

Уральский социально-экономический
институт (филиал) образовательного
учреждения профсоюзов высшего
образования «Академия труда и
социальных отношений»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УВР УрСЭИ (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»



И.Ю. Нестеренко
24.04.2018 г.

И.Ю.Нестеренко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ

Направление подготовки

38.03.03 «Управление персоналом»

Профиль (программа) подготовки

«Управление персоналом организации»

Квалификация выпускника

бакалавр

Кафедра: Менеджмента и управления персоналом

Разработчик программы:

канд. техн. наук, доцент Н.С. Демин

Оглавление

1.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
1.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине.	4
1.2	Результаты освоения образовательной программы:	4
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	5
4.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ;.....	6
4.1	Содержание дисциплины (модуля)	6
4.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	6
5.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
6.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ);.....	9
8.	РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	10
9.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	10
10.	ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	11
11.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
12.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	12
Приложение №1 к разделу № 6	13
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	13

6.1	ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	13
6.2	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	13
6.3	ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	16
	Типовые контрольные вопросы для подготовки к экзамену (зачету) при проведении промежуточной аттестации по дисциплине	16
	Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине	17
6.4	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	18

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель освоения дисциплины:

формирование компетенций по менеджменту качества в управлении персоналом, позволяющих студентам вести профессиональную деятельность, грамотно формировать политику управления персоналом организации, и уметь использовать технологии менеджмента качества в управлении персоналом организации.

Задачи дисциплины:

- освоить основы менеджмента качества в управлении персоналом;
- изучить основные цели управления качеством и задачи, решаемые при создании систем качества персонала;
- овладеть современными методами, методологией, организационными основами системы менеджмента качества персонала;
- развить профессионально важные качества и способности будущего менеджера в части менеджмента качества персонала.

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

Общепрофессиональных:

ОПК-5 - способен анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации;

ОПК-7 - готов к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладает навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

Профессиональных:

ПК-19 - владеет навыками и методами сбора информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала, навыками сбора информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления персоналом, а также навыками получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала.

1.2. Результаты освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины студент должен:

ОПК-5 - способен анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации.

В результате освоения компетенции ОПК-5 студент должен:

знать:

- методы оценки потребности организации в квалифицированных кадрах;

уметь:

- определять качество персонала организации;

владеть/ быть в состоянии продемонстрировать:

- навыками качественного анализа в оценке персонала организации;

ОПК-7 - готов к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладает навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

В результате освоения компетенции ОПК-7 студент должен:

знать:

- основы организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

уметь:

- организовывать и координировать взаимодействия между людьми, контролировать и оценивать эффективность деятельности других;

владеть/ быть в состоянии продемонстрировать:

- навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

ПК-19 - владеет навыками и методами сбора информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала, навыками сбора информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления персоналом, а также навыками получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала;

В результате освоения компетенции ПК-19 студент должен:

знать:

- источники информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала;

уметь:

- осуществлять сбор информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления;

владеть/ быть в состоянии продемонстрировать:

- навыками сбора информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления персоналом, а также навыками получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Менеджмент качества в управлении персоналом» относится к обязательной дисциплине вариативной части блока Б1.В.ДВ.07.01 по направлению 38.03.03 Управление персоналом.

Изучение курса базируется на знаниях следующих дисциплин: «Экономика персонала», «Экономика трудовых ресурсов» и др.

Дисциплина является предшествующей для дисциплин: «Управление персоналом организации» и др.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Таблица 3.1

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)	<i>3/108</i>	-	<i>3/108</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			
Аудиторная работа (всего)	<i>54</i>	-	<i>14</i>
в том числе:	-	-	-
Лекции	<i>18</i>	-	<i>6</i>
Семинары, практические занятия	<i>36</i>	-	<i>8</i>
Лабораторные работы	-	-	-
Самостоятельная работа обучающегося	<i>54</i>	-	<i>90</i>
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	<i>Зачет</i>	-	<i>Зачет (4)</i>

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Менеджмент качества: понятие, эволюция, цели, принципы.

Менеджмент качества как скоординированная и взаимосвязанная деятельность по управлению, обеспечивающая надежную и бесперебойную работу организации. Основные составляющие менеджмента качества и их характеристика. Эволюция и принципы менеджмента качества. Гуру менеджмента качества и его прикладные направления.

Политика и постановка целей в области качества. Документирование целей.

Тема 2. Процессный подход как концепция управления

Сущность процессного подхода к управлению и его отличие от функционального. Принципы процессного подхода. Ключевые элементы процессного подхода. Совершенствование деятельности организации на основе процессного подхода.

Понятие бизнес процесса. Моделирование бизнес процессов. Цели, принципы, стадии, методы, виды моделирования бизнес процессов.

Тема 3. Управление персоналом в системе менеджмента качества

Управление бизнес процессами. Цикл управления бизнес процессами и его фазы.

Управление персоналом как процесс обеспечения организации качественным персоналом для достижения необходимых результатов и удовлетворенности потребителей. Задачи, решаемые в процессе управления персоналом.

Составление процедур или карт процессов как метод регламентации действий, влияющих на управление персоналом.

Тема 4. Структура документации системы менеджмента качества

«Постоянная» и «переменная» составляющие структуры документации системы менеджмента качества. Политика в области качества. Цели в области качества. Руководство по качеству. Шесть обязательных процедур системы качества. Записи по качеству. Карты процессов. Формы документирования процессов.

Тема 5. Инструменты качества в системе менеджмента

Инструменты контроля качества. Инструменты управления качеством. Инструменты анализа качества. Инструменты проектирования качества в системе управления персоналом.

Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества

Этапы внедрения системы менеджмента качества. Анализ существующей ситуации в организации и обучение персонала. Разработка документации и изменение работы сотрудников. Проведение внутреннего аудита системы качества. Обучение высшего руководства как неотъемлемая часть внедрения системы качества. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства. Мотивация персонала в системе менеджмента качества как процесс, обеспечивающий регулярное выполнение сотрудниками желаемых действий для повышения качества работы.

4.2. Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Таблица 4.1

№п/п	Наименование темы	Очная форма обучения				Компетенции	Литература (ссылка на номер в списке литературы и/или электронный источник)
		всего	Аудиторные занятия		Самостоятельная подготовка		
			лекции	Практические занятия			
			Форма контроля				

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Менеджмент качества: понятие, эволюция, цели, принципы	19	4	6		9	ОПК-5 ПК-19	1-10
2	Процессный подход как концепция управления	17	2	6		9	ОПК-7 ПК-19	1-10
3	Управление персоналом в системе менеджмента качества	19	4	6		9	ПК-19	1-10
4	Структура документации системы менеджмента качества	19	4	6		9	ПК-19	1-10
5	Инструменты качества в системе менеджмента	17	2	6		9	ОПК-5 ПК-19	1-10
6	Внедрение системы менеджмента качества	17	2	6		9	ОПК-7 ПК-19	1-10
	<i>промежуточная аттестация</i>							
	<i>Всего часов</i>	108	18	36		54		
	<i>Зачетные единицы</i>			3				

Вид промежуточной аттестации: зачет

Таблица 4.2

№п/п	Наименование темы	Заочная форма обучения					Компетенции	Литература (ссылка на номер в списке литературы и/или электронный источник)
		всего	Аудиторные занятия		Форма контроля	Самостоятельная подготовка		
			лекции	Практические занятия				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Менеджмент качества: понятие, эволюция, цели, принципы	16	-	1		15	ОПК-5 ПК-19	1-10
2	Процессный подход как концепция управления	18	2	1		15	ОПК-7 ПК-19	1-10
3	Управление персоналом в системе менеджмента качества	19	2	2		15	ПК-19	1-10
4	Структура документации системы менеджмента качества	17	-	2		15	ПК-19	1-10
5	Инструменты качества в системе менеджмента	18	2	1		15	ОПК-5 ПК-19	1-10

6	Внедрение системы менеджмента качества	16	-	1		15	ОПК-7 ПК-19	1-10
	<i>промежуточная аттестация</i>	4			4			
	Всего часов	108	6	8	4	90		
	Зачетные единицы	3						

Вид промежуточной аттестации: зачет

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Тема 1. Менеджмент качества в управлении персоналом: подходы к определению, принципы, уровни и виды.

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы: подготовить темы докладов

1. Категория «качество» в трудах Аристотеля.
2. Различия в понимании категории «качество» в трактовке Г.Гегеля и Ф.Энгельса.
3. Риски организации, связанные с качеством продуктов труда.
4. Менеджмент качества Э.Деминга.
5. Качество и конкурентоспособность.
6. Различия в понимании категории «качество» в трактовке Г.Гегеля и Ф.Энгельса.

Тема 2. Процессный подход как концепция управления.

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы: подготовить темы докладов

1. Сущность процессного подхода к управлению персоналом.
2. Принципы и элементы процессного подхода.
3. Совершенствование деятельности организации на основе процессного подхода к управлению персоналом.

Тема 3. Управление персоналом в системе менеджмента качества

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы: подготовить темы докладов

1. Сущность процессного подхода к управлению персоналом.
2. Принципы и элементы процессного подхода.
3. Совершенствование деятельности организации на основе процессного подхода к управлению персоналом.

Тема 4. Структура документации системы менеджмента качества

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы:

1. Разработать карту процесса отбора персонала.
2. Разработать карту процесса найма персонала.
3. Разработать карту процесса увольнения персонала.

Тема 5. Инструменты качества в системе менеджмента

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы:

1. В организации существует проблема – нарушение условий монтажа металлоконструкций. Построить диаграмму сродства и определить причины этой проблемы.
2. В организации существует проблема – нарушение условий монтажа металлоконструкций. Построить диаграмму связей и определить причины этой проблемы.
3. В организации существует проблема – нарушение условий монтажа металлоконструкций. Построить древовидную диаграмму и определить причины этой проблемы.

Тема 6. Внедрение системы менеджмента качества.

Список литературы по теме приведен в таблице 4.1

Задания для самостоятельной работы:

1. Разработать карту процесса "Управление приказами по личному составу".
2. Разработать карту процесса "Управление входящей корреспонденцией".
3. Разработать карту процесса "Управление исходящей корреспонденцией".
4. Разработать карту процесса "Управление положениями и должностными инструкциями".
5. Разработать карту процесса "Управление положениями о подразделениях и должностными инструкциями".
6. Разработать карту процесса "Подготовка штатного расписания".
7. Разработать проект Положения о Службе качества.
8. Разработать должностную инструкцию Менеджера по качеству.
9. Разработать направления мотивации персонала в системе менеджмента качества.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература
1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026
2. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086
3. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512
4. Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-01062-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700
5. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-238-01274-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450
Дополнительная литература
6. Карпова Т.Ю. Управление качеством : учебно-практическое пособие / Т.Ю. Карпова, В.А. Плачкова ; Челяб. гос. академия культуры и искусств. - Челябинск, 2012. - 224 с.
7. Мазур И.И. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 400 с. : ил. - (Высшая школа менеджмента)
8. Герасимов Б.И. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. - М. : КноРус, 2005. - 272 с.
9. Коноплев С.П. Управление качеством : учеб. пособие / С.П. Коноплев. - М. : ИНФРА-М,

2015. - 252 с. - (Высшее образование - Бакалавриат)

10. Управление качеством : практикум / сост. В.А. Плачкова, Т.Ю. Карпова ; УрСЭИ (филиал) ОУП ВПО "АТиСО". - Ч. 2. - Челябинск, 2013. - 116 с.

8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
1.	www.pravo.gov.ru	официальный интернет-портал правовой информации «Государственная система правовой информации»
2.	www.niitruuda.ru	сайт НИИ труда и социального страхования
3.	www.gks.ru	справочный портал Госкомстата РФ
4.	www.rosmintrud.ru	официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
5.	www.hrm.ru	сайт журнала «Кадровый менеджмент»
6.	www.hr-journal.ru	Электронный журнал для специалистов по управлению персоналом
7.	www.hrc.ru	Кадровый клуб
8.	www.apsc.ru	Ассоциация консультантов по подбору персонала
9.	www.superclub.ru	HR Клуб СУПЕР
10.	www.distance-learning.ru	Информационный портал «Дистанционное обучение»
11.	http://planetaedu.ru/vacancies/	Портал «Планета образования» - объявления о вакансиях для студентов и молодых специалистов в компаниях
12.	www.ecsocman.edu.ru	Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
13.	www.uptp.ru	Журнал «Проблемы теории и практики управления»
14.	www.peoplemanagement.co.uk	Журнал «PeopleManagement»
15.	www.hr-zone.net	Статьи, публикации по управлению человеческими ресурсами

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебным планом дисциплины «Менеджмент качества в управлении персоналом» предусмотрено чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций, самостоятельная работа студента.

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества в управлении персоналом» используются следующие образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

На лекциях студенты получают основы базовых знаний по изучаемой дисциплине. Студент должен кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, выделяемые преподавателем, обозначить материал, который вызывает трудности, сформулировать к нему вопросы и в конце лекции задать их преподавателю.

На семинарских занятиях контролируется уровень восприятия, знания и качество работы студентов с лекционным материалом, учебниками, нормативными актами, развитие навыков решения практических заданий, конкретных профессиональных ситуаций.

Большое место в учебном плане отведено самостоятельной работе студентов. По итогам самостоятельной работы у студента должен выработаться навык исследования конкретного вопроса в рамках дисциплины и представления самостоятельных выводов на основе изучения учебного, нормативного материала и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- решение индивидуальных вариантов практических заданий;
- выполнение заданий в форме компьютерного тестирования;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к экзамену.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- изучение электронных учебных материалов на сайте УрСЭИ .

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий, размещенных в Qwest, Moodle;
- изучение нормативных актов: Трудового Кодекса РФ, законов о труде (федерального, субъектов РФ), постановлений (решений) о труде муниципальных органов власти и других;
- подготовка докладов по отдельным вопросам курса;
- изучение статистических и аналитических материалов на официальных сайтах органов власти и по материалам периодической печати.

Указания по самостоятельной работе размещены в «Методических указаниях» на сайте УрСЭИ.

Результаты работы студентов подводятся в ходе их текущей и промежуточной аттестации. Рабочая программа учебной дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. *Текущая аттестация* проводится по разделам курса и имеет целью проверить уровень владения изученным материалом или степень сформированности отдельных навыков. Она отражает посещение студентами лекций и работу на семинарских занятиях. В случае, если студент не прошел текущую аттестацию, он не будет допущен к зачету. Итоговая аттестация проводится в виде зачета за весь курс обучения дисциплине.

Методические указания по выполнению курсовых и контрольных работ.

Учебным планом выполнение курсовых и контрольных работ не предусмотрено.

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

№ п/п	Название программы/Системы	Описание программы/Системы
-------	----------------------------	----------------------------

1.	http://consultant.ru/	справочно-информационная система Консультант Плюс
2.	http://garant.ru/	справочно-информационная система «Гарант».
3.	www.mintrud.ru	сайт Министерства труда и социального развития РФ
4.	www.kadrovik.ru	журнал «Справочник кадровика».
5.	www.ols-komplekt.ru	сайт Центра охраны условий труда.
6.	www.hrm.ru	специализированный сайт для HR-менеджеров.
7.	www.chelt.ru	сайт журнала «Человек и труд»

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Лекционные и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных презентационным оборудованием (компьютер, имеющий выход в Интернет, мультимедийный проектор, экран, акустические системы), доской, рабочими учебными столами и стульями.

При необходимости занятия проводятся в компьютерных классах, оснащенных доской, экраном, рабочими учебными столами и стульями, персональными компьютерами, объединенными в локальные сети с выходом в Интернет, с установленным лицензионным программным обеспечением, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, акустическая система и пр.).

При проведении практических занятий с использованием индивидуальных учебных заданий студенты должны быть обеспечены калькуляторами.

Для лиц с ОВЗ. В учебных помещениях возможно оборудование специальных учебных мест, предполагающих увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. В аудитории хорошее освещение, в соответствии с требованиями СЭС.

В случае обучения слабослышащих обучающихся аудитории по необходимости оборудуются аудиотехникой (микрофонами, динамиками, наушниками или головными телефонами, диктофонами).

12. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

Приложение №1 к разделу № 6

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Этапами формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы являются семестры.

№ п/п	Код формируемой компетенции и ее содержание	Этапы (семестры) формирования компетенции в процессе освоения ОПОП		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	ОПК-5 - способен анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации	7 семестр	-	3 курс
2	ОПК-7 - готов к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладает навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	7 семестр	-	3 курс
3	ПК-19 - владеет навыками и методами сбора информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала, навыками сбора информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления персоналом, а также навыками получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала	7 семестр	-	3 курс

6.2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

В зависимости от количества баллов оценивание компетентности студента оценивается по уровням: от 3 до 4 баллов - «минимальный уровень», от 5 до 7 баллов - «базовый уровень», от 8 до 9 баллов - «высокий уровень».

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
-----------------------	---------------------------------	------------------

Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл)	Минимальный уровень
	Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла)	Базовый уровень
	Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла)	Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл)	Минимальный уровень
	Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла)	Базовый уровень
	Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии. (3 балла)	Высокий уровень
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. (1 балл)	Минимальный уровень
	Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла)	Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам. (3 балла)	Высокий уровень

Шкала оценки письменных ответов по дисциплине

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания Количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдель-

		ные неточности Количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. Количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено незнание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3 Ответ на вопрос отсутствует

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
	Зачтено	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное Умеет делать выводы без существенных ошибок Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий. Количество баллов за освоение компетенций от 3 до 9
2	Не зачтено	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)

С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету.	Организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, письменная проверка
--	--	--

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы.

6.3 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества в управлении персоналом» характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями

Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Риски организации, связанные с качеством управления персоналом.
2. Трактовка качества при оценивании квалификации и компетентности персонала.
3. Менеджмент качества Э. Деминга.
4. Процессный подход в менеджменте качества управления персоналом.
5. Политика качества в управлении персоналом: понятие и основы разработки.
6. Эволюция подходов к качеству.
7. Модель и элементы стратегии всеобщего управления качеством TQM.
8. Принцип Кайдзен как метод постоянного улучшения качества.
9. Принцип Кайрио как метод постоянного улучшения качества.
10. Определение и оценка затрат на качество управления персоналом.
11. Причинно-следственная диаграмма: порядок построения и содержание основных этапов.
12. Стратификация как метод контроля и анализа в управлении качеством персонала.
13. Контрольные карты У.Шухарта: назначение и область применения в управлении качеством персонала.
14. Методология «Шесть сигм» (SixSigma) как эффективный инструмент инжиниринга качества.
15. Процессы управленческой деятельности руководства предприятием.
16. Компетенции менеджера по качеству.
17. Цикл PDCA, как основной инструмент непрерывного улучшения бизнес-процессов.
18. Назначение технических регламентов и сертификационного обеспечения управления качеством.
19. Основные функции Росстандарта.
20. Национальная награда за качество Мэлкома Бэлдриджа (Malkom Baldrige) в США.
21. Премия Деминга в Японии.
22. Статистические методы и инструменты контроля качества.
23. Основные этапы сбора данных для анализа и контроля качества управления персоналом.
24. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством персонала.
25. Цель и проблемы декомпозиции бизнес-процессов.

26. Направления Политики качества и целей качества в управлении персоналом предприятия.

27. Этапы разработки документации для Системы менеджмента качества.

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в п.6.2.

Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование компетенции	Вопрос
<p><i>Способен анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации.</i></p> <p>ОПК-5</p>	<p>Для планирования и управления работами следует использовать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Сетевой график. 2) Матричную диаграмму; 3) Диаграмму связей; 4) Диаграмму Парето; 5) Любой из указанных методов; <p>Матричная диаграмма – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) инструмент, предназначенный для систематизации причин рассматриваемой проблемы за счет их детализации на различных уровнях; 2) инструмент, позволяющий определить наличие и важность связей между элементами - задачами, функциями или характеристиками объекта управления; 3) инструмент качества, предназначенный для планирования и управления работами;
<p><i>Готов к кооперации с коллегами, к работе на общих результатах, обладает навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других</i></p> <p>ОПК-7</p>	<p>Формой коллективной работы для поиска решений поставленных проблем в управлении качеством персонала является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) мозговой штурм; 2) диаграмма Исикавы; 3) Total Quality Management; 4) системное воздействие на управленческий процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг высочайшего качества, на основе использования всех имеющихся у предприятия ресурсов (внутренних и внешних)
<p><i>Владеет навыками и методами сбора информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала, навыками сбора информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления персоналом, а также навыками получения</i></p>	<p>Основой системы информации по качеству персонала являются</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) учебные программы и планы выпуска специалистов в учебных заведениях; 2) аналитические материалы, публикуемые государственными и коммерческими центрами занятости; 3) выставки, конференции, семинары; 4) рекламные материалы других организаций, в особенности организаций-конкурентов; 5) все указанные источники;

<i>обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала</i> ПК-19	
---	--

Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%
удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Выполнение курсовых и контрольных работ учебным планом не предусмотрено.

6.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Риски организации, связанные с качеством управления персоналом.
2. Трактовка качества при оценивании квалификации и компетентности персонала.
3. Менеджмент качества Э. Деминга.
4. Процессный подход в менеджменте качества управления персоналом.
5. Политика качества в управлении персоналом: понятие и основы разработки.
6. Эволюция подходов к качеству.
7. Модель и элементы стратегии всеобщего управления качеством TQM.
8. Принцип Кайдзен как метод постоянного улучшения качества.
9. Принцип Кайрио как метод постоянного улучшения качества.
10. Определение и оценка затрат на качество управления персоналом.
11. Причинно-следственная диаграмма: порядок построения и содержание основных этапов.
12. Стратификация как метод контроля и анализа в управлении качеством персонала.
13. Контрольные карты У.Шухарта: назначение и область применения в управлении качеством персонала.
14. Методология «Шесть сигм» (SixSigma) как эффективный инструмент инжиниринга качества.
15. Процессы управленческой деятельности руководства предприятием.
16. Компетенции менеджера по качеству.
17. Цикл PDCA, как основной инструмент непрерывного улучшения бизнес-процессов.
18. Назначение технических регламентов и сертификационного обеспечения управления качеством.
19. Основные функции Росстандарта.
20. Национальная награда за качество МэлкомаБэлдриджа (MalkomBaldrige) в США.
21. Премия Деминга в Японии.

- 22. Статистические методы и инструменты контроля качества.
- 23. Основные этапы сбора данных для анализа и контроля качества управления персоналом.
- 24. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством персонала.
- 25. Цель и проблемы декомпозиции бизнес-процессов.
- 26. Направления Политики качества и целей качества в управлении персоналом предприятия.
- 27. Этапы разработки документации для Системы менеджмента качества.

ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Менеджмент качества в управлении персоналом»

1. Система управления (менеджмента) качества впервые была научно обоснована в трудах:

- a) Г. Форда;
- b) Ф. Тейлора;
- c) А. Файоля;
- d) Э. Деминга.

2. Модель процесса Всеобщего управления качеством учитывает взаимоотношения между следующими элементами:

- a) команды, системы, инструменты;
- b) цена, персонал, контроль;
- c) коммуникации, деньги, власть;
- d) процедуры, проблемы, политика руководство предприятия.

3. Понимание взаимозависимостей между процессами системы является результатом применения:

- a) системного подхода;
- b) процессного подхода;
- c) оценки рисков;
- d) постоянного улучшения.

4. Область науки, объединяющей методы количественной оценки качества объектов:

- a) квалиметрия;
- b) метрология;
- c) стандартизация;
- d) эконометрика.

5. Какие три элемента включает понятие «качество»?

- a) объект, субъект, условия эксплуатации;
- b) свойства, потребности, объект;
- c) объект, потребности, характеристики;
- d) потребности, субъект, свойства;
- e) условия эксплуатации, потребности, свойства.

6. Гистограмма наглядным образом показывает:

- a) отношения между проблемой и ее возможными причинами;
- b) частоту, с которой встречается определенная величина или группа величин (событий);
- c) маркетинговую информацию;
- d) выход готовой продукции.

7. Установление приоритетов в принятии решений при проектировании качества продукции производится с помощью метода:

- a) диаграмма Парето,
- b) контрольные карты,

с) диаграмма Ишикавы.

8. Цели и задачи QFD-методологии:

- a) сокращение численности персонала компании;
- b) разработка политики качества;
- c) игнорирование конкуренции;
- d) выполнение принципа «все должно быть сделано правильно с первого раза и точно в срок».

9. Концепция управления качеством, опирающаяся на зависимость экономических затрат и качества была формулирована:

- a) Ф.Тейлором;
- b) К.Ишикава;
- c) Ф. Кросби;
- d) Г. Тагути.

10. Программа качества предприятия это:

- a) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- b) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- c) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- d) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

11. Этапы жизненного цикла товара это:

- a) проектирование, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;
- b) маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;
- c) испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;
- d) маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

12. Документ, определяющий и характеризующий СМК в целом в соответствии с установленными в нем целями, Политикой и применяемый системой документации в области качества называется:

- a) Программой качества;
- b) Политикой в области качества;
- c) Планом качества;
- d) Руководством по качеству.

13. К принципам Total Quality Management относятся:

- a) ориентация на производство услуги высшего качества;
- b) ориентация на запросы потребителя;
- c) вовлечение сотрудников рядового и низшего звеньев в работу по управлению качеством;
- d) узкая профессиональная специализация сотрудников, относящихся к высшему и среднему управленческим звеньям, на работе по управлению качеством.
- e) принятие руководством волевых решений в сфере управления качеством, основанных на опыте и профессиональной компетенции руководителя.
- g) решения в области управления качеством принимаются на основе фактов (внутренних проверок, претензий потребителя).

14. Управление качеством:

- a) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг заданного потребителем качества;

b) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг максимально высокого качества при минимальных затратах производителя;

c) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг высочайшего качества, на основе использования всех имеющихся у предприятия ресурсов (внутренних и внешних).

15. В какой стране впервые возникли «кружки качества»?

- a) в США;
- b) в СССР;
- c) в Японии;
- d) в Германии.

16. В чём заключается суть организационного проектирования системы качества?

- a) в разработке плана организационных мероприятий по управлению качеством;
- b) в разработке предложений по формированию организационной структуры системы управления качеством;
- c) в разработке и реализации системного подхода к управлению качеством.

17. Определите конечную (основную) цель системы JIT (точно-в-срок).

- a) максимально сократить количество вспомогательного оборудования;
- b) минимизировать межоперационные и межцеховые простои;
- c) максимально сократить производственный процесс, оптимально управляя ресурсами.

18. В состав какого метода стандартизации входят в качестве составляющих селекция, симплификация и типизация?

- a) параметрическая стандартизация;
- b) упорядочение объектов стандартизации;
- c) опережающая стандартизация;
- d) комплексная стандартизация.

19. Какая из перечисленных функций не входит в сферу деятельности Государственного метрологического контроля?

- a) поверка;
- b) утверждение типа;
- c) лицензирование;
- d) квотирование.

20. Какая организация в России является специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации?

- a) Администрация президента;
- b) Конституционный суд;
- c) Госстандарт;
- d) Счётная палата;
- e) Минэкономразвития.

21. В соответствии с определением ISO 9000 термин «качество» означает:

- a) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
- b) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- c) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
- d) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

22. Основной принцип Всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- a) удовлетворение требований внешних потребителей;
- b) удовлетворение требований внутренних потребителей;
- c) разработанная документация на процессы должна включать технологическую цепочку производства без отношений с внутренним поставщиком;

d) удовлетворение в равной мере требований внешних и внутренних потребителей рассматривается как взаимосвязанная цепочка в компании.

23. Одним из шагов любого руководителя для повышения качества является:

- a) разработка ясных целей в области качества;
- b) не проводить непрерывные измерения и контроль;
- c) не планировать внедрения инноваций;
- d) отсутствие необходимости поощрять проведение обучения персонала по вопросам качества.

24. Квалиметрия это:

- a) наука о количественных измерениях характеристик качества;
- b) наука о способах управления качеством товаров и услуг;
- c) совокупность способов практического достижения высокого качества товаров и услуг;
- d) наука о способах воздействия на людей с целью достижения высокого качества их деятельности.

25. Какие квалиметрические методы чаще всего используются при проведении оценки уровня качества продукции, услуг?

- a) системный и локальный.
- b) дифференциальный, комплексный, смешанный.
- c) прогностический, базовый и ретроспективный.
- d) корпоративный, общий и глобальный.

26. Инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него, предупреждая отклонения процесса, называется:

- a) диаграмма К. Ишикавы;
- b) матричная диаграмма;
- c) контрольный лист;
- d) контрольная карта.

27. Принцип «стабильный процесс изменяется случайным образом, но так, что группы точек этого процесса имеют тенденцию находиться в прогнозируемых границах» - лежит в основе построения инструмента:

- a) матричная диаграмма;
- b) контрольные карты (Шухарта);
- c) диаграммы Парето;
- d) диаграммы Ишикавы.

28. Методология систематического и структурированного преобразования пожеланий потребителя в требования к качеству продукции, услуги и/или процесса – это:

- a) диаграмма К. Ишикавы;
- b) QFD-методология (развертывание функции качества);
- c) FMEA –методология;
- d) диаграмма процесса принятия программы;

29. Система менеджмента качества предприятия это:

- a) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- b) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- c) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- d) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

- е) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

30. Какая из работ является начальным этапом проектирования СМК компании?

- а) выбор консалтинговой фирмы для проектирования СМК
- б) подготовка и подписание руководителем компании приказа, служащего правовой основой создания проекта СМК
- в) обучение и подготовка кадров в области качества;
- г) отбор продуктов, для которых создается СМК;

31. Диаграмма Парето:

- а) показывает связи между отдельными функциями управления качеством;
- б) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой;
- в) является одним из способов статистического контроля качества.

32. Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на:

- а) общую координацию деятельности руководства предприятием с целью повышения качества производимой продукции;
- б) формирование и поддержание у персонала уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- в) установление целей в области качества и определение необходимых процессов и ресурсов для достижения целей в области качества;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

33. Основная задача International Standards Organization состоит в том, чтобы:

- а) содействовать разработке повсеместно признаваемых стандартов для облегчения международного обмена товарами и услугами;
- б) защищать права производителей услуг, соответствующих наиболее высоким международным стандартам качества.
- в) разработка международных стандартов качества, с целью защиты прав потребителей на предоставление качественных услуг и потребление товаров высокого качества.

34. Из чего состоит триада качества в трактовке Джурана?

- а) планирование качества, контроль качества, совершенствование качества;
- б) контроль качества, управление качеством, прогнозирование качества;
- в) управление качеством, контроль качества, совершенствование качества;
- г) управление качеством, совершенствование качества, прогнозирование качества.

35. Определите формулировку, соответствующую западному подходу к управлению качеством.

- а) первая цель – качество, прибыль не замедлит последовать;
- б) строгая политика качества;
- в) первая цель – прибыль, качество – категория случайная.

36. Какой документ из перечисленных является основополагающим в системе нормативно-технической и нормативно-методической документации системы качества?

- а) СТП или общее руководство по качеству;
- б) Политика в области качества;
- в) Основополагающий документ на i-ю систему качества.

37. Какой из перечисленных методов не относится к методам стандартизации?

- а) параметрическая стандартизация;
- б) ретроспективная стандартизация;
- в) опережающая стандартизация;
- г) агрегатирование.

38. Как расшифровывается аббревиатура ГМС?

- а) Государственная метрологическая система;
- б) Государственная метрологическая служба;
- в) Главная метрологическая система;

d) Главная метрологическая служба.

39. Какой характер носит сертификация средств измерения?

- a) добровольный;
- b) принудительный;
- c) уголовная ответственность за использование не сертифицированных средств измерения.

40. С какой периодичностью проводится плановый инспекционный контроль сертифицированной системы качества на предприятии?

- a) раз в квартал;
- b) раз в год;
- c) раз в полгода.

Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%
удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

Критерий оценки докладов

Критерий	Требования к докладу
Знание и понимание теоретического материала	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют теме, - самостоятельность выполнения работы
Анализ и оценка информации	- грамотно применяется категория анализа, - методологически верно проведены расчеты показателей; - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, - обоснованно интерпретируется текстовая информация, - дается личная оценка проблеме
Построение суждений	- изложение ясное и четкое, - приводимые доказательства логичны - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, - приводятся различные точки зрения и их личная оценка (при необходимости), - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи
Оценка	Критерии оценки доклада
«отлично»	1) студент легко ориентируется в содержании теоретического и аналитического материала, свободно пользуется понятийным аппаратом, обладает умением связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения; 2) знает и правильно применяет формулы; 3) знает и правильно применяет нормативные документы; 4) решение аналитического (практического) задания записано понятно, аккуратно, последовательно;

	5) подготовлен презентационный материал.
«хорошо»	1) студент демонстрирует полное освоение теоретического и аналитического материала, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает свою позицию; 2) знает и применяет формулы и нормативные документы, но допускает небольшие неточности; 3) решение аналитического (практического) задания записано, но недостаточно аргументировано; 4) подготовлен презентационный материал, но недостаточно полный.
«удовлетворительно»	1) студент демонстрирует неполное освоение теоретического и аналитического материала, плохо владеет понятийным аппаратом, плохо ориентируется в изученном материале, неуверенно излагает свою позицию; 2) знает отдельные формулы и нормативные документы, но допускает значительные неточности в их применении; 3) решение аналитического (практического) задания записано неверно, аргументация отсутствует; 4) не подготовлен презентационный материал.
«неудовлетворительно»	1) студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл; 2) беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; 3) решение аналитического (практического) задания записано неверно либо отсутствует; 4) не подготовлен презентационный материал.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра менеджмента и управления персоналом	А.Б. Кулаков		24.04.18 г.
2	Библиотека	Г.В. Шпакова		24.04.18 г.
3	УМО	Н.С. Ульянова		24.04.18 г.