

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Владимир Александрович Шамахов
Должность: директор
Дата подписания: 09.06.2022 17:06:14
Уникальный программный ключ:
2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a6f9d0c9

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНА
Решением методической комиссии
по направлению «Управление персоналом»
СЗИУ РАНХиГС
Протокол № 2 от «28» апреля 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04 «Система менеджмента качества в управлении персоналом»
(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки (специальности)
38.04.03 «Управление персоналом»
(код и наименование направления подготовки (специальности))
Стратегия и технологии HR-менеджмента
направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))
магистр
квалификация выпускника
заочная
форма обучения

Год набора 2021

Санкт-Петербург, 2020 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Доктор социологических наук, доцент, профессор кафедры управления персоналом
Обухова Л.А.

Доктор психологических наук, профессор кафедры социальных технологий
Софьина В.Н.

Заведующая кафедрой социальных технологий, профессор Ветренко И.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	27
6.1. Основная литература	27
6.2. Дополнительная литература	27
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	27
6.4. Нормативные правовые документы	28
6.5. Интернет-ресурсы	28
6.6. Иные источники	28
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	29

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

1.1. Дисциплина Б1.О.04 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения	Наименование индикатора достижения
ОПК-4	Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью и подразделением организации;	ОПК ОС-4.1	Проектирует и руководит организационными изменениями в процессе формирования и реализации системы менеджмента качества

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код индикатора достижений	Результаты обучения
ОТФ - Код Н. Стратегическое управление персоналом организации (частично) ТФ - Код Н/02.7 Реализация системы стратегического управления персоналом организации (частично)	ОПК-4.1	на уровне знаний: демонстрировать знания в области менеджмента качества и организационных изменений
		на уровне умений: применяет технологии проектирования организационных изменений в процессе формирования и реализации системы менеджмента качества
		на уровне навыков: сбор и обработка информации для осуществления организационных изменений в процессе формирования и реализации системы менеджмента качества

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.О.04 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» составляет 1 зачётную единицу, 36 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (заочная форма обучения), составляет 10 часов: лекции - 4 часа, практические занятия – 6 часов. Самостоятельная работа составляет 22 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина изучается для заочной формы обучения на 2 курсе (3 семестр).

Дисциплина Б1.О.04 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» относится к обязательной части дисциплин Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина опирается на компетенции, формируемые при получении знаний на предыдущем уровне обучения.

Достижение планируемых результатов обучения служит основой для освоения следующих дисциплин: Б1.О.13 «Функционально-стоимостной анализ системы и технологии управления персоналом» (4 семестр заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (2 курс 3 семестр для заочной формы обучения).

3. Содержание и структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000	4	2				2	О
2	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM-ориентированные организации	6			2		4	О
3	Современная концепция процессного подхода	4	2				2	КС
4	Обучение персонала в целях обеспечения качества	4			2		2	В
5	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001	6			2		4	О
6	Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	2					2	О
7	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM	2					2	В,Т
8	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества	4					4	В
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		36	4		6		22	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), выступление (В), тестирование (Т), круглый стол (КС)

** - формы промежуточной аттестации: зачет (За).

Содержание дисциплины

Тема 1. Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000 (Лекция-презентация, опрос в ходе лекции)

История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000.

Краткая структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004-2000 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества».

Тема 2. Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации
(Практическое занятие в форме опроса)

TQM-ориентированные организации Эволюция и структура категории «качество»: качество и надежность; стандартизация и качество; качество, ценность и стоимость; качество определяется потребителем; качество и заинтересованные стороны; качество продукции; конкурентоспособность и качество; качество жизни. Сущность системы менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества. Современные принципы менеджмента качества и их характеристика на основе МС серии ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Этапы разработки системы менеджмента качества организации и их характеристика. Политика и цели в области качества. Разработка документации системы менеджмента качества: Руководство по качеству, Документированные процедуры. Внутренние аудиты, их организация и проведение. Внедрение системы менеджмента качества. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства. Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях. Концепция «тотального» качества в постиндустриальном обществе.

Тема 3. Современная концепция процессного подхода (Лекция-презентация в форме круглого стола)

Понятия «процесс», «процессный подход», «процессное управление», их сущность. Атрибуты процесса: название процесса, цель процесса, вход, выход, владелец (хозяин) процесса, критерии оценки результативности процесса. Их характеристика. 8 Этапы разработки системы управления организации на основе процессного подхода. Описание процессов: цели описания процессов, варианты описания процессов, методология описания процессов. Описание процессов на основе методологии функционального моделирования IDEFO (Integration definition for function modeling). Описание процессов на основе использования блок-схем. Семь инструментов управления качеством при описании процессов: «диаграмма Исикавы», «диаграмма Парето», контрольные карты, графики Ганта и др. Процессный подход к управлению персоналом. Управление процессом в соответствии с циклом PDCA («Циклом Шухарта-Деминга»).

Тема 4. Обучение персонала в целях обеспечения качества (Практическое занятие в форме выступления)

Создание образовательной среды, адекватной TQM. Основные требования к оказанию образовательных услуг в России в области качества. Единая согласованная система Европейской организации качества для подготовки специалистов в области качества. Квалификационный перечень специальностей в области качества. Особенности систем базового и дополнительного профессионального образования специалистов в области качества. Зарубежный опыт обучения специалистов по качеству. Внутрифирменное обучение персонала в области качества. Характеристика принципов обучения персонала по качеству. Формирование программ обучения. Методы обучения. Показатели для оценки соответствия обучения качеству его принципам в системе TQM. Интегрированная система показателей качества обучения персонала TQM-ориентированной организации.

Тема 5. Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001 (Практическое занятие в форме опроса)

Требования менеджмента качества к системе управления персоналом. Отличительные признаки положений стандартов ИСО 9001 и концепции TQM. Трансформация системы управления персоналом под влиянием менеджмента качества. Формы вовлечения персонала в процесс улучшения качества: индивидуальная и групповая. Совершенствование содержательной структуры системы управления персоналом организации. Оценка качества через показатель лояльности служащих и лояльность потребителей. Характеристика показателей качества управления персоналом организации: показатели качества системы управления персоналом; показатели качества трудовых процессов; показатели результатов деятельности организации.

Тема 6. Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества (Самостоятельное занятие в форме ответов на вопросы опроса)

Требования международного стандарта ISO 9001 к повышению квалификации персонала. Определение потребности в компетентности. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы. Примерная структура стандарта подготовки и повышения квалификации персонала. Обоснованный выбор поставщика образовательных услуг на основе требований стандарта ISO 9001. Взаимодействие с поставщиками. Процесс приобретения образовательных услуг. Процесс управления поставщиками. Алгоритм выбора поставщика образовательных услуг. Разработка критериев выбора поставщика образовательных услуг. Личное дело (индивидуальное досье) поставщика образовательных услуг.

Тема 7. Особенности корпоративной культуры в условиях TQM (Самостоятельное занятие с написанием текста выступления, и работой с тестами)

Характерные черты TQM-ориентированных организаций. Субъективная корпоративная культура. Объективная корпоративная культура. Характеристики корпоративной культуры TQM-ориентированной организации, обеспечивающие реализацию принципов всеобщего качества. Основные характеристики системы вознаграждения (стимулирования) работников, отвечающие требованиям современной корпоративной культуры.

Тема 8. Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества (Самостоятельное задание с написанием текста выступления)

Принципы проведения аудита управления персоналом в системе менеджмента качества. Управление программой аудита в системе менеджмента качества: цели и объем программы аудита; ответственность, ресурсы и процедуры программы аудита; выполнение программы аудита; записи программы аудита; мониторинг и анализ программы аудита. Деятельность по аудиту в системе менеджмента качества: инициирование аудита; проведение анализа документов; подготовка к проведению аудита «на месте»; проведение аудита «на месте»; подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту; завершение аудита; проведение последующих за аудитом действий. Компетентность и оценивание аудиторов в системе менеджмента качества: личные качества; знания и навыки; образование, практический опыт, обучение аудиту и опыт проведения аудитов; поддержание и повышение уровня компетентности; оценивание аудиторов.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.04 «Система менеджмента качества в управлении персоналом» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1	Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000	Опрос демонстрирует знания содержания стандартов менеджмента качества серии ISO 9000
Тема 2	Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM- ориентированные организации	Опрос: понимает, что такое TQM- ориентированные организации, владеет знаниями по разработке и внедрению системы менеджмента качества организации.
Тема 3	Современная концепция процессного подхода	круглый стол: Понимает суть и содержание и роль современной концепции процессного подхода
Тема 4	Обучение персонала в целях обеспечения качества	выступление демонстрирует понимание требований к обучению персонала в целях обеспечения качества
Тема 5	Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001	опрос раскрывает характеристики качества системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001
Тема 6	Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	опрос демонстрирует понимание особенностей обучения персонала в целях обеспечения качества
Тема 7	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM	выступление: раскрывает особенности корпоративной культуры в условиях TQM тестирование: демонстрирует знания понятийного аппарата темы.
Тема 8	Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества	выступление: показывает знания

		цели, задач и методов проведения аудита управления персоналом в системе менеджмента качества
--	--	--

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и практическим заданиям (кейсам).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- выполнение выступления по практическим заданиям;
- выполнение теста;
- участие в работе круглого стола.

Критерии оценивания устных ответов на вопросы преподавателя по теме занятия:

- правильность и полнота ответа

Критерии оценивания выступления:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и научными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции;
- культура представления презентации (лексический запас, грамматические конструкции, речевой стиль, четкость речи, темп);
- соблюдение регламента.

Критерии оценивания выполнения теста:

- правильность ответов на вопросы теста.

Критерии оценивания опроса

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, оценивается в соответствии с правовыми и нормативными актами в социального законодательства. Преподаватель учитывает степень осведомленности студента, а также актуальность используемых источников и материалов.

Типовые оценочные материалы по темам

Тема 1. Возникновение, развитие и состав международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000

1. История создания стандартов качества

2. Система стандартов ИСО семейства 9000
3. Структура и содержание международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9000: ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004-2000 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества»

Тема 2. Разработка и внедрение системы менеджмента качества организации. TQM-ориентированные организации

1. Эволюция и структура категории «качество»: качество и надежность; стандартизация и качество; качество, ценность и стоимость; качество определяется потребителем; качество и заинтересованные стороны; качество продукции; конкурентоспособность и качество; качество жизни
2. Сущность системы менеджмента качества
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества
4. Современные принципы менеджмента качества и их характеристика на основе МС серии ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
5. Этапы разработки системы менеджмента качества организации и их характеристика
6. Политика и цели в области качества
7. Разработка документации системы менеджмента качества: Руководство по качеству, Документированные процедуры
8. Внутренние аудиты, их организация и проведение
9. Внедрение системы менеджмента качества
10. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества
11. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
12. Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации
13. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях
14. Концепция «тотального» качества в постиндустриальном обществе

Тема 3. Современная концепция процессного подхода

1. Сущность понятий: «процесс», «процессный подход», «процессное управление»
2. Атрибуты процесса: название процесса, цель процесса, вход, выход, владелец (хозяин) процесса, критерии оценки результативности процесса. Их характеристика
3. Этапы разработки системы управления организацией на основе процессного подхода
4. Описание процессов: цели описания процессов, варианты описания процессов, методология описания процессов
5. Описание процессов на основе методологии функционального моделирования IDEFO (Integration definition for function modeling)
6. Описание процессов на основе использования блок-схем
7. Семь инструментов управления качеством при описании процессов: «диаграмма Исикавы», «диаграмма Парето», контрольные карты, графики Ганта и др.
8. Процессный подход к управлению персоналом
9. Управление процессом в соответствии с циклом PDCA («Циклом Шухарта-Деминга»)

Тема 4. Обучение персонала в целях обеспечения качества

1. Основные требования к оказанию образовательных услуг в России в области качества
2. Единая согласованная система Европейской организации качества для подготовки специалистов в области качества
3. Квалификационный перечень специальностей в области качества. Особенности систем базового и дополнительного профессионального образования специалистов в области качества
4. Зарубежный опыт обучения специалистов по качеству
5. Внутрифирменное обучение персонала в области качества. Характеристика принципов обучения персонала по качеству
6. Формирование программ обучения. Методы обучения
7. Показатели для оценки соответствия обучения качеству его принципам в системе TQM. Интегрированная система показателей качества обучения персонала TQM-ориентированной организации

Тема 5. Качество системы управления персоналом в аспекте требований МС ISO 9001

1. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом
2. Отличительные признаки положений стандартов ИСО 9001 и концепции TQM
3. Трансформация системы управления персоналом под влиянием менеджмента качества
4. Формы вовлечения персонала в процесс улучшения качества: индивидуальная и групповая
5. Совершенствование содержательной структуры системы управления персоналом организации
6. Оценка качества управления персоналом через показатель лояльности служащих и лояльность потребителей
7. Характеристика показателей качества управления персоналом организации: показатели качества системы управления персоналом; показатели качества трудовых процессов; показатели результатов деятельности организации

Тема 6. Процесс обучения персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества

1. Требования международного стандарта ISO 9001 к повышению квалификации персонала
2. Определение потребности в компетентности
3. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы
4. Примерная структура стандарта подготовки и повышения квалификации персонала
5. Обоснованный выбор поставщика образовательных услуг на основе требований стандарта ISO 9001. Взаимодействие с поставщиками. Процесс приобретения образовательных услуг. Процесс управления поставщиками
6. Алгоритм выбора поставщика образовательных услуг
7. Разработка критериев выбора поставщика образовательных услуг
8. Личное дело (индивидуальное досье) поставщика образовательных услуг

Тема 7. Особенности корпоративной культуры в условиях TQM

1. Характерные черты TQM-ориентированных организаций. Субъективная корпоративная культура. Объективная корпоративная культура
2. Характеристики корпоративной культуры TQM-ориентированной организации, обеспечивающие реализацию принципов всеобщего качества

3. Основные характеристики системы вознаграждения (стимулирования) работников, отвечающие требованиям современной корпоративной культуры

Тема 8. Аудит управления персоналом в системе менеджмента качества

1. Требования международного стандарта ISO 9001 к аудиту персонала
2. Определение критериев оценки аудита системы управления персоналом
3. Описание процесса аудита системы управления персоналом в виде блок-схемы
4. Алгоритм аудита системы управления персоналом
5. Отчетные документы аудита системы управления персоналом

Темы для выступления:

1. Сущность, задачи и функции дисциплины «Управление персоналом в системе менеджмента качества». Основные понятия по управлению качеством: «управление качеством», «обеспечение качеством», «прослеживаемость», «идентификация», «улучшение качества».
2. Значение повышения качества в условиях рыночной экономики.
3. Основные этапы развития науки о качестве. Вклад зарубежных исследователей в науку о качестве (Шухарт, Деминг, Джуран, Кросби)
4. Теория и практика отечественного управления качеством
5. Применение различных подходов к качеству в промышленном производстве.
6. Базовые концепции всеобщего менеджмента качества (TQM)
7. Методология управления качеством: принципы, методы управления качеством.
8. Системный и процессный подходы в управлении качеством
9. Документационное обеспечение системы менеджмента качества
10. Система стандартов на основе ISO серии 9000.
11. Модели совершенства EFQM.
12. Роль персонала по системному управлению качеством.
13. Особенности управления кадрами при внедрении программы улучшения качества
14. Система стимулов для персонала: индивидуальные стимулы, единовременные выплаты, участие в прибылях предприятия, стимулирование малых групп
15. Методы, используемые при мотивации качества
16. Создание условий для вовлеченности персонала в управление качеством
17. Признание заслуг и вознаграждение в системе менеджмента качества
18. Психологические аспекты организационных преобразований в СМК (теория изменений Левина, модель Л. Грейнера)
19. Принципы и правила проведения изменений.
20. Методы преодоления сопротивления персонала
21. Задачи, цели и принципы обучения персонала в системе менеджмента качества.
22. Оценка уровня развития необходимых знаний и навыков управленческого персонала организации.
23. Обучение руководителей высшего руководства
24. Особенности обучения руководителей среднего и младшего звена управления.
25. Подготовка и реализация плана обучения.
26. Виды обучения в СМК. Роль и качества «тренера».
27. Групповой подход в совершенствовании деятельности в СМК. Роль групп по совершенствованию процессов деятельности
28. Организация работы групп
29. Кружки качества (японский опыт работы в команде)
30. Команды по улучшению качества (западный и американский стиль работы).

Вопросы для проведения круглого стола

1. Оценка основных факторов, влияющих на формирование политики в области качества:

- ситуация на рынках сбыта, положение дел внутри предприятия (технологические возможности и персонал);
- выбранная стратегия и общая политика предприятия;
- общее состояние экономики и наличие инвестиций;
- научно-технический прогресс и достижения конкурентов.

2. SWOT — анализ.

Цель: дать возможность студентам на примере конкретной ситуации провести анализ в рамках матрицы «сильные - слабые стороны фирмы и опасности-возможности для фирмы на рынке».

3. Этапы применения принципов менеджмента качества в организации и формы их реализации.

Цель: Формирование умений и навыков управления системой качества на предприятии.

Примерные тестовые задания для текущего контроля обучающихся:

Задание 1.

Перечислите принципы менеджмента качества, приведенные в международных стандартах серии ISO 9000

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- удержание персонала;
- демократический централизм;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- улучшение;
- принцип равных возможностей для участия в улучшении качества

Задание 2.

Сколько принципов управления качеством регламентировано для выполнения в ГОСТ Р ИСО серии 9000:2008?

- 8;
- 9;
- 10;
- 7

Задание 3.

Какие международные стандарты ISO стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?

- ISO 9000:2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь";
- ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ISO 10002-2004 «Требования по повышению удовлетворенности потребителей и руководство по обращению с жалобами в организациях»

Задание 4.

PDCA это цикл Деминга

- да;

- нет

Задание 5.

Сколько функций включает цикл Деминга?

- три;
- **четыре;**
- шесть;
- восемь

Задание 6.

Из каких составляющих функций состоит цикл Шухарта-Деминга?

- **планирование работы;**
- **выполнение работы по плану;**
- перепроектирование работ;
- **проверка соответствия реального результата запланированному;**
- **принятие мер при наличии отклонений фактического результата от запланированного;**
- разработка показателей результатов деятельности

Задание 7.

Планирование качества – это

- **часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;**
- часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

Задание 8.

Управление качеством – это

- часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- **часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;**
- часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

Задание 9.

Какой главный признак концепции управления качеством?

- наличие всей необходимой информации;
- наличие ресурсов, необходимых для управления качеством;
- **комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством;**
- совокупность планов проведения и эффективных подходов к управлению качеством

Задание 10.**Улучшение качества – это**

- часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- **часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству**

Задание 11.**Обеспечение качества – это**

- часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- **часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;**
- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

Задание 12.

Дополните - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (*система менеджмента качества*)

Задание 13.

Дополните – - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (*качество*)

Задание 14.

Перечислите документы системы менеджмента качества, необходимость разработки которых определена стандартом ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»

- политика в области качества;
- **руководство по качеству;**
- коллективный договор;
- документированная процедура «Анализ СМК со стороны высшего руководства»;
- документированная процедура «Внутренние аудиты»;
- правила внутреннего трудового распорядка

Задание 15.**Задача – это**

- регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам);
- однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время

(каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам);

– **однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам);**

– регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам

Задание 16.

Функция – это

– **регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам);**

– однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам);

– однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам);

– регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам

Задание 17.

Проект – это

– регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам);

– **однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам);**

– однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам);

– регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам

Задание 18.

Процесс – это

– регулярная работа одного человека, выполняемая по известным ему правилам (каждое новое задание выполняется одним сотрудником, но всегда по установленным, повторяющимся правилам);

– однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (каждое новое задание выполняется многими сотрудниками по каждый раз заново сформулированным правилам и алгоритмам);

– однократно выполняемая за короткое время работа исполнителя (каждое новое задание выполняется одним сотрудником по новым или модифицированным правилам);

– **регулярно выполняемая работа многих исполнителей по четко зафиксированным правилам и алгоритмам**

Задание 19.

Какой стандарт серии ISO определяет требования по выбору поставщика образовательных услуг?

– **ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;**

– ISO 9000-2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и

словарь»;

– ISO 9004-2009 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации - Подход с точки зрения менеджмента качества»

Задание 20.

Что представляет собой план качества (по ISO серии 9000)?

- процесс демонстрации способности выполнять установленные требования;
- документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- записи, используемые для документирования прослеживаемости процессов;
- документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту

Задание 21.

Какое определение соответствует термину «качество управления»?

- совокупность свойств управления;
- успешное решение проблем;
- практическое содержание и значимость качества управления;
- методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения	Наименование индикатора достижения
ОПК-4	Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью и подразделением организации;	ОПК ОС-4.1	Проектирует и руководит организационными изменениями в процессе формирования и реализации системы менеджмента качества

Код индикатора достижения	Показатель оценивания	Наименование индикатора достижения
ОПК-4.1	Разработка и реализация организационных изменений в процессе внедрения системы менеджмента качества	Проектирует и руководит организационными изменениями в процессе формирования и реализации системы менеджмента качества

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Качество и потребности человека.

2. Качество, ценность и стоимость изделия.
3. Концепции предпринимательства и качество.
4. Стадии развития философии качества (фаза отбраковки, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза планирования качества).
5. Комплексное и тотальное управление качеством (ТОМ).
6. Принципы управления качеством.
7. Управление качеством как аспект общего управления организацией.
8. Субъект, объект и функции управления качеством.
9. Функциональная схема управления качеством.
10. Петля качества, спираль качества, модель качества.
11. Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация.
12. Показатели планирования качества.
13. Технология и инструменты управления качеством
14. Статистическое управление процессами.
15. Семь инструментов контроля качества.
16. Семь инструментов планирования и управления качеством.
17. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Краткая характеристика стандартов.
18. Состав и краткая характеристика рабочих элементов систем качества.
19. Особенности стандартов ИСО 9001, 9002 и 9003.
20. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000.
21. Особенности международных стандартов ИСО 9000 версии 2000 года.
22. Философия и концепции в модели ТОМ.
23. От системы качества по ИСО 9000 к системе всеобщего управления на основе качества (ТОМ).
24. Роль и задачи службы управления качеством.
25. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
26. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
27. Совершенствование систем качества.
28. Использование процесса самооценки для улучшения качества деятельности организации.
29. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
30. Европейские стандарты EN 45000 и отраслевые нормативные документы по сертификации.
31. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг».
32. Регистр систем качества (РСК) и его нормативно-методическая основа.
33. Сертификация систем качества.
34. Требования к экспертам по сертификации систем качества.
35. Европейская сеть по сертификации систем качества.
36. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.
37. Информационная база анализа затрат на качество продукции.
38. Методы анализа затрат на качество продукции.
39. Управление качеством окружающей среды.
40. Политика предприятия в области качества.
41. Аудит качества.

Практические задания (кейсы) для зачета

Задание 1.

На основе знаний процессного подхода описать один из предлагаемых процессов:

1. Процесс приготовления яичницы;
2. Процесс подготовки и проведения свадьбы;
3. Процесс написания курсовой работы;
4. Поход в ресторан;
5. Празднование дня рождения;
6. Заказ пиццы на дом;
7. Процесс приготовления шашлыка;
8. Процесс празднования Нового года.

Задание 2.

Определить основные атрибуты процесса и дать им характеристику.

Разработать карту выбранного в задании 1 процесса.

Задание 3.

Описать один из нижеперечисленных процессов в виде блок-схемы:

1. Процесс приготовления яичницы;
2. Процесс подготовки и проведения свадьбы;
3. Процесс написания курсовой работы;
4. Поход в ресторан;
5. Празднование дня рождения;
6. Заказ пиццы на дом;
7. Процесс приготовления шашлыка;
8. Процесс празднования Нового года.

Задание 4.

Разработать матрицу ответственности одному из нижеперечисленных процессов:

1. Процесс приготовления яичницы;
2. Процесс подготовки и проведения свадьбы;
3. Процесс написания курсовой работы;
4. Поход в ресторан;
5. Празднование дня рождения;
6. Заказ пиццы на дом;
7. Процесс приготовления шашлыка;
8. Процесс празднования Нового года.

Задание 5.

Разработать Стандарт системы менеджмента качества «Подбор и адаптация персонала», включив в него следующие разделы:

1. Назначение стандарта
2. Область применения
3. Нормативные ссылки
4. Определение терминов, сокращений и определений
5. Ответственность
6. Описание процесса «Подбор и адаптация персонала»
7. Карта процесса «Подбор и адаптация персонала»
8. Блок-схема процесса «Подбор и адаптация персонала»
9. Матрица ответственности процесса «Подбор и адаптация персонала»

10. Список регистрации изменений

11. Список согласований

Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

При проведении зачета в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).

При проведении зачета в форме тестирования применяются следующие типовые оценочные средства:

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Зачет	Процент правильных ответов на вопросы теста. В тесте содержится от 20 до 30 заданий.	91-100% – 5 баллов (отлично) 76 - 90% – 4 балла (хорошо) 61-75% – 3 балла (удовлетворительно) 60% и менее – 2 балла (неудовлетворительно)

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно

формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;

Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:

5-3 балла	«зачтено»
2 балла	«не зачтено»

4.4. Методические материалы

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачет выставляется студенту по результатам выполненных работ в течение

семестра, при условии, что оценки студента за работу в течение семестра (по всем результатам текущего контроля знаний) составляют не менее чем на 70 % «отлично» и 30 % «хорошо», пропуски занятий отсутствуют.

Зачет проводится в форме публичной защиты практической работы. Готовиться к зачету необходимо самостоятельно, последовательно, на протяжении всего периода изучения дисциплины.

Студенту необходимо выбрать одну из тем, представленных в Разделе 4.3.2. Внимательно изучить и осмыслить выбранную тему в рекомендованных учебниках и других источниках (Интернет-ресурсы, научно-методические журналы и пр.). Структурировать теоретический материал, составить план его представления. Исследуемый вопрос излагать с позиции значения для профессиональной деятельности. При этом важно показать знание не только теории вопроса, но и практическое применение. Необходимо подготовить практическую часть ответа, включающую типы и виды документов, деловых писем (не менее 7-10 примеров), отражающих специфику вопроса. Примеры текстов деловых документов должны быть подобраны из различных источников информации, в том числе с официальных сайтов организаций. В документе должны быть даны указания (пояснения) особенностей применения правил и требований документной лингвистики по исследуемому вопросу. Кроме того, необходимо представить документы с типичными ошибками, допускаемыми по исследуемому вопросу, и варианты их исправления.

Подготовить презентацию к защите (не менее 10-15 слайдов).

Защиту практической работы необходимо построить на основе требований к публичному выступлению (вступление, основная часть, заключение). Рекомендации по подготовке к публичному выступлению и оформлению презентации необходимо смотреть в методических рекомендациях по подготовке сообщений и презентаций для общественных дисциплин. Результат по сдаче зачета объявляется студентам после защиты практической работы, вносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Не зачтено проставляется в ведомости.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками

- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;
- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании

файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические рекомендации по подготовке выступления и презентации

Выступление – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Структура доклада включает:

1. Введение:

– указывается тема и цель выступления;
 – обозначается проблемное поле и вводятся основные термины выступления, а также тематические разделы содержания выступления;
 – намечаются методы решения представленной в выступлении проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание:

– последовательно раскрываются тематические разделы выступления.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст выступления должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более пяти–семи минут.

Рекомендации по подготовке к круглому столу:

Подготовка к круглому столу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

– самостоятельно выбрать тему (проблему) круглого стола;
 – разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
 – разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Инструкция по выполнению тестового задания

Тестирование представляет собой выполнение тестового задания (теста), состоящего из 45 вопросов и вариантов ответов на них. Вопросы предусматривают один правильный вариант ответа. Время прохождения теста 50 минут. Напротив каждого вопроса обучающийся ставит отметку (например, «галочку» или «крестик»). Для прохождения теста обучающийся должен набрать не более 50 баллов. Максимальный балл составляет 90 баллов. За каждый правильный ответ присваивается два (2) балла.

Если обучающийся не знает правильного ответа на вопрос теста, он может его пропустить, но в этом случае будет засчитан неверный ответ.

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опроса по темам.

Для самостоятельной подготовки к занятиям студентам предлагается изучить следующие темы и подготовить по одной из них реферат.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Общие проблемы управления качеством в РФ
2. Качество обслуживания и способы его регулирования
3. Комфорт как ключевой инструмент в создании качества
4. Условия создания качества на предприятии.
5. Понятия качество товара, качество услуги
6. Место менеджмента качества в системе общего менеджмента
7. Международные стандарты качества ИСО
8. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM)
9. Виды показателей качества
10. Методы измерений показателей качества
11. Семь простых статистических методов контроля качества
12. Основоположники учений о качестве
13. Модель обеспечения качества услуг на предприятии
14. Политика фирмы в области обеспечения качества
15. Влияния качества на конкурентоспособность предприятия
16. Функционально-стоимостной анализ объекта исследования
17. Система затрат, связанных с качеством
18. Использование данных о затратах, связанных с качеством
19. Повышение качества и снижение затрат, связанных с качеством
20. Оценка эффективности хозяйственной деятельности и поиск излишних затрат на базе функционального анализа
21. История управления качеством. Стадии развития философии качества
22. Российский и международный опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
23. Современная концепция и сущность менеджмента качества
24. Менеджмент как средство повышения качества
25. Сертификация систем менеджмента качества
26. Менеджмент как средство повышения качества при реструктуризации предприятий и компаний
27. Реинжиниринг бизнес-процессов в управлении качеством
28. Управление персоналом при применении Системы менеджмента качества на предприятии

Методические рекомендации по защите кейсов:

- Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.
- Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.
- На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Алехина Л.Л. Данилин И.А. Технология развития персонала в организации. [Электронный ресурс]: Научные записки. – Электрон.текстовые данные. - ОрелГИЭТ,2019г.№1. – Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/reader/journalArticle/542894/#1>. – ЭБС издательства "ЛАНЬ"
2. Павлов А.Н.Эффективное управление проектами на основе стандарта PMI PMBOK® 6th Edition. [Электронный ресурс], 2019. – 252 с. – Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/reader/book/110205/#1>. - ЭБС издательства "ЛАНЬ"
3. Шамшетдинов Р.Р. Методы оценки эффективности деятельности персонала. [Электронный ресурс]: Бюллетень науки и практики, – Электрон. текстовые данные.- 2019г.№4. – Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/reader/journalArticle/529601/#1>. - ЭБС издательства "ЛАНЬ"
4. Коттон Д. Ключевые модели для саморазвития и управления персоналом. [Электронный ресурс], 2018. – Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/reader/book/107886/#1>. - ЭБС издательства "ЛАНЬ"
5. Староверова К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для академического бакалавриата / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 209 с.
6. Юшин В.В. Вовлечение работников предприятий в процессы производства. [Электронный ресурс]: Подходы и принципы, – Электрон. текстовые данные.- 2019 №6. – Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/reader/journalArticle/542497/#1> - ЭБС издательства "ЛАНЬ"
7. ISO 9001:2015 A complete guide to Quality Management Systems.- CRC Press, 2017. – 442 р.

6.2. Дополнительная литература

1. Буков А. Е., Губер Н. Б., Богатова О. В. Реализация требований к управлению персоналом в системе менеджмента качества организации // Молодой ученый. — 2015. — №3. — С. 100-102. — URL <https://moluch.ru/archive/83/15385/>
2. Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013 – МО. - Электронное издание. – <http://ibooks.ru/product.php?productid=28918> 53
1. Дейнеко А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К.», 2013. – 392с. – Электронное издание. - <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28918> Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. 10-е изд.-Питер. -2015 -848с. - ISBN 978-5-496-01668-1 – Электронное издание. - Айбукс <http://ibooks.ru/product.php?productid=344103>
2. Кафидов В.В. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. Гриф УМО. СПб.: Питер, 2012. – 208с. – Электронное издание. - <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26282>
3. Литвинюк А.А. Управление персоналом. Учебник для бакалавров. Гриф УМО. – М.: Юрайт, 2013. – 434 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Афанасьев М.Ю. История [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Институт специальной педагогики и

психологии, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Володина А.Ю. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Володина А.Ю., Костин И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 22 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46478.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Образовательные инновации и практики карьеры: сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.

5. Соколова Н.Г. Магистерская диссертация. Подготовка, оформление и защита [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы магистра по направлению подготовки МЕНЕДЖМЕНТ/ Соколова Н.Г.— Электрон. текстовые данные.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2015.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/54503.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

7. ISO 9001:2015 A complete guide to Quality Management Systems.- CRC Press, 2017. – 442 p.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: официальный текст. – М., 2011. – 220 с. – Электронный ресурс: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

2. Федеральные правила (стандарты) аудиторской деятельности // Российская бизнес газета. – 2012. – 8, 18, 22, 29 октября.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.kadrovik-praktik.ru/>
2. <http://www.help-hr.ru/>
3. <http://www.hr-portal.ru/pages/poloj/ikdp.php>
4. <http://www.delo-press.ru/magazines/staff/sections/181/>
5. <http://www.kribel.ru/kadric/015.html>
6. <http://www.biznesshaus.ru/delo.html>
7. <http://www.kadri.com.ua/arb/27-vnesenie-izmenenij-v-kadrovye-dokumenty.html>
8. http://www.profiz.ru/kr/7_2014/obyazat_kadrov_dokumenty
9. <http://www.audit-it.ru/articles/personnel/a110/44299.html>
10. http://www.eos.ru/eos_products/eos_kadry/
11. <http://www.rusarchives.ru/>

6.6. Иные источники

1. Справочник по управлению персоналом. Журнал российской HR-практики
2. <http://pro-personal.ru/journal/SUP/> HR-Journal.ru — электронный журнал про управление персоналом
3. <http://www.hr-journal.ru/> Отдел кадров
4. <http://personnels.chat.ru/> Управление персоналом (онлайн-журнал)
5. <http://www.hro.ru/hrm/>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.

Перечень РИД РАНХиГС 2018 года:
2017 год

Базы данных: «Российская судебная практика по роялти и платежам за предоставление внутригрупповых услуг».

Базы данных: «Система показателей дошкольного и общего образования»,

Базы данных: «Комплекс визуального анализа результатов сравнительной оценки системы показателей дошкольного и общего образования»;

Базы данных: «Система показателей для оценки вклада образования в социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации».

Базы данных: «Киргизские мигранты в Москве: результаты этнографических интервью».

Базы данных: «Киргизские мигранты в Москве: результаты анкетного опроса»;

Базы данных: «Барьеры взаимодействия иноэтничных мигрантов и принимающего сообщества на локальном уровне: интервью с жителями района».

2018 год

Базы данных:

Интеграция мигрантов второго поколения: результаты пилотного опроса детей мигрантов армянского и азербайджанского происхождения/ Разработчики: Варшавер Е.А., Рочева А.Л., Иванова Н.С.-РАНХиГС, 2018.

Оценка эффективности миграционного законодательства: результаты опроса мигрантов из Узбекистана и Таджикистана/ Разработчики: Варшавер Е.А., Рочева А.Л., Иванова Н.С.-РАНХиГС, 2018.

Социологическое исследование факторов многокритериальной бедности – 2017/ Разработчики: Гришина Е.Е., Кузнецова П.О., Галиева Н.И.-РАНХиГС, 2018.

Квалифицированная миграция в России/ Разработчики: Флоринская Ю.Ф., Мкртчян Н.В., Галиева Н.И. -РАНХиГС, 2018.

Активное долголетие – 2017/ Разработчики: Рогозин Д.М., Галиева Н.И., Вырская М.С. -РАНХиГС, 2018.

Адаптационные стратегии населения – 2017/ Разработчики: Аврамова Е.М., Логинов Д.М., Галиева Н.И., Каравай А.В.-РАНХиГС, 2018.

Человек, семья, общество 2017/ Разработчики: Макаренцева А.О., Вырская М.С.-РАНХиГС, 2018.

Система показателей для сравнительной оценки региональных систем среднего профессионального образования и оценки их вклада в социально-экономическое развитие российских регионов/ Разработчики: Клячко Т.Л., Куклин В.Ж., Семионова Е.А., Токарева Г.С., Виноградов В.А. – РАНХиГС, 2018.

