конкретное практическое содержание;
 - ознакомление с основами стандартизации, методами контроля качества, сбора и обработки информации;
 - изучение действующего законодательства и нормативных документов в области качества;
 - раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
 - ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями МС ИСО серии 9000;
 - применение полученных знаний, умений и навыков в последующей профессиональной деятельности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору вариативной части цикла дисциплин проекта ФГОС ВО по направлению «Управление персоналом». Она базируется на знаниях, полученных при изучении предметов «Стандартизация и сертификация персонала», «Теория управления», «Эволюция экономической и управленческой мысли».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	0
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа	56	56

студентов (СРС)		
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-1	УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач.	<p>Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач.</p> <p>Уметь: собирать, отбирать и обобщать информацию для решения профессиональных задач.</p> <p>Владеть: методами сбора, отбора и обобщения информации, системного подхода для решения профессиональных задач.</p>
УК-1	УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, опираясь на источники информации, адекватные поставленным задачам и соответствующие научному мировоззрению.	<p>Знать: как анализировать и систематизировать разнородные данные, опираясь на источники информации, адекватные поставленным задачам и соответствующие научному мировоззрению.</p> <p>Уметь: анализировать и систематизировать разнородные данные, опираясь на источники информации, адекватные поставленным задачам и соответствующие научному мировоззрению.</p> <p>Владеть: методами анализа и</p>

		систематизации разнородных данных.
УК-1	УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами критического анализа, синтеза и системного подхода.	<p>Знать: методы критического анализа, синтеза и системного подхода.</p> <p>Уметь: заниматься научным поиском и практической работой с информационными источниками; методами критического анализа, синтеза и системного подхода.</p> <p>Владеть: навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами критического анализа, синтеза и системного подхода.</p>
УК-4	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	<p>Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p>Уметь: устно и письменно высказываться на государственном и иностранном языках.</p> <p>Владеть: принципами построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках.</p>
УК-4	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.	<p>Знать: устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>Уметь: применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>Владеть: устной и письменной деловой коммуникацией.</p>

УК-4	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.	<p>Знать: методику составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</p> <p>Уметь: пользоваться методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</p> <p>Владеть: методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</p>
ПК-2	ПК-2.1. Формирует параметры и критерии проведения оценки персонала и аттестации персонала.	<p>Знать: параметры и критерии проведения оценки персонала и аттестации персонала.</p> <p>Уметь: разрабатывать и внедрять параметры и критерии проведения оценки персонала и аттестации персонала.</p> <p>Владеть: методами проведения оценки персонала и аттестации персонала.</p>
ПК-2	ПК-2.2. Разрабатывает планы, определяет ресурсы, выбирает средства и методы проведения оценки и аттестации персонала.	<p>Знать: планы, ресурсы, средства и методы проведения оценки и аттестации персонала.</p> <p>Уметь: разрабатывать и внедрять планы, определяет ресурсы, выбирает средства и методы проведения оценки и аттестации персонала.</p> <p>Владеть: методами проведения оценки и аттестации персонала.</p>

ПК-2	ПК-2.3. Проводит оценку и аттестацию персонала в соответствии с планами организации, анализирует результаты и подготавливает рекомендации для руководства и персонала.	<p>Знать: как проводить оценку и аттестацию персонала в соответствии с планами организации.</p> <p>Уметь: проводить оценку и аттестацию персонала в соответствии с планами организации, анализирует результаты и подготавливает рекомендации для руководства и персонала.</p> <p>Владеть: методами анализа результатов и подготовки рекомендаций для руководства и персонала.</p>
ПК-2	ПК-2.4. Подготавливает предложения по формированию бюджета по организации и проведению оценки и аттестации персонала.	<p>Знать: как формировать бюджет по организации и проведению оценки и аттестации персонала.</p> <p>Уметь: подготавливать предложения по формированию бюджета по организации и проведению оценки и аттестации персонала.</p> <p>Владеть: формировать бюджет по организации и проведению оценки и аттестации персонала.</p>
ПК-2	ПК-2.5. Использует в работе поисковые системы, информационные ресурсы и базы данных по проведению оценки персонала и аттестация персонала.	<p>Знать: как использовать в работе поисковые системы, информационные ресурсы и базы данных по проведению оценки персонала и аттестация персонала.</p> <p>Уметь: использовать в работе поисковые системы, информационные ресурсы и базы данных по проведению оценки персонала и аттестация персонала.</p> <p>Владеть: методами использования поисковые системы, информационные ресурсы и базы данных по проведению оценки персонала и аттестация персонала.</p>

ПК-6	ПК-6.1. Обеспечивает организацию кадрами специалистов требуемой квалификации, необходимого уровня и направленности подготовки	<p>Знать: принципы обеспечения организации кадрами, специалистов требуемой квалификации, необходимого уровня и направленности подготовки.</p> <p>Уметь: обеспечивать организацию кадрами требуемой квалификации, необходимого уровня и направленности подготовки.</p> <p>Владеть: методами обеспечения организации кадрами требуемой квалификации, необходимого уровня и направленности подготовки.</p>
ПК-6	ПК-6.2. Осуществляет документационное и организационное сопровождение стратегического управления персоналом и работы структурных подразделений	<p>Знать: документационное и организационное сопровождение стратегического управления персоналом.</p> <p>Уметь: осуществлять документационное и организационное сопровождение стратегического управления персоналом и работы структурных подразделений.</p> <p>Владеть: навыками разработки документационного и организационного сопровождения стратегического управления персоналом и работы структурных подразделений.</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С	Л Р	

						3)		
1	1.1	Понятие качества и управления качеством	Понятие качества, эволюция качества, показатели качества Управление качеством. Системы управления качеством	21	5	5	0	11
2	2.1	Стандарты качества	Международные стандарты и их применение на российских предприятиях Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством	21	5	5	0	11
3	3.1	Методы управления качеством	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг Сертификация продукции Статистические методы управления качеством продукции	30	6	6	0	18
Итого				72	16	16	0	40

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие качества, эволюция качества, показатели качества	Роль качества в современной экономике. Общая характеристика понятия качества, его роль в современной экономике. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Влияние качества на конкурентоспособность организации. Основные понятия из области качества. Характеристика качества, показатели качества, их	2

			классификация и методы определения численных значений. Понятие градации и технического уровня	
	1.1	Управление качеством. Системы управления качеством	Эволюция управления качеством. Становление и развитие науки об управлении качеством. Национальные особенности управления качеством. Особенности японского и американского подходов к управлению качеством. Опыт управления качеством в Германии, во Франции, а также общеевропейский опыт. Отечественный опыт управления качеством. Развитие теории и практики управления качеством в России. Краткая характеристика систем качества, разработанных и внедренных на предприятиях СССР и их вклад в международную практику управления качеством.	3
2	2.1	Международные стандарты и их применение на российских предприятиях	Международные стандарты ISO 9000. История развития стандартов. Условия возникновения стандартов как системы управления качеством. Развитие стандартов семейства ISO 9000. Структура стандартов ISO 9000 – 2008. Цель стандартов, их универсальность, область применения и общая структура.	2
	2.1	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством	Всеобщее управление качеством (TQM). Сущность TQM. Направленность TQM. Цели TQM. Факторы, обеспечивающие возможность управлять качеством. Концептуальные основы TQM. Базовые принципы TQM. Преимущества, которые дает организации применение методологии TQM.	3
3	3.1	Роль государства в	Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом	2

		обеспечении качества продукции, работ, услуг	<p>регулировании». Техническое регулирование – область применения и основное содержание. Структура требований к продукции и услугам согласно закону «О техническом регулировании». Технические регламенты: их сущность и цель.</p> <p>Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации. Закон РФ «О защите прав потребителей»: сущность цели и структура закона. Закон РФ «О единстве измерений»: сущность цели и структура закона.</p>	
	3.1	Сертификация продукции	<p>Понятие, цель, основные виды сертификации. Органы сертификации в России. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка и упаковка продукции. Штрих-код. Лицензирование в управлении качеством.</p>	2
	3.1	Статистические методы управления качеством продукции	<p>Методы обеспечения качества. Простейшие методы обеспечения качества. Методы сбора и обработки информации. Диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственных связей Исикавы, диаграмма разброса, стратификация – построение, сфера применения. Гистограммы – использование, построение, простейшие приемы расчета количественных характеристик. Карты Шухарта – их виды, построение, использование. Статистическое регулирование технологических процессов. Инструменты проектирования качества. Функционально-стоимостной анализ, функционально-физический анализ, анализ видов и последствий отказов – их суть и использование. Метод развертывания функции качества – сущность метода, его цель, построение «дома качества», использование полученной информации.</p>	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие качества, эволюция качества, показатели качества	Цель, задачи и предмет учебной дисциплины . Термины, определения и общие положения менеджмента качества. Значение управления и обеспечения качеством в сферах производства и обслуживания.	3
	1.1	Управление качеством. Системы управления качеством	Объекты менеджмента качества: продукция, процессы. Удовлетворенность потребителей. Субъекты менеджмента качества: руководители, персонал. Требования к производственному и обслуживающему персоналу, устанавливающие их нормативные документы. Менеджмент ресурсов: виды и назначение ресурсов.	2
2	2.1	Международные стандарты и их применение на российских предприятиях	Развитие стандартов семейства ISO 9000. Структура стандартов ISO 9000 – 2008. Цель стандартов, их универсальность, область применения и общая структура.	3
	2.1	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством	Всеобщее управление качеством (TQM). Сущность TQM. Направленность TQM.	2
3	3.1	Роль государства в обеспечении качества продукции,	Закон РФ «О техническом регулировании»	2

		работ, услуг		
	3.1	Сертификация продукции	Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации.	2
	3.1	Статистические методы управления качеством продукции	Диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственных связей Исикавы, диаграмма разброса, стратификация – построение, сфера применения.	2

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие качества, эволюция качества, показатели качества	Решение тестов. Выполнение домашних контрольных работ	5
	1.1	Управление качеством. Системы управления качеством	Выполнение домашних контрольных работ	6
2	2.1	Международные стандарты и их применение на российских предприятиях	Подготовка к устному опросу. Выполнение домашних контрольных работ	5
	2.1	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством	Выполнение домашних контрольных работ	6

3	3.1	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг	Подготовка к устному опросу. Выполнение домашних контрольных работ	6
	3.1	Сертификация продукции	Подготовка к тестированию. Выполнение домашних контрольных работ	6
	3.1	Статистические методы управления качеством продукции	Решение задач. Выполнение домашних контрольных работ	6

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Клячкин Владимир Николаевич. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учеб. пособие / Клячкин Владимир Николаевич. - Москва: Финансы и статистика: Инфра-М, 2009. - 304с.

2. 2. Мазур Иван Иванович. Управление качеством: учеб. пособие / Мазур Иван Иванович, Шапиро Валерий Дмитриевич. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2008. - 399с.

3. 3. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 352 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата
идоступа:https://biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B?utm_source=biblio-online_share

2. 2. Горбашко Е. А. Управление качеством: учебник для академического бакалавриата / Е.А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 352 с.
Режим доступа:https://biblio-online.ru/book/64927478-5B4B-49D9-9012-68C5CAE03B49?utm_source=biblio-online_share

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Аудит эффективности проектов, программ, изобретений и открытий. Новометрия, квалиметрия и сертификация продукции и производств / Минин Борис Алексеевич [и др.]. - Москва: Экономика, 2008. - 366с.

2. 2. Круглов Михаил Геннадьевич. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / Круглов Михаил Геннадьевич. - Москва: Дело, 2009. - 336 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Зекунов А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — М.:Издательство Юрайт, 2017. — 475 с. Режим доступа: https://biblioonline.ru/book/359EC155-786D-48D5-BF900FE6EDC39611?utm_source=biblioonline_share

2. 2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/80F707F1-29C6-4976-829C-3E6DBE44D2EE?utm_source=biblioonline_share

3. 3. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 410 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/B290961B-E5C5-4C9D-B151-8E57A84902AC?utm_source=biblioonline_share

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Педагогический энциклопедический словарь	http://dictionary.fio.ru/
Словарь методических терминов	http://slovari.gramota.ru/portal_sl.html?d=azimov
Федеральный институт педагогических измерений	http://www.fipi.ru/
Национальный фонд подготовки кадров. Приоритетный национальный проект «Образование»	http://portal.ntf.ru/
Специализированный образовательный портал «Инновации в образовании»	http://sinncom.ru/content/reforma/index1.htm

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АБВУУ FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения практических занятий	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекции. При написании конспекта лекций кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, либо на практическом занятии.

Практические занятия. Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники. Фиксирование основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Конспектирование источников по рассматриваемой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы.

Самостоятельная работа. При написании конспекта кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, либо на практическом занятии.

Разработчик/группа разработчиков:
Светлана Александровна Щеглова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.