МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра организационного развития

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа дисциплины

Наименование и код направления подготовки
38.04.03 «Управление персоналом»

Наименование направленности
«Современные технологии в управлении человеческими ресурсами»
Уровень квалификации выпускника – магистр

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2019

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Рабочая программа дисциплины

Составитель:
канд.экон.наук, доцент *Т.М. Алиева*

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
организационного развития
№12 от 20.06.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2.. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины *(модуля)*

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – освоение знаний в области менеджмента качества, приобретение практических навыков управления качеством в организации, формирование у обучающихся системных представлений о современных тенденциях развития СМК, новых подходах и концепциях, заложенных в версии ISO 9001:2015, приобретение знаний в сфере нормативно-правового обеспечения качества, приобретение навыков работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества для принятия эффективных решений в сфере управления персоналом.

Задачи:

–рассмотреть современное состояние менеджмента качества в стране и за рубежом,

–дать знания, необходимые для управления качеством в организации на основе методологии и технологии ISO 9001,

–подготовить магистра, способного на основе полученных знаний обоснованно действовать и принимать решения в области улучшения менеджмента качества и повышения конкурентоспособности персонала организации.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать результаты образования, представленные в следующей таблице:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-10	умение разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом	*Знать:* – объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, историю развития менеджмента качества в России и за рубежом; – основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; – корпоративные стандарты в области управления персоналом – основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования;

		− основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России; − современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала; − особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015; − особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015. *Уметь:* − разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом − применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования деятельности организации; − применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества; − использовать знания в области разработки и совершенствования системы менеджмента качества персонала при решении конкретных задач; − использовать знания новых концепций развития СМК для оценки современных социально-экономических процессов. *Владеть:* − междисциплинарными методами исследований в науке управления; − навыками работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества применительно к управлению качеством персонала; − навыками результативного использования корпоративных стандартов и направлениях их развития.

1.3. **Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «Развитие системы менеджмента качества» входит в вариативную часть дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»

направленность «Современные технологии в управлении человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой организационного развития факультета управления.

Для освоения дисциплины *необходимы компетенции*, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин:

Современные технологии управления персоналом,

Теория и практика кадровой политики государства и организации.

В результате освоения дисциплины *формируются следующие компетенции*, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик:

Преддипломная практика, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 30 ч., самостоятельная работа обучающихся 60 ч.

№ п/п	**Раздел дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)**
			Лек	Сем.	СРС	к	
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	2	2	4	10		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к	2	4	4	10		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических

	менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК						заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Основы нормативно-право-вого регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала	2	2	4	14		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	2	2	4	10		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	2	2	4	16		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Промежуточная аттестация	2				18	Экзамен
	Итого:		**10**	**20**	**60**	**18**	**108**

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	ПР	С/Р	к	
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	2	1	2	16		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	2	1	2	16		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Основы нормативно-право-вого регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала	2	2	4	16		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность	2	2	4	18		Оценивается работа на практическом занятии:

	персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015						выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	2	2	4	18		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Промежуточная аттестация	2				18	Экзамен
	Итого:		**8**	**16**	**66**		**108**

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 12 ч., самостоятельная работа обучающихся 87 ч.

№ п/п	**Раздел дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)**
			Лек	Сем.	СРС	к	
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	2	0,5	1	17		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента	2	0,5	1	19		Оценивается работа на практическом

	качества (СМК), особен-ности системного и процес-сного подхода к менедж-менту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективнос-ти функционирования СМК						занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Основы нормативно-право-вого регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала	2	1	2	17		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4	Особенности современного этапа развития СМК, требо-вания к переходу от концеп-ции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	2	1	2	17		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	2	1	2	17		Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Промежуточная аттестация	2				9	Экзамен
	Итого:		**4**	**8**	**87**	**9**	**108**

3. **Содержание дисциплины**

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения. Вклад России в теорию и практику управления качеством. Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством. Внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000. Европейские и отечественные премии в области качества. Деятельность ИСО в области управления качеством.
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации. Сертификация системы менеджмента качества.

3	Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента; отраслевые модификации стандартов СМК; интегрированные системы менеджмента качества; системы менеджмента качества персонала	Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты. Национальная система стандартизации в РФ. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества. Цели и задачи стандартизации. Основное содержание нового Федерального закона «О стандартизации в российской федерации» **(**Принят Государственной Думой 19 июня 2015 года). Профессиональный стандарт как механизм регулирования качества рабочей силы. Стандартизации и сертификации персонала в России и за рубежом Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.
4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста. Концепция компетентность организации: Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах». Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска. Оценка рисков и возможностей.

4. Образовательные технологии

Изучение дисциплины предполагает сочетание традиционной лекционно-семинарской деятельности в сочетании с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий. Используются такие подходы, как лекция-дискуссия, лекция визуализация, широкое привлечение студентов к работе не только на практических занятиях, но и на лекциях.

При реализации программы дисциплины используются: проблемный метод изложения лекционного материала, дискуссия по наиболее актуальным вопросам темы на лекционных и практических занятиях, самостоятельная работа студента и написание им эссе по проблематике курса.

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента; отраслевые модификации стандартов СМК; интегрированные системы менеджмента качества; системы менеджмента качества персонала	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к	Лекция Практическая	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии

	переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	работа	Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Текущий контроль осуществляется в виде оценок за работу на лекционных и практических занятиях (дискуссия на лекционных и практических занятиях, блиц-контрольная на лекционных занятиях, практические контрольные задания на практических занятиях).

Промежуточный контроль знаний проводится в виде письменной контрольной работы, состоящей из практических контрольных заданий.

Сроки отчетности по заочной форме обучения соответствуют содержанию дисциплины.

Форма контроля	Срок отчетности	Максимальное количество баллов	
		За 1 работу	Всего
Текущий контроль: - дискуссия на лекциях и практических занятиях - тестирование - письменные работы - практические контрольные задания Итого по текущему контролю		1 2 6 9	12 10 12 36 60
Промежуточный контроль: - письменная контрольная работа		40	40
ИТОГО ЗА ДИСЦИПЛИНУ			100

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

Баллы	**Традиционная**		**ECTS**
95-100	отлично	зачтено	A

83-94			B
68-82	хорошо		C
56-67	удовлетворительно		D
50-55			E
20-49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0-19			F

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Баллы/ Шкала ECTS	**Оценка по дисциплине**	**Критерии оценки результатов обучения по дисциплине**
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)» /«зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

Критерии оценки по каждому из видов текущего контроля приведены далее.

Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);

- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);

- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;

- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;

- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Промежуточная аттестация (экзамен)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 2 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);

- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);

- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);

- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);

- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);

- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примеры тестовых заданий

по дисциплине «Развитие системы менеджмента качества» (ПК-10)

Тестовые задания предназначены для выделения основных положений каждого раздела, закрепления учебного материала, проверки знаний, контроля остаточных знаний.

Тестовые задания могут быть использованы при подготовке к аудиторным занятиям, контрольным работам, экзамену.

Часть А (оцениваются знания)

1. Ошибочно полагать, что стремление к порядку и дисциплине, желание выпускать продукцию высокого качества чужды россиянам. В этом нетрудно убедиться, прочитав Указ Петра I от 11 января 1723 года: «Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищали и фузеи, старшину Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверять и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не испортятся. Буде заминка в войске приключаться при сражении по недогляду дьяков и подьячих, бить оных кнутьями и нещадно ……..». **Можно ли назвать страх наказания универсальным средством повышения качества продукции? Объясните свой ответ.**

2. Какой пример относится к корректирующим действиям?

- Устранение конкретного выявленного несоответствия.
- Устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.
- Устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

3. Какие цели должна ставить перед собой организация при внедрении и функционировании СМК?

- Повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков).
- Обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.
- Постоянное улучшение СМК.
- Все выше перечисленное.

4. При аудите установлено, что на ряд технологических операций не разработана рабочая документация. Вы считаете:

- Данный факт является несоответствием.
- Нет несоответствия, т.к. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 не требует документирования всех операций.
- Считать данный факт несоответствием, если будет доказано, что отсутствие документации отрицательно влияет на качество продукции.

5. На каком этапе создания продукции должно предотвращаться большинство дефектов?

- На этапе проектирования и разработки
- На этапе технологической подготовки производства.
- На этапе производства.

6. Аудит – это:

- Действия по сбору информации, позволяющей оценить потребность в улучшении или корректирующих действиях.
- Определение виновника несоответствия
- Определение показателей качества производственных процессов и продукции.

<u>Часть В (оцениваются умения)</u>

7. Что такое качество изделия?

- качество услуги;
- качество сервиса;
- качество модели;
- качество разработки;
- все выше перечисленные.

8. Что такое качество производства?

- качество материалов;
- качество труда;
- качество оборудования;
- качество процессов;
- все, выше перечисленное

9. Что понимается под инфраструктурой Системы менеджмента качества?

- Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.
- Совокупность зданий и производственная среда организации.
- Здания и энергообеспечение организации.

10. Что включает производственная среда организации?

- Производственный микроклимат (температура, влажность, запыленность, освещенность и др.)
- Производственный микроклимат, социальные, психологические и экологические факторы.
- Производственное оборудование, оснастка и инструмент.

11. Что такое качество фирмы?

- качество системы управления;
- качество системы организации;
- качество оснащенности фирмы новым оборудованием;
- качество персонала и его руководства;
- все, выше перечисленное.

12. Какие действия должны предприниматься, если при внутреннем аудите выявлены критические несоответствия?

- Коррекция.
- Корректирующие действия.
- Предупреждающие действия.
- Все выше перечисленное.

Часть С (оценивается владение)

13. Высшее руководство организации несет ответственность за:

- Разработку политики и целей в области качества и обеспечение ресурсами.
- Доведения до сведения организации важности требований потребителя.
- Разработку решений и действий по повышению результативности СМК и ее процессов.
- Все, выше перечисленное.

14. Термин «Процесс» означает:

- Работа, выполняемая для достижения целей в поставленной области.
- Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.
- Деятельность по получению продукции как результата процесса.

15. «Процессный» подход это:

- Описание применяемых в организации процессов создания продукции.
- Систематическая идентификация и менеджмент применяемых процессов и взаимодействия таких процессов.
- Управление процессами жизненного цикла продукции.

16. Ответственным представителем руководства, отвечающим за систему менеджмента качества, может быть назначен:

- Начальник ОТК
- Представитель из состава руководства.
- Высококвалифицированный сотрудник подразделения.

17. При создании системы документации предприятия, следует брать за основу:

- Государственные стандарты и другие нормативные документы.
- Сложившийся на предприятии порядок работы.
- Работу предприятия с учетом существующих государственных и международных стандартов.

18. Действия по улучшению включают в себя:

- анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание и выбор решений

19. Как сопоставляются понятия менеджмента качества и управления качеством?

- менеджмент качества шире понятия управления качеством;
- менеджмент качества уже понятия управления качеством;
- менеджмент качества как понятие совпадает с понятием управления качеством;
- управлением качеством включает в себя понятие менеджмент качества

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине (ПК-10)

1. Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
2. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.
3. Этапы развития менеджмента качества в России и за рубежом.
4. Структура и основные функции международной организации по стандартизации (ИСО).
5. Содержательное описание понятий «качество», «обеспечение качества», система менеджмента качества (Международный словарь менеджмента качества).
6. Содержательное описание понятий «менеджмент качества», «мониторинг качества» и «улучшение качества» (Международный словарь менеджмента качества).
7. Основные этапы жизненного цикла продукции, основные этапы управленческого цикла PDCA (цикла Деминга).
8. Сущность «процессного подхода» к управлению качеством.
9. Сущность «системного подхода» к управлению качеством.
10. Структура и элементы модели системы менеджмента качества, представленной в стандартах ИСО (версия 2011 г.).
11. Организационные преобразования, необходимых для успешной разработки и внедрения системы менеджмента качества.

12. Отраслевые модификации СМК, предложенные ИСО.
13. Цели и задачи управления человеческими ресурсами в организации.
14. Концептуальные походы к построению системы управления качеством персонала на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
15. Общие требования к процессам управления качеством персонала.
16. Управление процессами в системе менеджмента качества персонала.
17. Современное состояние правового регулирования отношений в области обеспечения качества на современном этапе.
18. Основные положения Закона РФ «О техническом регулировании»
19. Особенности применения международных стандартов в России.
20. Деятельность ИСО в области управления качеством
21. Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК.
22. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.
23. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.
24. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.
25. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества.
26. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.
27. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.
28. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.
29. Сертификация системы менеджмента качества
30. Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном

этапе. Технические регламенты.

31. Национальная система стандартизации в РФ.
32. Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.
33. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.
34. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.
35. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний».
36. Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
37. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска. Оценка рисков и возможностей.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Quality management systems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.:Стандартинформ, 2012.
2. ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005, IDT) Quality management systems. Fundamentals and vocabulary (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.:Стандартинформ, 2012.
3. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 — аналог ISO 9000-2015, введён в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.

4. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 — аналог ISO 9001-2015, введён в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.
5. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования»
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»
8. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды
9. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», № 184-ФЗ, 27.12.2002 (ред. от 28.11.2015)
10. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"

Основная литература

Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 299 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1006756

Жук С.С. Управление качеством человеческих ресурсов: теория и практика / Жук С.С. - Москва: Дашков и К, 2015. - 232 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/558321

Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. — Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2019. — 441 с. (Высшее образование: Магистратура). URL: http://znanium.com/catalog/product/989804

Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт / Ильин В.В. - Москва: Интермедиатор, 2018. - 222 с.: URL: https://znanium.com/catalog/product/981923

Дополнительная литература

Дорофеев В. Д. Эффективность управления трудовыми ресурсами предприятия при внедрении системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: монография / В. Д. Дорофеев, А. Н. Шмелева. - Пенза: Информационно-издательский центр ПГУ, 2008. - 210 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/469824

Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич и др. - Москва : НИЦ ИНФРА-М; Минск : Нов. знание, 2014 - 256 с.: ил.; . -

(Высшее образование: Магистр.). ISBN 978-5-16-009427-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/440747

Магер В.Е. Управление качеством: учеб. пособие. Москва: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Высшее образование). URL: https://znanium.com/catalog/product/1021897

Прикладные аспекты менеджмента качества: Монография / Шмелева А.Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 84 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль). URL:: http://znanium.com/catalog/product/556000

Герасимов Б. Н. Управление качеством. Практикум: учеб. пособие. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 208 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1010077

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

1. www.juse.or.jp - Премия Деминга
2. www.quality.nist.gov - Национальная премия в области качества им. М. Болдриджа
3. www.deming.ru – Деминг
4. www.stq.ru – РИА «Стандарты и качество»
5. www.iso9000.ru - Разработка и внедрение систем менеджмента качества
6. www.quality.eup.ru – Разработка и внедрение систем менеджмента качества
7. qm-s.com/pub.php?pub=3&id10 – книга «Пространство д-ра Деминга»
8. www.volga-quality.ru – Поволжский клуб качества
9. www.ateh.h12.ru – сайт про учение, менеджмент и качество
10. www.certicom.kiev.ua – консультационно-методический центр «СЕРТИКОМ»
11. www.standard.ru – Стандарт.ру
12. www.iso.staratel.com – сайт, посвященный серии стандартов ISO, вопросам менеджмента качества и сертификации
13. www.tqm.stankin.ru – проблемы качества в сфере образования
14. www.farial.ru/press/ageofquality/ - журнал «Век качества»
15. www.asms.ru – Академия стандартизации, метрологии и сертификации
16. www.mirq.ru – «Мир качества» - официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК)
17. www.gost.ru –Премия Правительства РФ в области качества
18. www.vniis.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС)
19. www.vniiki.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ)

20. www.expert-iso.ru – Современный менеджмент – это менеджмент качества. Quality consulting company «Expert Group»

Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень ПО

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

• для глухих и слабослышащих:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

• для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

• для слепых и слабовидящих:
- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

• для глухих и слабослышащих:
- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;

• для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий. Методические указания по организации и проведению

Семинар №1

Тема – Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом.

Вопросы для обсуждения:

1. Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
2. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.
3. Вклад России в теорию и практику управления качеством. Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством.
4. Внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000. Европейские и отечественные премии в области качества.
5. Деятельность ИСО в области управления качеством.

Семинар №2

Тема - Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК.
2. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.
3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.
4. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.
5. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы,
6. находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.

7. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.
8. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.
9. Сертификация системы менеджмента качества.

Семинар №3

Тема – Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России. Современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента; отраслевые модификации стандартов СМК; интегрированные системы менеджмента качества; системы менеджмента качества персонала.

Вопросы для обсуждения:

1. Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.
2. Национальная система стандартизации в РФ. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества. Цели и задачи стандартизации. Основное содержание нового Федерального закона «О стандартизации в российской федерации» **(**Принят Государственной Думой 19 июня 2015 года). Профессиональный стандарт как механизм регулирования качества рабочей силы. Стандартизации и сертификации персонала в России и за рубежом
3. Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.
4. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.
5. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью

персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.

Семинар №4

Тема – Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста.
2. Компетентность организации: Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.
3. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».

Семинар №5

Тема – Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015.

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция риск-ориентированного мышления.
2. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода.
3. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.
5. Оценка рисков и возможностей.

Приложение 1.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Развитие системы менеджмента качества» входит в вариативную часть дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» направленность «Современные технологии в управлении человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой организационного развития факультета управления.

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой организационного развития.

Цель дисциплины – освоение знаний в области менеджмента качества, приобретение практических навыков управления качеством в организации, формирование у обучающихся системных представлений о современных тенденциях развития СМК, новых подходах и концепциях, заложенных в версии ISO 9001:2015, приобретение знаний в сфере нормативно-правового обеспечения качества, приобретение навыков работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества для принятия эффективных решений в сфере управления персоналом.

Задачи:

–рассмотреть современное состояние менеджмента качества в стране и за рубежом,

–дать знания, необходимые для управления качеством в организации на основе методологии и технологии ISO 9001,

–подготовить магистра, способного на основе полученных знаний обоснованно действовать и принимать решения в области улучшения менеджмента качества и повышения конкурентоспособности персонала организации.

В результате освоения дисциплины *формируются следующие компетенции*, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик:

– ПК-10: умение разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом (Сертификация и стандартизация персонала, Преддипломная практика, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, историю развития менеджмента качества в России и за рубежом;
- основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества;
- корпоративные стандарты в области управления персоналом
- основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования;
- основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России;
- современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала;

- особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015;
- особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015.

Уметь:

- разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом
- применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования деятельности организации;
- применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества;
- использовать знания в области разработки и совершенствования системы менеджмента качества персонала при решении конкретных задач;
- использовать знания новых концепций развития СМК для оценки современных социально-экономических процессов.

Владеть:

- междисциплинарными методами исследований в науке управления;
- навыками работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества применительно к управлению качеством персонала;
- навыками результативного использования корпоративных стандартов и направлениях их развития.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Приложение 2

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	11.06.2020	12

Приложение к листу изменений №1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020 г.)

Структура дисциплины для очной формы обучения (2020 год)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 30 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 ч., контроль (экзамен) – 18 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				
			Лекции	Семинары	Промежуточная аттестация	СРС	
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	2	2	4		10	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	2	4	4		13	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии

3	Основы нормативно-право-вого регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала	2	2	4		14	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	2	2	4		13	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	2	2	4		16	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Промежуточная аттестация	2			18		Экзамен по билетам
	Итого:		**10**	**20**	**18**	**66**	**114 часов**

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения (2020 год)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 ч., самостоятельная работа обучающихся 64 ч., контроль (экзамен) – 18 ч.

№ п/п	**Раздел дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)**
			Контактная				
			Лекции	Семинары	Промежуточная аттестация	СРС	

1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	2	1	2		12	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	2	1	2		16	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Основы нормативно-право-вого регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала	2	2	4		14	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	2	2	4		15	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	2	2	4		15	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Промежуточная аттестация	2			18		Экзамен по билетам
	Итого:		**8**	**16**	**18**	**72**	**114 часов**

Структура дисциплины для заочной формы обучения (2020 год)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 12 ч., самостоятельная работа обучающихся 93 ч., контроль (экзамен) – 9 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				
			Лекции	Семинары	Промежуточная аттестация	СРС	
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	2	0,5	1		13	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	2	0,5	1		23	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Основы нормативно-право-вого регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента, отраслевые модификации стандартов СМК, интегрированные системы менеджмента качества, системы менеджмента качества персонала	2	1	2		23	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии

4	Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015	2	1	2		17	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	2	1	2		17	Оценивается работа на практическом занятии: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Промежуточная аттестация	2			9		Экзамен по билетам
	Итого:		**4**	**8**	**9**	**93**	**114 часов**

2. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

– видео-лекции**;**

– онлайн-лекции в режиме реального времени;

– электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;

– системы для электронного тестирования;

– консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы

	Консультант Плюс, Гарант

4. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statisctics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statisctics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное