

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМЕНИ Л.С. ВЫГОТСКОГО  
Кафедра социальной психологии

**Б1.В.ДВ.14.01. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ  
АСПЕКТ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Специальность 37.05.02 «Психология служебной деятельности»  
Специализация: Пенитенциарная психология  
Уровень квалификации выпускника: специалист

Форма обучения  
очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2020

**«Система менеджмента качества: психологический аспект.»**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

канд. психол. наук, доц. Е.Б. Петрушихина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

Социальной психологии

№ 7 от 23.05.2016

## **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

### **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**

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **9. Методические материалы**

- 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий
- 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** сформировать представления о психологических основах управления качеством в современных организациях.

**Задачи дисциплины:**

- изучение основных концепций менеджмента качества;
- формирование навыков психологического анализа процессов управления качеством;
- совершенствование знаний, умений, навыков, необходимых для реализации управленческой деятельности.

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

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-27	способность принимать оптимальные управленческие решения	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные принципы менеджмента качества ;</li><li>- психологические факторы управления качеством в организации.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- вычленять психологическое содержание управления качеством;</li><li>- использовать психологические методы управления качеством в организации.</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- понятийным аппаратом современных концепций менеджмента качества;</li><li>- методами воздействия на межличностные отношения в процессе управления качеством.</li></ul>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Система менеджмента качества: психологический аспект» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Организационная психология, Психология кадрового менеджмента.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Педагогическая практика, Реинжиниринг в организации, Профессиональные деформации и синдром профессионального выгорания, Профессиональное развитие личности.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем **28 ч.**, самостоятельная работа обучающихся **44 ч.**

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			Лек	Сем	Прак	Сам	
1	Понятие менеджмента качества		2	2		10	Опрос на занятии
2	Ориентация на потребителя		2	2		10	Опрос на занятии
3	Лидерство как аспект менеджмента качества		2	2		10	Участие в дискуссии
4	Вовлечение персонала в управление качеством		2	2		5	Участие в дискуссии
5	Психологические основы организационного проектирования		2	2		5	Участие в дискуссии
6	Организационная культура в системе менеджмента качества		2	4		4	Опрос на занятии
	Зачет			2			Итоговая контрольная работа
	Итого		12	16		44	

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем **16 ч.**, самостоятельная работа обучающихся **56 ч.**

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			Лек	Сем	Прак	Сам	
1	Понятие менеджмента качества	9	2	1		10	Опрос на занятии
2	Ориентация на потребителя	9	2	1		10	Опрос на занятии
3	Лидерство как аспект менеджмента качества	9	1	1		10	Участие в дискуссии
4	Вовлечение персонала в управление качеством	9	1	1		10	Участие в дискуссии
5	Психологические основы организационного проектирования	9	1	1		10	Участие в дискуссии
6	Организационная культура в системе менеджмента качества	9	1	1		6	Опрос на занятии
	Зачет	9		2			Итоговая контрольная работа
	Итого		8	8		56	

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Понятие менеджмента качества	Сущность менеджмента качества. Понятие качества. Качество как объект управления. Основные концепции менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Психологические факторы управления качеством.
2	Ориентация на потребителя	Клиентоориентированность в управлении качеством. Изучение потребностей, ценностей и целей потребителей как основы формирования взаимоотношений с клиентом. Исследование удовлетворенности клиента. Роль имиджа организации в развитии лояльности клиентов.

3	Лидерство как аспект менеджмента качества	Лидерство как функция менеджмента. Соотношение понятий лидерства и руководства. Лидерство руководителя в системе управления качеством. Стили руководства в процессе управления качеством. Использование различных форм власти в управлении качеством. Тактики влияния руководителя в управлении качеством. Харизматическое и Трансформационное руководство в управлении качеством.
4	Вовлечение персонала в управление качеством	Отношение персонала к организации в системе менеджмента качества. Поддержание мотивации персонала. Формирование удовлетворенности и преданности персонала как предпосылок конструктивного поведения в организации. Роль организационного гражданства и вовлеченности в обеспечении качества продукции.
5	Психологические основы организационного проектирования	Возможности традиционных и органических организационных структур в управлении качеством. Структуры, основанные на процессах. Роль кросс-функциональных команд в современных организационных структурах. Комплектование команд. Особенности командной деятельности.
6	Организационная культура в системе менеджмента качества	Понятие организационной культуры. Роль организационной культуры в обеспечении качества. Организационная культура и организационное развитие. Методы организационного развития в изменении организационной культуры. Формирование доверия и культуры поддержки как условий обеспечения качества продукции и услуг.

#### 4. Образовательные технологии

**Образовательные технологии**, используемые в изучении курса, предполагают сочетание традиционной лекционно-семинарской формы проведения занятий, а также интерактивные методы, в частности, разбор конкретных ситуаций. Для этого используются различные формы работы: самостоятельная индивидуальная подготовка студентов, работа в группе, представление и обсуждение полученных результатов.

Большая роль отводится групповым формам работы. Взаимодействие в группе, дискуссии способствуют развитию профессионального мировоззрения, языка и речи, помогают лучше понять сущность изучаемых явлений.

#### Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Понятие менеджмента качества	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная	Проблемная лекция Дискуссия Консультирование

		работа	
2.	Ориентация на потребителя	Лекция 2 Семина 2 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Дискуссия Консультирование
3.	Лидерство как аспект менеджмента качества	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Дискуссия Консультирование
4.	Вовлечение персонала в управление качеством	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия, деловая игра Консультирование
5.	Психологические основы организационного проектирования	Лекция 5 Семинар 5 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Дискуссия Консультирование
	Организационная культура в системе менеджмента качества	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Консультирование

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

**Текущий контроль** осуществляется в процессе изучения дисциплины в форме опроса на семинарских занятиях и участия в дискуссиях. Максимальная оценка – 60 баллов, участие в каждом семинарском занятии оценивается максимум в 10 баллов.

**Промежуточная аттестация** реализуется в форме итоговой контрольной работы. Максимальная оценка – 40 баллов.

В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают итоговую оценку по курсу. Максимальная оценка – 100 баллов. Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу Европейской системы переноса и накопления (ECTS) кредитов в соответствии с таблицей:

100- балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворитель но		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворите льно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### Текущий контроль

Оценивание устного опроса и участия в дискуссии на практическом занятии учитываются осуществляется следующим образом:

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. – 10 баллов.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия. – 8 баллов.
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 6 баллов.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 4 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, сделал попытки аргументировать свою позицию, но допустил ряд ошибок. – 2 балла.

### Промежуточная аттестация (зачет)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 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).

#### а. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>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.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	<p>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.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>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.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Контрольные вопросы по курсу

1. Понятие качества. Качество как объект управления.
2. Основные концепции менеджмента качества.
3. Принципы управления качеством.
4. Психологические аспекты управления качеством.
5. Клиентоориентированность в системе менеджмента качества.
6. Имидж организации в системе менеджмента качества.
7. Роль удовлетворенности потребителей в управлении качеством.
8. Лидерство в системе менеджмента качества.
9. Эффективные стили лидерства в управлении качеством.
10. Трансформационное и харизматическое лидерство в системе менеджмента качества.
11. Вовлечение персонала в управление качеством.
12. Формирование мотивации в системе менеджмента качества.
13. Роль удовлетворенности персонала в обеспечении качества.
14. Формирование преданности сотрудников в управлении качеством.
15. Организационное гражданство и вовлеченность персонала как условие обеспечения качества товаров и услуг.
16. Организационная структура в системе менеджмента качества.
17. Структуры, ориентированные на процесс, как условие обеспечения качества.
18. Командный менеджмент в системе управления качеством.
19. Кросс-функциональные команды как основа структур, ориентированных на процесс.
20. Комплектование и развитие команд в системе менеджмента качества.
21. Организационная культура и управление качеством.
22. Виды организационных культур и их значение в управлении качеством.
23. Формирование доверия как условие обеспечения качества.
24. Поддержание и изменение организационной культуры.
25. Методы организационного развития в управлении организационной культурой.

## **6. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Литература**

#### **Основная:**

1. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 381 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02345-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450044>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450083>

#### **Дополнительная:**

1. Аристов О.В. Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2017
2. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом. М.: Юрайт, 2017.
3. Горбашко Е.А. Управление качеством М.: Юрайт, 2018.
4. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством. М.: Дашков и Ко, 2017.
5. Психология бизнеса. Под общ. ред. Н.Л. Ивановой, В.А. Штроо, Н.В. Антоновой. М.: Юрайт, 2017.

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб: Питер, 2007.
2. Агарков, А. П. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2009. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3604/>
3. Джордж М. Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогут совершенствованию бизнеса.-М.: Альпина Паблишер, 2011.-540с.
4. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий/ Пер. с англ. Спициной.- М.: Прогресс, 2007.-320с.
5. Кричевский Р.Л. Психология лидерства. М.: Статут, 2007.
6. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с.

### **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

Психология и бизнес// <http://www.psycho.ru>  
Организационная психология (электронный журнал)// <http://orgpsyjournal.hse.ru/>  
HR-Portal//<http://www.hr-portal.ru/>  
Федеральный образовательный портал: Экономика, Социология, Менеджмент//<http://ecsocman.hse.ru/>  
Библиотека Социологии, Психологии и Управления//<http://soc.lib.ru/>  
Реферативный психологический журнал: <http://solitonpress.ru/>  
Журнал «Психологические исследования»: <http://psystudy.ru/>  
Портал психологических изданий: <http://psyjournals.ru>  
Сайт РГГУ (ЭБС)  
ЭБС «Znanium.com»; ООО «ЗНАНИУМ»  
ЭБС «Юрайт». ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

**Современные профессиональные базы данных (БД) и информационно-справочные системы (ИСС)**

№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

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

При проведении занятий в режиме онлайн (с применением дистанционных образовательных технологий) используются сервисы Zoom.us. Ссылки размещаются в личном кабинете в ЭИОС РГГУ и/или направляются на электронную почту группы.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

№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 Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 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

## 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, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий**

#### **Тематические разделы**

#### **Тема 1. Понятие менеджмента качества**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие качества. Качество как объект управления.
2. Основные концепции менеджмента качества.
3. Принципы управления качеством.
4. Психологические аспекты управления качеством.

##### **Литература:**

##### **Обязательная:**

1. Аристов О.В. Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2017
2. Горбашко Е.А. Управление качеством М.: Юрайт, 2018.
3. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством. М.: Дашков и Ко, 2017.

**Дополнительная:**

1. Агарков, А. П. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2009. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3604/>
2. Джордж М. Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогут совершенствованию бизнеса.- М.: Альпина Паблишер, 2011.-540с.
3. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий/ Пер. с англ. Спициной.- М.: Прогресс, 2007.-320с.
4. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с

## **Тема 2. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Клиентоориентированность в системе менеджмента качества.
2. Имидж организации в системе менеджмента качества.
3. Роль удовлетворенности потребителей в управлении качеством.
4. Исследование удовлетворенности потребителей.

**Литература:**

**Обязательная:**

1. Аристов О.В. Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2017
2. Горбашко Е.А. Управление качеством М.: Юрайт, 2018.
3. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством. М.: Дашков и Ко, 2017.

**Дополнительная:**

1. Агарков, А. П. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2009. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3604/>
2. Джордж М. Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогут совершенствованию бизнеса.-М.: Альпина Паблишер, 2011.-540с.
3. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий/ Пер. с англ. Спициной.- М.: Прогресс, 2007.-320с.
4. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с

### **Тема 3. Лидерство как аспект менеджмента качества**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Соотношение понятий Лидерства, Менеджмента, Руководства.
2. Роль руководителя в управлении качеством.
3. Стили лидерства в управлении качеством.
4. Возможности трансформационного лидерства в управлении качеством.
5. Роль харизмы руководителя в управлении качеством.

#### **Литература:**

##### **Обязательная:**

1. Аристов О.В. Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2017
2. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом. М.: Юрайт, 2017.
3. Горбашко Е.А. Управление качеством М.: Юрайт, 2018.
4. Кричевский Р. Л. Психология лидерства, М.: Статут, 2007.
5. Психология бизнеса. Под общ. ред. Н.Л. Ивановой, В.А. Штроо, Н.В. Антоновой. М.: Юрайт, 2017

##### **Дополнительная:**

1. Агарков, А. П. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2009. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3604/>
2. Джордж М. Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогут совершенствованию бизнеса.-М.: Альпина Паблишер, 2011.-540с.
3. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий/ Пер. с англ. Спициной.- М.: Прогресс, 2007.-320с.
4. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с

### **Тема 4. Вовлечение персонала в управление качеством**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Вовлечение персонала в управление качеством.
2. Формирование мотивации в системе менеджмента качества.
3. Роль удовлетворенности персонала в обеспечении качества.
4. Формирование преданности сотрудников в управлении качеством.
5. Организационное гражданство и вовлеченность персонала как условие обеспечения качества товаров и услуг

#### **Литература:**

##### **Обязательная:**

1. Аристов О.В. Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2017
2. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом. М.: Юрайт, 2017.
3. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством. М.: Дашков и Ко, 2017.
4. Психология бизнеса. Под общ. ред. Н.Л. Ивановой, В.А. Штроо, Н.В. Антоновой. М.: Юрайт, 2017

##### **Дополнительная:**

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб: Питер, 2007.
2. Агарков, А. П. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2009. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3604/>

3. Джордж М. Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогут совершенствованию бизнеса.-М.: Альпина Паблишер, 2011.-540с.
4. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий/ Пер. с англ. Спициной.- М.: Прогресс, 2007.-320с.
5. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с

## **Тема 5. Психологические основы организационного проектирования**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Организационная структура в системе менеджмента качества.
2. Структуры, ориентированные на процесс, как условие обеспечения качества.
3. Командный менеджмент в системе управления качеством.
4. Кросс-функциональные команды как основа структур, ориентированных на процесс.
5. Комплектование и развитие команд в системе менеджмента качества.

### **Литература**

#### **Обязательная:**

1. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом. М.: Юрайт, 2017.
2. Горбашко Е.А. Управление качеством М.: Юрайт, 2018.
3. Жуков Ю.М., Журавлев А.В., Павлова Е.Н. Технологии командообразования. М.: Аспект Пресс, 2008.
4. Психология бизнеса. Под общ. ред. Н.Л. Ивановой, В.А. Штроо, Н.В. Антоновой. М.: Юрайт, 2017

#### **Дополнительная:**

1. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. СПб: Питер, 2000.
2. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий/ Пер. с англ. Спициной.- М.: Прогресс, 2007.-320с.
3. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с
4. Робббинз С., Коултер М. Менеджмент. М.: Издательский дом «Вильямс», 2007.

## **Тема 6. Организационная культура в системе менеджмента качества**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Организационная культура и управление качеством.
2. Виды организационных культур и их значение в управлении качеством.
3. Формирование доверия как условие обеспечения качества.
4. Поддержание и изменение организационной культуры.
5. Методы организационного развития в управлении организационной культурой.

### **Литература:**

#### **Обязательная:**

1. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом. М.: Юрайт, 2017.
2. Горбашко Е.А. Управление качеством М.: Юрайт, 2018.
3. Грошев И.В. Организационная культура [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент», по экономическим специальностям/ Грошев И.В., Краснослободцев А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66239.html>.
4. Организационная культура. Под ре. В.Г. Смирновой. М.: Юрайт, 2017.

#### **Дополнительная:**

1. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. СПб: Питер, 2000.
2. Занковский А.Н. Организационная психология. М.: Флинта, 2002.

3. Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир.: Пер с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.- 411с
4. Роббинз С., Коултер М. Менеджмент. М.: Издательский дом «Вильямс», 2007.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на психологическом факультете кафедрой социальной психологии Института психологии им. Л.С. Выготского РГГУ.

**Цель дисциплины:** сформировать представления о психологических основах управления качеством в современных организациях.

**Задачи дисциплины:**

- изучение основных концепций менеджмента качества;
- формирование навыков психологического анализа процессов управления качеством;
- совершенствование знаний, умений, навыков, необходимых для реализации управленческой деятельности.

Дисциплина «Менеджмент качества: психологический аспект» направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-27 – способность принимать оптимальные управленческие решения

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

Знать:

основные принципы менеджмента качества;  
психологические факторы управления качеством в организации.

Уметь:

вычленять психологическое содержание управления качеством;  
использовать психологические методы управления качеством в организации.

Владеть:

понятийным аппаратом современных концепций менеджмента качества;  
методами воздействия на межличностные отношения в процессе управления качеством.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	Приложение к листу изменений № 1	03.05.17	4
2.	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения		
3.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
4.	Обновлена основная и дополнительная литература	21.06.18	1
5.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
6.	Приложение к листу изменений № 2		
7.	Обновлена основная и дополнительная литература	14.06.19	2
8.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
9.	Приложение к листу изменений № 3		
10.	Обновлена основная и дополнительная литература	26.05.20	28
11.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
12.	Приложение к листу изменений № 4		

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2017 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
6	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
6	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
8	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2019 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№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 Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 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

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№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

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№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 Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 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

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№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