

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ректора  
от «31 » мая 2019 г. №377-1

**Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в  
управлении персоналом  
рабочая программа дисциплины**

Учебный план	<u>38.03.03 Управление персоналом</u>
Профиль подготовки	<u>Управление персоналом организации</u>
Программа подготовки	<u>прикладной бакалавриат</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>заочная</u>
Нормативный срок обучения	<u>5 лет</u>
Кафедра-разработчик программы	<u>Менеджмент</u>
Общая трудоемкость в з.е. – 3 Часов по учебному плану - 108	Формы промежуточной аттестации на курсе: <u>зачет, 4</u>

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	4	Итого
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
– лекции	6	6
– практические (семинарские)	6	6
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
<b>Зачет</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

ИРКУТСК

<b>1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>1.1 ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1	создание базы для изучения общепрофессиональных и специальных дисциплин;
2	формирование умения и навыков студента для работы с документацией, входящей в систему менеджмента качества;
3	приобретение навыков самостоятельного инициативного и творческого использования полученных знаний в практической деятельности в обеспечении качества работы.
<b>1.2 ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1	дать представление о современном состоянии развития теории и практики систем менеджмента качества, управления персоналом, перспективы их развития;
2	дать представление о законодательных и правовых актах в области систем менеджмента качества и управления персоналом;
3	сформировать навыки описания систем менеджмента качества;
4	сформировать навыки выделения, описания и совершенствования процессов СМК в организации;
5	сформировать навыки и умения оценки качества подготовки персонала в рамках системы менеджмента качества;
6	сформировать навыки и умения в проведении внутренних проверок системы менеджмента качества;
7	сформировать навыки и умения оформления нормативной и управленческой документации системы менеджмента качества.

<b>2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
<b>Вариативная по выбору Блок Б1.</b>	
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося</b>	
2.1.1	Б1.Б.15 Основы управления персоналом
2.1.2	Б1.Б.13 Основы кадровой политики и кадрового планирования
2.1.3	Б1.Б.17 Организационное поведение
2.1.4	Б1.В.01 Основы финансового менеджмента
2.1.5	Б1.В.02 Методы принятия управленческих решений
2.1.6	Б1.В.03 Документационное обеспечение управления персоналом
2.1.7	Б1.В.05 Производственный менеджмент
2.1.8	Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства
2.1.9	Б1.В.16 Организационная культура
2.1.10	Б1.В.18 Управленческий учёт и учёт персонала
2.1.11	Б1.В.19 Оплата труда персонала
2.1.12	Б1.В.ДВ.02.01 Психологическая профессиональная деятельность
2.1.13	Б1.В.ДВ.02.02 Стресс-менеджмент
2.1.14	Б1.В.ДВ.04.01 Конфликтология
2.1.15	Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт-менеджмент
2.1.16	Б2.В.02(У) Учебная - по получению первичных профессиональных умений и навыков (практико-ориентированная)
2.1.17	Б2.В.03(П) Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых прохождение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b>	
2.2.1	Б1.В.13 Проектирование в кадровом менеджменте
2.2.2	Б1.В.17 Основы управленческого консультирования
2.2.3	Б1.В.ДВ.08.01 Мониторинг социально-трудовой сферы
2.2.4	Б1.В.ДВ.08.02 Исследование социальных отношений в коллективе
2.2.5	Б1.В.ДВ.11.01 Управление организационной культурой
2.2.6	Б1.В.ДВ.11.02 Управление межкультурными коммуникациями

<b>3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
<b>ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других</b>	
<b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>	
Знать	принципы менеджмента качества в управлении персоналом;
Уметь	поощрять работников в отношении принятия ими на себя ответственности и создавать условия, позволяющие работникам добиваться намеченных результатов;
Владеть	навыками идентификации потребностей, связанных с вовлечением работников в деятельность организации;

<b>Базовый уровень освоения компетенции</b>	
Знать	показатели, характеризующие результативность функционирования менеджмента качества в управлении персоналом;
Уметь	внедрять планы и связанные с ними мероприятия для того, чтобы добиться поставленной цели в области вовлечения работников и их компетентности;
Владеть	навыками достижения соглашений с работниками в отношении разработанных планов;
<b>Высокий уровень освоения компетенции</b>	
Знать	политику и цели системы менеджмента качества организации;
Уметь	разрабатывать и поддерживать процедуры для того, чтобы планировать процесс вовлечения работников и приобретения ими компетентности на организационном, групповом и индивидуальном уровнях;
Владеть	навыками оценки планов, действий и полученных результатов в целях постоянного улучшения деятельности.
<b>ОПК-8: способностью использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты</b>	
<b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>	
Знать	основные понятия, профессиональную терминологию в области менеджмента качества в управлении персоналом;
Уметь	анализировать нормативно-правовые акты, регламентирующие менеджмент качества в управлении персоналом;
Владеть	навыками работы с нормативными актами и справочно-правовыми системами;
<b>Базовый уровень освоения компетенции</b>	
Знать	технологии, принципы и методы принятия организационно-управленческих решений в области менеджмента качества в управлении персоналом;
Уметь	работать с нормативно-правовыми актами, осуществлять поиск информации, в области менеджмента качества управления персоналом;
Владеть	навыками разработки мероприятий по непрерывному совершенствованию процессов в управлении персоналом;
<b>Высокий уровень освоения компетенции</b>	
Знать	формы ответственности за принятые организационно-управленческие решения при внедрении менеджмента качества в организации;
Уметь	выявлять ключевые элементы менеджмента качества в управлении персоналом и оценивать их влияние на процесс принятия решений;
Владеть	методами выбора оптимальных организационно-управленческих решений в области менеджмента качества в управлении персоналом;
<b>ПК-12: знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации</b>	
<b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>	
Знать	основы менеджмента качества в управлении персоналом;
Уметь	осуществлять работу с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»;
Владеть	навыками постоянного улучшения процессов в области менеджмента качества в управлении персоналом;
<b>Базовый уровень освоения компетенции</b>	
Знать	особенности трактовки качества с философской, социальной, технической, экономической и правовой точек зрения;
Уметь	использовать принцип системного подхода в управлении качеством персонала;
Владеть	методами управления качеством в управлении персоналом и способами воздействия на него;
<b>Высокий уровень освоения компетенции</b>	
Знать	механизм управления менеджментом качества в управлении персоналом;
Уметь	внедрять в деятельность организации принципы системы менеджмента качества управления персоналом;
Владеть	методами оценки функционирования менеджмента качества в управлении персоналом.

### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать</b>
3.1.1	– современное состояние вопросов систем менеджмента качества, перспективы их развития;
3.1.2	– методологии описания систем менеджмента качества, сущность и роль качества в функционировании предприятий и организаций;
3.1.3	– функции качества на всех стадиях жизненного цикла продукции; организационные и социальные аспекты качества;

3.1.4	– систему менеджмента качества на базе стандарта ИСО серии 9000:2015; систему всеобщего управления качеством;
3.1.5	– современное состояние вопросов в области управления персоналом;
<b>3.2</b>	<b>Уметь</b>
3.2.1	– реализовать функции качества на всех стадиях жизненного цикла продукции;
3.2.2	– описывать и совершенствовать процессы в организации;
3.2.3	– работать в группе по технологиям усовершенствования процессов организации, выделять основные и вспомогательные процессы системы менеджмента качества, создавать взаимосвязанную сеть процессов предприятия, описывать процессы СМК;
3.2.4	– оценивать качество подготовки персонала в рамках системы менеджмента качества;
3.2.5	– планировать проведение внутренних проверок системы менеджмента качества;
<b>3.3</b>	<b>Владеть</b>
3.3.1	– законодательными и правовыми актами в области систем менеджмента качества и управления персоналом;
3.3.2	– понятийно-терминологическим аппаратом в области систем менеджмента качества;
3.3.3	– навыками оформления нормативной и управленческой документации, методами описания и совершенствования процессов;
3.3.4	– навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии;
3.3.5	– навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере предстоящей деятельности.

#### 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1	<b>Раздел 1 Этапы формирования систем менеджмента качества</b>				
1.1	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом 1.1 Сущность системы менеджмента качества. 1.2 Определение области применения системы менеджмента качества 1.3 Система менеджмента качества и ее процессы /Лек./	4	2	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2
1.2	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом /Пр./	4	4	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.3	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом /Ср./	4	8	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.4	Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством /Ср./	4	8	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.5	Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК 3.1 Принципы менеджмента качества ISO 9001:2015 3.2 Основные направления управления персоналом в СМК 3.3 Анализ принципов и показателей управления персоналом организации в СМК /Лек./	4	2	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 6.3.3.1
1.6	Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК /Пр./	4	2	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.7	Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК /Ср./	4	8	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.8	Тема 4. Ориентация на потребителей 4.1 Ориентация на потребителей: основные	4	4	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2,

	положения 4.2 Определение удовлетворенности потребителя и показатели удовлетворенности. 4.3 Методы определения направлений по улучшению удовлетворенности потребителей /Лек./				Л2.1, Л2.2 6.3.3.1
1.9	Тема 4. Ориентация на потребителей /Пр./	4	2	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.10	Тема 4. Ориентация на потребителей /Ср./	4	8	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.11	Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества /Ср./	4	10	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.12	Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества /Ср./	4	10	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
2	<b>Раздел 2. Документирование и проверка систем менеджмента качества</b>				
2.1	Тема 7. Процессный подход в СМК /Ср./	4	6	ПК-12	Л4.1
2.2	Тема 8. Критерии и методы оценки функционирования процессов /Ср./	4	8	ПК-12	Л4.1
2.3	Тема 9. Постоянное улучшение процессов /Ср./	4	8	ПК-12	Л4.1
2.4	Написание контрольной работы /Ср./	4	18		Л4.2
	Форма контроля: зачет		4		-

### 5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разрабатывается в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.312000.06.7.188-2017.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

### 6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 6.1 Учебная литература

##### 6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л.1.1	Соколов, Ю.И.	<u>Менеджмент качества на железнодорожном транспорте</u> [Электронный ресурс]: <a href="http://e.lanbook.com/book/55398">http://e.lanbook.com/book/55398</a>	ФГБОУ "Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте"- г.Москва, 2014 г.	100% online
Л.1.2	Михеева, Е.Н., Сероштан, М.В.	<u>Управление качеством</u> [Электронный ресурс]: <a href="http://e.lanbook.com/book/56324">http://e.lanbook.com/book/56324</a>	Дашков и К.- г. Москва, 2017 г.	100% online

##### 6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л.2.1	Палкин, С.В., Козырев, В.А., Лисенков, А.Н.	<u>Развитие систем менеджмента качества</u> [Электронный ресурс]: <a href="http://e.lanbook.com/book/55398">http://e.lanbook.com/book/55398</a>	ФГБОУ "Учебно-методический центр по образованию на	100% online

			железнодорожном транспорте"- г.Москва, 2014 г.	
Л.2.2	Тепман, Л.Н.	Управление качеством [Электронный ресурс]: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book">http://biblioclub.ru/index.php?page=book</a>	ЮНИТИ-ДАНА- г. Москва, 2015 г.	100% online
<b>6.1.3 Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
ЛЗ.1	Михайлова, Н.С.	Менеджмент качества в управлении персоналом: методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения [Электронный ресурс]: <a href="http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=20242.pdf">http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=20242.pdf</a>	Личный кабинет обучающегося	100% online
<b>6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л4.1	Либенсон, И.Р.	Менеджмент качества в управлении персоналом: методические указания по выполнению самостоятельной работы студентов очной и заочной форм обучения	Личный кабинет обучающегося	100% online
Л4.2	Либенсон, И.Р.	Менеджмент качества в управлении персоналом: методические указания по выполнению контрольной работы студентов заочной формы обучения	Личный кабинет обучающегося	100% online
<b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
Э.1	HR-портал (сообщество профессионалов) <a href="http://www.hr-portal.ru">http://www.hr-portal.ru</a>			
Э.2	Сайт для HR-менеджеров <a href="http://www.hrm.ru">http://www.hrm.ru</a>			
Э.3	Форум: профессионалы бережливого производства <a href="http://www.leanforum.ru">http://www.leanforum.ru</a>			
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b>				
<b>6.3.1 Перечень базового программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	ОС Microsoft Windows XP Professional, количество – 227, лицензия № 44718499; ОС Microsoft Windows 7 Professional, количество – 100, лицензия № 49379844			
6.3.1.2	Офисный пакет Microsoft Office 2010, количество – 155, Лицензия № 48288083; Libre Office v. 5.2, свободно распространяемое ПО, <a href="https://ru.libreoffice.org">https://ru.libreoffice.org</a>			
<b>6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения</b>				
6.3.2.1	Не предусмотрено			
<b>6.3.3 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Справочная правовая система ГАРАНТ (интернет-версия). URL: <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a></li> <li>- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. N 1390-ст)</li> <li>- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 10014-2008 "Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 472-ст)</li> </ul>			

## 7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты, таблицы), обеспечивающие тематические
---	---

	иллюстрации содержания дисциплины.
2	<p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС.</p> <p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– читальные залы;</li> <li>– учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.</li> </ul>

## 8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Изучение дисциплины «Менеджмент качества в управлении персоналом» направлено на понимание сути функционирования современных организаций, управление которыми осуществляется в сложной динамично изменяющейся среде. Система менеджмента качества, позволяет воспроизводить и развивать трудовой ресурс организации с заранее заданными характеристиками, необходимыми для достижения стратегических целей организации.</p> <p>Обучающиеся получают знания в области управления персоналом с позиции системы менеджмента качества.</p> <p>В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практические занятия и указания на самостоятельную работу.</p> <p>В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.</p>
Практическое (семинарское) занятие	<p>Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.</p> <p>Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарских занятий в соответствии с тематическим планом. При изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях.</p> <p>Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними. Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим признакам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зачтено – активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятия, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала,</li> <li>4. Не зачтено – пассивность на практических занятиях, частая неготовность при ответах на вопросы, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.</li> </ol>
Самостоятельная работа студентов	<p>Подготовка к сдаче зачета и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (раздел учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети). Основной задачей при изучении курса является не столько приобретение профессиональных навыков, сколько обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм - моделей мышления и организационного поведения. Для самопроверки и подготовки к практическим работам и зачету рекомендуется самостоятельное описание и характеристика обучающимися доступных для них организаций-объектов с помощью изучаемых аналитических методов и схем. Список ключевых понятий (словарь терминов) по дисциплине с их разъяснением прилагается.</p> <p>Важно заинтересоваться проблемами изучаемой дисциплины, попытаться стать активным участником управленческого процесса, что предполагает самостоятельную, активную, творческую работу студентов.</p> <p>Усиление роли самостоятельной работы студентов означает развитие умения учиться,</p>

	<p>формирование у студента способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире. Самостоятельная работа реализуется:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных работ;</li> <li>2) в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;</li> <li>3) в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач.</li> </ol> <p>Активная самостоятельная работа студентов возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор – подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности.</p> <p>Виды внеаудиторной СРС разнообразны: подготовка и написание индивидуальных творческих работ докладов и других письменных работ на заданные темы. Студенту предоставляется право выбора темы и даже руководителя работы; выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это – подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы.</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>	

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине  
Б1.В.ДВ.07.01 «Менеджмент качества  
в управлении персоналом»  
(заочное обучение)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации по дисциплине**

**Б1.В.ДВ.07.01 «Менеджмент качества  
в управлении персоналом»**



1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества в управлении персоналом» участвует в формировании компетенций:

ОПК-7 – готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

ОПК-8 – способностью использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты;

ПК-12 – знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации.

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ОПК-7, ОПК-8, ПК-12 при освоении дисциплины

Б1.В.ДВ.07.01 «Менеджмент качества в управлении персоналом» (заочное обучение)

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Курс изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ОПК-7	готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	Б1.В.ДВ.02.01 Психофизиология профессиональной деятельности	1	1
		Б1.В.ДВ.02.02 Стресс-менеджмент	1	1
		Б1.В.ДВ.04.01 Конфликтология	1	1
		Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт-менеджмент	1	1
		Б1.Б.17 Организационное поведение	2	2
		Б1.Б.15 Основы управления персоналом	3	2
		Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства	4,5	3
		Б1.В.16 Организационная культура	4	3
		Б1.В.ДВ.08.01 Мониторинг социально-трудовой сферы	5	3
		Б1.В.ДВ.08.02 Исследование социальных отношений в коллективе	5	3
		Б1.В.17 Основы управленческого консультирования	5	3
		Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в управлении персоналом	4	3
		Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов	4	3

		Б1.В.ДВ.11.01 Управление организационной культурой	5	3
		Б1.В.ДВ.11.02 Управление межкультурными коммуникациями	5	3
ОПК-8	способностью использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты	Б1.В.01 Основы финансового менеджмента	2	4
		Б1.В.05 Производственный менеджмент	3	2
		Б2.В.02(У) Учебная - по получению первичных профессиональных умений и навыков (практико-ориентированная)	3	2
		Б2.В.03(П) Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	4	3
		Б1.В.02 Методы принятия управленческих решений	4	3
		Б1.В.13 Проектирование в кадровом менеджменте	5	3
		Б1.В.18 Управленческий учёт и учёт персонала	4	3
		Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в управлении персоналом	4	4
		Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов	4	4
ПК-12	знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации	Б1.В.03 Документационное обеспечение управления персоналом	4	3
		Б1.В.19 Оплата труда персонала	4	3
		Б2.В.03(П) Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	4	3
		Б1.В.02 Методы принятия управленческих решений	4	3
		Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в управлении персоналом	4	3
		Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов	4	3

Таблица соответствия уровней освоения компетенций ОПК-7, ОПК-8, ПК-12 планируемым результатам обучения по дисциплине Б1.В.ДВ.07.01 «Менеджмент качества в управлении персоналом» (заочное обучение)

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов/тем дисциплины	Уровни освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного)
-----------------	--------------------------	--------------------------------------	-----------------------------	---

				уровня освоения компетенции)		
ОПК-7	готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом	Минимальный уровень	Знать принципы менеджмента качества в управлении персоналом		
		Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством		Уметь поощрять работников в отношении принятия ими на себя ответственности и создавать условия, позволяющие работникам добиваться намеченных результатов		
		Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК		Владеть навыками идентификации потребностей, связанных с вовлечением работников в деятельность организации		
		Тема 4. Ориентация на потребителей	Базовый уровень	Знать показатели, характеризующие результативность функционирования менеджмента качества в управлении персоналом		
		Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества		Уметь внедрять планы и связанные с ними мероприятия для того, чтобы добиться поставленной цели в области вовлечения работников и их компетентности		
		Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества		Владеть навыками достижения соглашений с работниками в отношении разработанных планов		
					Высокий уровень	Знать политику и цели системы менеджмента качества организации
				Уметь разрабатывать и поддерживать процедуры для того, чтобы планировать процесс вовлечения работников и приобретения ими компетентности на организационном, групповом и индивидуальном уровнях		
				Владеть навыками оценки планов, действий и полученных результатов в целях постоянного		

				улучшения деятельности.	
ОПК-8	способностью использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом	Минимальный уровень	Знать основные понятия, профессиональную терминологию в области менеджмента качества в управлении персоналом	
		Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством		Уметь анализировать нормативно-правовые акты, регламентирующие менеджмент качества в управлении персоналом	
		Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК		Владеть навыками работы с нормативными актами и справочно-правовыми системами	
		Тема 4. Ориентация на потребителей	Базовый уровень	Знать технологию, принципы и методы принятия организационно-управленческих решений в области менеджмента качества в управлении персоналом	
		Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества		Уметь работать с нормативно-правовыми актами, осуществлять поиск информации, в области менеджмента качества управления персоналом	
		Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества		Владеть навыками разработки мероприятий по непрерывному совершенствованию процессов в управлении персоналом	
				Высокий уровень	Знать формы ответственности за принятые организационно-управленческие решения при внедрении менеджмента качества в организации
					Уметь выявлять ключевые элементы менеджмента качества в управлении персоналом и оценивать их влияние на процесс принятия решений
					Владеть методами выбора оптимальных организационно-управленческих решений

				в области менеджмента качества в управлении персоналом	
ПК-12	знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации	Тема 7. Процессный подход в СМК	Минимальный уровень	Знать основы менеджмента качества в управлении персоналом	
		Тема 8. Критерии и методы оценки функционирования процессов		Уметь осуществлять работу с ГОСТР ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»	
		Тема 9. Постоянное улучшение процессов		Владеть навыками постоянного улучшения процессов в области менеджмента качества в управлении персоналом	
				Базовый уровень	Знать особенности трактовки качества с философской, социальной, технической, экономической и правовой точек зрения
					Уметь использовать принцип системного подхода в управлении качеством персонала
					Владеть методами управления качеством в управлении персоналом и способами воздействия на него
				Высокий уровень	Знать механизм управления менеджментом качества в управлении персоналом
					Уметь внедрять в деятельность организации принципы системы менеджмента качества управления персоналом
					Владеть методами оценки функционирования менеджмента качества в управлении персоналом

Программа контрольно-оценочных мероприятий  
за период изучения дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 «Менеджмент качества в управлении персоналом»  
(заочное обучение)

№	Курс	Наименование контрольно-	Объект контроля (понятия, тема / раздел	Наименование оценочного
---	------	--------------------------	---	-------------------------

8 семестр		оценочного мероприятия	дисциплины, компетенция, и т.д.)	средства (форма проведения)	
1	2	3	4	5	6
2	4	Текущий контроль	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом	ОПК-7, ОПК-8	Доклад (устно)
3	4	Текущий контроль	Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством	ОПК-7, ОПК-8	Доклад (устно)
4	4	Текущий контроль	Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК	ОПК-7, ОПК-8	Собеседование / устно
5	4	Текущий контроль	Тема 4. Ориентация на потребителей	ОПК-7, ОПК-8	Собеседование / устно
7	4	Текущий контроль	Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества	ОПК-7, ОПК-8	Собеседование / устно
9	4	Текущий контроль	Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества	ОПК-7, ОПК-8	Кейс-задача, (устно)
10	4	Текущий контроль	Тема 7. Процессный подход в СМК	ПК-12	Кейс-задача, (устно)
12	4	Текущий контроль	Тема 8. Постоянное улучшение процессов	ПК-12	Кейс-задача, (устно)
14	4	Промежуточная аттестация – зачет	Раздел 1. Основы СМК Раздел 2. Принципы СМК Раздел 3. Организация функционирования СМК	ОПК-7, ОПК-8, ПК-12	Собеседование / устно

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания качества освоения дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 «Менеджмент качества в управлении персоналом» (заочное обучение)

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания заносятся преподавателем в журнал и учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено». Перечень оценочных средств сформированности компетенций представлен в нижеследующей таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
<b>Текущий контроль успеваемости</b>			
1	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.	Темы докладов
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины).	Задания для решения кейс-задачи
3	Собеседование	Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объёма знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Рекомендуется для оценки знаний и умений обучающихся.	Комплекты контрольных заданий по темам дисциплины (не менее двух вариантов)
<b>Промежуточная аттестация</b>			
5	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по дисциплине. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений навыками обучающихся	Комплект теоретических вопросов к зачету по разделам

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета (в конце восьмого семестра), а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций представлена в следующей таблице

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил	Высокий

	практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости.

Критерии и шкала оценивания кейс-задач

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся высказывает точку зрения возможных причин возникновения проблемы, описанной в кейсе, и предложение варианта ее решения.
«не зачтено»	Выставляется обучающемуся в случае неверного определения причин возникновения проблемы, описанной в кейсе, отсутствии вариантов ее решения, и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки результатов проведения кейса.

Критерии и шкала оценивания результатов ответов на вопросы собеседования

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Глубокое и прочное усвоение программного материала. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания. Обучающийся свободно справляется с поставленными задачами, может обосновать принятые решения, демонстрирует владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ
«хорошо»	Знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками при



	выполнении практических задач
«удовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала, затруднения в выполнении практических заданий Слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	Не было попытки выполнить задание

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» .

Критерии и шкала оценивания контрольных работ по темам дисциплины

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### 3.1 Перечень докладов

Варианты докладов выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены образцы типовых вариантов докладов по темам, предусмотренным рабочей программой.

Образец типового варианта докладов

по теме «Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом»

Подготовьте доклад и презентацию по одной из тем:

1. Сущность качества и этапы его развития
2. Концепция управления качеством.
3. Анализ теории и практики управления качеством и пути его улучшения на современном этапе.
4. Нормативно-правовая база обеспечения качества

### 3.2 Перечень кейс-задач

Варианты кейс-задач выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта кейс-задачи по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта кейс-задачи

по теме «Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК»

Нив Г. в книге «Пространство доктора Деминга» задаёт вопрос: «Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

### 3.3 Контрольная работа

Варианты контрольных работ выложены в электронной информационно-образовательной среде, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены образцы типовых вариантов контрольных работ по темам, предусмотренным рабочей программой.

Темы контрольных работ

1. Направления дальнейшего совершенствования менеджмента качества в управлении персоналом.
2. Понятие, содержание. Цель разработки стандартов серии 19100.
3. Методики и концепции в области качества: «Точно во время» (Just-in-Time), «Бережливое производство» (Lean production), «Кайдзен» и «Кайрио», «Шесть сигм», «Ноль де-фектов» (ZD) и пр.
4. Интегрированные системы менеджмента качества.
6. Современные методы менеджмента качества: бенчмаркинг, реинжиниринг, CALS – концепция, модели делового совершенства.
7. Известные отечественные и зарубежные специалисты в области качества, их вклад в развитие систем менеджмента качества.

Методика подготовки контрольной работы

В процессе подготовки контрольной работы появляется возможность развития творческих способностей, приобретения умения обобщать отечественный и зарубежный опыт, анализировать законодательные, нормативные, научные, литературные и другие источники информации, выделять в них главное, отбрасывать второстепенное, давать критическую оценку материалам, выявлять имеющиеся проблемы, аргументировано обосновывать выводы и разрабатывать рекомендации по решению проблем. Контрольная работа позволяет определить, насколько глубоко знания рассматриваемой темы, и оценить уровень подготовки студента по данной учебной дисциплине в целом. Критериями оценки контрольной работы являются:

- актуальность темы, глубина анализа исследуемой проблемы и обоснованность разработанных студентом выводов и предложений;
- умение правильно использовать современные методы обработки и анализа материала;
- полнота охвата, количество, характер использованных законодательных и нормативных документов, научных и литературных источников, а также умение анализировать их;
- соответствие содержания контрольной работы выбранной теме;
- стиль и логичность изложения;
- правильность, новизна и ценность теоретических выводов и практических рекомендаций;
- качество оформления в соответствии с требованиями, предъявляемыми Нормоконтролем;
- компетентность, проявленная при защите.

Требования к изложению текста Обязательная структура контрольной работы: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение (выводы и предложения), список

использованных источников, приложения. Во введении (1 стр.) обосновывается актуальность и важность рассматриваемых вопросов в рамках выбранной темы, их практическая значимость, анализируется степень освещения избранной темы в литературе, обеспеченность законодательной и нормативной базой, излагаются конкретные существующие и потенциальные проблемы, формулируются цели и задачи работы. При этом содержание целей и задач должно позволять сформулировать в заключении контрольной соответствующие выводы и разработать рекомендации по решению выявленных проблем. В основной части контрольной работы (15 стр.) раскрываются главные аспекты темы, излагаются факты и подходы к решению задач, представленные в специализированной законодательной и нормативной документации, современной научной и другой литературе. Формируется перечень основных действующих документов (технических регламентов, ГОСТов, СанПиНов и т. п.), регламентирующих требования к качеству. Основные положения контрольной с элементами анализа и оценки, могут выражаться в таких словах: «Автор впервые рассматривает проблему...», «По мнению специалистов-практиков...», «Сравнение различных точек зрения позволяет утверждать...» и т. д. Для большей наглядности здесь же могут быть приведены графики, таблицы, диаграммы. При написании текста следует делать ссылки на авторов тех работ, материал которых излагается или цитируется. Ссылки на источник размещают в конце предложения, указывая номер источника по общему списку литературы в квадратных скобках [ ]. В конце работы студенту необходимо обязательно привести полный список литературы, включая адреса Интернет-ресурсов. Текст каждого параграфа плана должен завершаться краткими выводами по существу рассматриваемого вопроса. При изложении материала важно обеспечить логическую связь между отдельными параграфами. Не рекомендуется вести изложение материала работы от первого лица единственного числа: «я наблюдал», «я считаю», «разработанный мною метод», «по моему мнению» и т. п. Корректнее писать «по мнению автора» (работы) или выразить ту же мысль в безличной форме: «на основе выполненного анализа можно утверждать ...», «проведенные исследования подтвердили ...» и т. п. Ссылаясь в тексте на графики, диаграммы или таблицы, следует пользоваться словами «приведены», «характеризуются», «показаны», «изображены», «построены». В заключении (1-стр.) излагаются краткие обобщения по существу рассмотренных проблем в виде выводов, а также приводятся, разработанные студентом рекомендации по решению существующих проблем.

### 3.4 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

#### Раздел 1. Основы Системы менеджмента качества

- 1.1 Сущность системы менеджмента качества.
- 1.2 Определение области применения системы менеджмента качества
- 1.3 Система менеджмента качества и ее процессы
- 1.4 Становление категории управление качеством
- 1.5 Современные модели управления качеством

#### Раздел 2. Принципы системы менеджмента качества

- 2.1 Принципы менеджмента качества ISO 9001:2015
- 2.2 Основные направления управления персоналом в СМК
- 2.3 Анализ принципов и показателей управления персоналом организации в СМК
- 2.4 Ориентация на потребителей: основные положения
- 2.5 Определение удовлетворенности потребителя и показатели удовлетворенности.
- 2.6 Методы определения направлений по улучшению удовлетворенности потребителей
- 2.7 Сущность лидерства и лидерства. Основные отличия
- 2.8 Концепции лидерского поведения
- 2.9 Современные модели лидерства
- 2.10 Основы эффективного лидерства
- 2.11 Сущность понятия «Приверженность и вовлеченность»
- 2.12 Мотивированные, преданные и вовлеченные работники внутри организации
- 2.13 Возникновение у работников чувства ответственности за свою работу

- 2.14 Процесс вовлечения работников и приобретения ими компетентности
- Раздел 3. Организация функционирования Системы менеджмента качества
- 3.1 Сущность процессного подхода, его особенности
- 3.2 Классификация процессов в управлении персоналом
- 3.3 Определение последовательности, взаимосвязи и взаимодействия процессов
- 3.4 Показатели функционирования процессов
- 3.5 Документирование процессов
- 3.6 Целевая модель кадровых и социальных процессов ОАО «РЖД»
- 3.7 Регламентация процессного подхода
- 3.8 Подходы к улучшению процессов
- 3.9 Методы улучшения процессов
- 3.10 Графические методы анализа процессов и статистические методы
- 3.11 Специальные методы анализа и улучшения процессов

3.5 Перечень типовых простых практических заданий к зачету  
(для оценки умений)

Английский специалист по вопросам качества Джон Окланд приводит следующий пример:  
«Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу – студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?»  
Ответы не отличались разнообразием:

- Нет, они сделаны в Японии.
- Нет, они плохие.
- Нет, на них царапины.
- А насколько они надежны?
- Я не надел бы такие!

Моим часам наносили оскорбление везде в мире – Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров – для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов».

Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

3.6 Перечень типовых простых практических заданий к зачету  
(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

Мини-кейс «Золотой теленок»<sup>1</sup>

В общежитии их называли «химотряд особого назначения»: четыре друга, приехавшие из провинции в Москву, все – будущие химики. Еще в студенческие годы они стали предпринимателями – стипендии не хватало, а жить на денежные переводы от родителей было стыдно и сложно. Торговали чем придется, через несколько лет вышли на небольшой, но стабильный доход, обзавелись семьями, жизнь устоялась. Основной специализацией фирмы стала торговля химическими реактивами.

Остап, самый неугомонный из их четверки, считал, что нужно идти дальше, вкладывать имеющуюся прибыль в новый интернет-проект, который в перспективе может принести очень хорошие доходы. Но друзья не поддерживали идею – они были довольны существующим положением вещей.

Остап решил выйти из бизнеса, довольно быстро нашел инвесторов и открыл интернет-проект. Его друзья, уже без Остапа, какое-то время управляли бизнесом, но потом прибыль стала падать,

---

<sup>1</sup> Сараханова Н.С., Боровская И.Л. Практикум по курсу «Организационное поведение» (опыт российских и международных компаний). – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2009. – С. 15-19.

фирма приносила больше проблем, чем денег, и они разошлись по разным компаниям в качестве наемных служащих.

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения 3-х лидерских подходов. Почему Остап не смог продолжать работать с этой командой? Плохой лидер или плохая команда?

2. Остап не видел друзей несколько лет. Представьте содержание их разговора при встрече.

4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В таблице дано описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий, соответствующих рабочей программе дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Собеседование	
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите.
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю.
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Рекомендуются для оценки знаний и умений обучающихся.
Зачет	Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.

