

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

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

Факультет экономики и управления
Кафедра Менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет экономики и
управления

Лавров Александр Юрьевич

«___» _____ 20___
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.05 Развитие систем менеджмента качества
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.04.03 - Управление персоналом

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

Профиль – Управление персоналом организации (для набора 2022)
Форма обучения: Заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

изучение системы понятий и терминологии в области развития систем менеджмента качества (СМК) в современных условиях хозяйствования, развитие системных знаний, умений и навыков в данной области, которые служат базой формирования общекультурных и профессиональных компетенций у магистров в области развития СМК, экономики, менеджмента и прикладной экономики.

Задачи изучения дисциплины:

изучение основополагающих понятий управления качеством;
ознакомление с особенностями эволюции концепций управления качеством и основными моделями управления качеством в российской и зарубежной практике;
овладение методами разработки, внедрения, сертификации и совершенствования систем менеджмента качества организации;
освоение процесса документирования системы менеджмента качества и проведения анализа документации на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000;
научить организовывать работу по обеспечению качества продукции (работ, услуг) путем разработки и внедрения систем качества в соответствии требованиями действующего законодательства и рекомендациями международных и российских стандартов;
дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования систем качества и их совершенствованию.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

В соответствии федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (квалификация (степень) «магистр») дисциплина «Развитие системы менеджмента качества» относится к обязательной части и логически взаимосвязана с такими модулями как «Комплексная оценка персонала», «Маркетинг персонала» и другими дисциплинами учебного плана.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 4	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	14	14
Лекционные (ЛК)	6	6

Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	58	58
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
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</p>

		<p>информации, адекватные поставленным задачам и соответствующие научному мировоззрению.</p> <p>Владеть: методами анализа и систематизации разнородных данных.</p>
УК-1	<p>УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами критического анализа, синтеза и системного подхода.</p>	<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>
ОПК-1	<p>ОПК-1.1. Применяет знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теорий при решении профессиональных задач.</p>	<p>Знать: экономическую, организационную и управленческую теории.</p> <p>Уметь: применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теорий при решении профессиональных задач.</p> <p>Владеть: методами экономической, организационной и управленческой теорий при решении профессиональных задач.</p>
ОПК-1	<p>ОПК-1.2. Применяет знания (на промежуточном уровне) социологической и психологической теорий при решении профессиональных задач.</p>	<p>Знать: социологическую и психологическую теории.</p> <p>Уметь: применять знания (на промежуточном уровне)</p>

		<p>социологической и психологической теорий при решении профессиональных задач.</p> <p>Владеть: методами социологической и психологической теорий при решении профессиональных задач.</p>
ОПК-1	ОПК-1.3. Применяет российское законодательство в части работы с персоналом при решении профессиональных задач.	<p>Знать: российское законодательство в части работы с персоналом при решении профессиональных задач.</p> <p>Уметь: применять российское законодательство в части работы с персоналом при решении профессиональных задач.</p> <p>Владеть: российским законодательством в части работы с персоналом при решении профессиональных задач.</p>
ПК-3	ПК-3.1. Осуществляет оперативное управление персоналом подразделения организации	<p>Знать: основы оперативное управление персоналом подразделения организации.</p> <p>Уметь: применять знания основ оперативного управления персоналом подразделения организации.</p> <p>Владеть: навыками оперативного управление персоналом подразделения организации.</p>
ПК-3	ПК-3.2. Осуществляет постановку задач работникам структурного подразделения, определяет ресурсы для их выполнения, проводит контроль исполнения	<p>Знать: как осуществлять постановку задач работникам структурного подразделения, определять ресурсы для их выполнения, проводить контроль исполнения.</p> <p>Уметь: осуществлять постановку задач работникам структурного подразделения, определять ресурсы для их выполнения, проводить контроль исполнения.</p>

		Владеть: методами постановки задач работникам структурного подразделения.
ПК-3	ПК-3.3. Формирует отчеты о работе структурного подразделения	<p>Знать: как формировать отчеты о работе структурного подразделения.</p> <p>Уметь: формировать отчеты о работе структурного подразделения.</p> <p>Владеть: навыками формирования отчетов о работе структурного подразделения.</p>
ПК-3	ПК-3.4. Составляет и корректирует план работодателя по найму кандидатов	<p>Знать: как составлять и корректировать план работодателя по найму кандидатов.</p> <p>Уметь: составлять и корректировать план работодателя по найму кандидатов.</p> <p>Владеть: навыками составления и корректировки план работодателя по найму кандидатов.</p>
ПК-3	ПК-3.5. Осуществляет подготовку и корректировку профиля должности	<p>Знать: как осуществлять подготовку и корректировку профиля должности.</p> <p>Уметь: корректировать профиль должности.</p> <p>Владеть: методами подготовки и корректировки профиля должности.</p>
ПК-3	ПК-3.6. Согласует с работодателем технологии, ресурсов и сроки поиска и привлечения кандидатов	<p>Знать: как согласовать с работодателем технологии, ресурсы и сроки поиска и привлечения кандидатов.</p> <p>Уметь: согласовать с работодателем технологии, ресурсы и сроки поиска и привлечения кандидатов.</p> <p>Владеть: методами согласования с</p>

		работодателем технологии, ресурсов и сроков поиска и привлечения кандидатов.
--	--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Качество как объект управления	Понятие качества. Основные термины и определения	7	1	0	0	6
	1.2	Качество как объект управления	Качество как объект управления	6	0	0	0	6
	1.3	Качество как объект управления	Показатели качества и их оценка	7	1	0	0	6
2	2.1	Управление качеством в организации	Учет и анализ затрат на качество	6	0	0	0	6
	2.2	Управление качеством в организации	Методология управления качеством	6	0	0	0	6
	2.3	Управление качеством в организации	Статистические методы оценки и контроля качества	11	1	4	0	6
	2.4	Управление качеством в организации	Комплексные системы управления качеством	6	0	0	0	6
3	3.1	Современные системы менеджмента качества организации	Стандартизация систем менеджмента качества	9	1	2	0	6

	3.2	Современные системы менеджмента качества организации	Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей	9	1	2	0	6
	3.3	Современные системы менеджмента качества организации	Всеобщее управление качеством — TQM	5	1	0	0	4
Итого				72	6	8	0	58

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. Основные термины и определения	Термины и определения; философия качества; аспекты управления качеством; концепции предпринимательства и качества; системный и процессный подходы к управлению качеством; зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством.	1
2	2.3	Статистические методы оценки и контроля качества	Контроль качества, классификация видов контроля качества, основные функции статистических методов контроля качества, семь инструментов качества: графики, контрольные листки и гистограммы, диаграмма разброса.	1
3	3.1	Стандартизация систем менеджмента качества	Определения основных терминов в области менеджмента качества, содержащихся в ГОСТ Р ИСО 9000:2008.	1
	3.2	Системы	Новый этап развития менеджмента –	1

		менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей	создание интегрированных систем менеджмента. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001.	
	3.3	Всеобщее управление качеством — TQM	Методы TQM: QFD (технология развертывания функций качества); FMEA (технология анализа возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя); ФСА (функционально-стоимостный анализ); ФФА (функционально-физический анализ).	1

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
2	2.3	Статистические методы оценки и контроля качества	Стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикава, диаграмма Парето и контрольная карта; виды контрольных карт; регулирование точности и стабильности технологических процессов; виды и назначение статистического приемочного контроля.	4
3	3.1	Стандартизация систем менеджмента качества	История создания и развития стандартов ИСО серии 9000.	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	<p>Понятие и сущность качества. Основная терминология в области качества. Экономические аспекты качества.</p> <p>Функции управления качеством: политика и планирование качества; организация процесса управления качеством; мотивация и обучение персонала; понятие и виды контроля качества, их назначении и область применения. Виды затрат на качество.</p> <p>Экономическая эффективность улучшения качества.</p>	составление конспекта, составление глоссария	6
	1.2	<p>Понятие управления качеством. Принципы управления качеством. Принципы управления качеством отечественных систем: БИП, СБТ, КАНАРПСИ, НОРМ и КСУКП. Принципы управления качеством в зарубежных странах: США, Японии, Франции, Германии, Великобритании.</p>	составление и заполнение обобщающей таблицы по изученному материалу	6
	1.3	<p>Общие методы управления качеством: экономические; организационно-распорядительные; материального стимулирования; воспитательные.</p>	анализ нормативных документов; подготовка к собеседованию	6

		<p>Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий К. Исикавы; диаграмма Парето; потоковая диаграмма; диаграмма рассеивания; временной ряд; гистограмма; стратификация; контрольные листки (лист сбора данных); контрольные карты Шухарта. Бенчмаркинг. Концепция «шесть сигм». Реализация методов управления качеством в сфере производства. Реализация методов управления качеством в сфере оказания услуг.</p>		
2	2.1	<p>Понятие и принципы квалиметрии. История квалиметрии. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная. Методы квалиметрии. Квалиметрия в стандартизации. Стадии классической схемы квалиметрии. Положительные эффекты применения методов квалиметрии.</p>	составление тезисного плана	6
	2.2	<p>Структура Международной организации по стандартизации (ИСО). Деятельность МЭК в области международной стандартизации. Деятельность ИСО в обеспечении качества. Стандарты ИСО серии 9000: ИСО 9000:2000</p>	анализ нормативных документов	6

		<p>«Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»; ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»; ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды». Управление на основе версии стандартов ИСО 9000:2000.</p>		
	2.3	<p>Понятие и цели стандартизации. Система источников права и нормативных технических актов в области стандартизации и управления качеством в Российской Федерации. Государственное управление и контроль в области стандартизации в России. Организационно-правовые основы метрологии. Международные метрологические организации.</p>	<p>работа с кейсом предложенным преподавателем, создание кейса по определенным проблемам</p>	6
	2.4	<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</p>	<p>подготовка электронных презентаций; решение ситуационных задач</p>	6

		продукции. Штрих-код. Лицензирование в управлении качеством.		
3	3.1	Содержание концепции всеобщего управления качеством. Соотношение систем управления качеством стандартов ИСО 9000 и TQM.	составление тезисного плана	6
	3.2	Глобальный подход к испытаниям и сертификации. Внедрение принципов всеобщего управления качеством.	составление конспекта	6
	3.3	Методы TQM: QFD (технология развертывания функций качества); FMEA (технология анализа возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя); ФСА (фун кционально-стоимостный анализ); ФФА (функцион ально-физический анализ).	подготовка электронных презентаций; решение ситуационных задач.	4

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. Воронцова А.Н. Управление контролем в системе менеджмента качества: учебник / А.Н. Воронцова, Ю.Н. Полянчиков, А.Г. Схиртладзе. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол: ТНТ, 2011. - 300 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. - Тамбов : ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>
2. 2. Управление качеством : учебник / ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>
3. 3. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учеб. пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Шинкаренко Олег Николаевич. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000 / Шинкаренко Олег Николаевич. - Москва: Дело и Сервис, 2007. - 368 с.
2. 2. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. - 2-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2007. - 272 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : ЮнитиДана, 2015. - 671 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700> (03.07.2018).
2. 2. Применение простых статистических методов контроля и управления качеством: Практикум по дисциплине «Квалиметрия и управление качеством» : практикум / сост. И.А. Ленивкина. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2012. - 73 с. . Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230491>
3. 3. Астафеев, В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов / В.Д. Астафеев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 109 с. . Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.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, ABBYY 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 занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При домашней подготовке к занятиям по каждой теме студенты должны проработать конспекты лекций, литературные источники, выбрать дополнительную литературу по своему усмотрению, подготовить ответы на вопросы, решить задачи и т.д. Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого материала, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать их на умение применять теоретические знания на практике. В процессе этой деятельности решаются следующие задачи: - научить работать с учебной литературой; - формировать у них соответствующие знания, умения и навыки - стимулировать профессиональный рост студентов, воспитывать творческую активность и инициативу. Самостоятельная работа студентов предполагает: - подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, ответы на вопросы, решение задач и т.д.); - подготовку к итоговой аттестации. Учебный процесс сопровождается использованием компьютерных обучающих программ, контрольных заданий и тестов, деловых инновационных игр, пакетов прикладных программ. Для активизации

творческих способностей студентов предусмотрены выступления с докладами по актуальным проблемам дисциплины. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов и предусматривает длительную, систематическую работу студентов и помощь педагогов по мере необходимости: - составляется план доклада путем обобщения и логического построения материала доклада; - подбираются основные источники информации; - систематизируются полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель; - делаются выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов. К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Разработчик/группа разработчиков:
Светлана Александровна Щеглова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20__ г.