

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ректора  
от «08» мая 2020 г. №266/1

## Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов

### 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>очная</u>
Нормативный срок обучения	4 года
Кафедра-разработчик программы	<u>Менеджмент</u>

Общая трудоемкость в з.е. – 3  
Часов по учебному плану - 108

Формы промежуточной аттестации в семестрах:  
Зачет, 8

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	8	Итого
Число недель в семестре	12	
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
– лекции	24	24
– практические (семинарские)	24	24
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>Зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



<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.13 Основы кадровой политики и кадрового планирования
2.1.2	Б1.Б.15 Основы управления персоналом
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	Б2.В.02(У) Учебная - по получению первичных профессиональных умений и навыков (практико-ориентированная)
2.1.8	Б1.В.05 Производственный менеджмент
2.1.9	Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства
2.1.10	Б1.В.16 Организационная культура
2.1.11	Б1.В.18 Управленческий учёт и учёт персонала
2.1.12	Б1.В.19 Оплата труда персонала
2.1.13	Б2.В.03(П) Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.14	Б1.В.ДВ.02.01 Психофизиология профессиональной деятельности
2.1.15	Б1.В.ДВ.02.02 Стресс-менеджмент
2.1.16	Б1.В.ДВ.04.01 Конфликтология
2.1.17	Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт-менеджмент
2.1.18	Б1.В.ДВ.08.01 Мониторинг социально-трудовой сферы
2.1.19	Б1.В.ДВ.08.02 Исследование социальных отношений в коллективе
<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.ДВ.11.01 Управление организационной культурой
2.2.3	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

<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 результаты 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/	Семестр	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./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2
1.2	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом Дискуссия по докладам. /Пр./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.3	Тема 1. Основные понятия системы менеджмента качества в управлении персоналом Подготовка индивидуального творческого задания, подготовка к докладам /Ср./	8	6	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.4	Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством 2.1 Становление категории управление качеством 2.2 Современные модели управления качеством /Лек./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2
1.5	Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством Дискуссия по докладам. решение бизнес-кейса. /Пр./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.6	Тема 2. Эволюция подходов к управлению	8	8	ОПК-7,	Л4.1

	качеством Подготовка к докладам и дискуссии /Ср./			ОПК-8	
1.7	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./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 6.3.3.1
1.8	Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК Игровой практикум «14 принципов Деминга». Решение бизнес-кейсов. /Пр./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.9	Тема 3. Принципы и показатели управления персоналом организации в СМК Подготовка индивидуального творческого задания, решение кейс-задачи /Ср./	8	6	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.10	Тема 4. Ориентация на потребителей 4.1 Ориентация на потребителей: основные положения 4.2 Определение удовлетворенности потребителя и показатели удовлетворенности. 4.3 Методы определения направлений по улучшению удовлетворенности потребителей /Лек./	8	4	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 6.3.3.1
1.11	Тема 4. Ориентация на потребителей Дискуссия. Решение бизнес-кейсов. Задание «Учимся слушать». Заполнение таблиц. /Пр./	8	4	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.12	Тема 4. Ориентация на потребителей Подготовка к дискуссии, решение разноуровневой задачи, написание эссе, решение кейс-задачи /Ср./	8	6	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.13	Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества 5.1 Сущность лидерства и лидерства. Основные отличия 5.2 Концепции лидерского поведения 5.3 Современные модели лидерства 5.4 Основы эффективного лидерства /Лек./	8	4	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Э.1, Э.2 6.3.3.1
1.14	Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества Решение бизнес-кейсов. Рефрейминг. Ролевая игра. Дискуссия по докладам. /Пр./	8	4	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.15	Тема 5. Лидерство в системе менеджмента качества Подготовка индивидуального творческого задания, подготовка к докладу и дискуссии, написание эссе /Ср./	8	8	ОПК-7, ОПК-8	Л4.1
1.16	Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества 6.1 Сущность понятия «Приверженность и вовлеченность» 6.2 Мотивированные, преданные и вовлеченные работники внутри организации 6.3. Возникновение у работников чувства ответственности за свою работу	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Э.1, Э.2, 6.3.3.1

	6.4 Процесс вовлечения работников и приобретения ими компетентности /Лек./				
1.17	Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества Решение бизнес-кейсов. «Групповой рисунок: Эффективная команда». Изучение международного стандарта ИСО 10018:2012 «Менеджмент качества» /Пр./	8	2	ОПК-7, ОПК-8	Л3.1
1.18	Тема 6. Приверженность и вовлеченность в системе менеджмента качества Подготовка к дискуссии и тестированию /Ср./	8	6	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 7.1 Сущность процессного подхода, его особенности 7.2 Классификация процессов в управлении персоналом 7.3 Определение последовательности, взаимосвязи и взаимодействия процессов /Лек./	8	2	ПК-12	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 6.3.3.1
2.2	Тема 7. Процессный подход в СМК Разработка и определение показателей процессов /Пр./	8	2	ПК-12	Л3.1
2.3	Тема 7. Процессный подход в СМК Подготовка индивидуального творческого задания /Ср./	8	6	ПК-12	Л4.1
2.4	Тема 8. Критерии и методы оценки функционирования процессов 8.1 Показатели функционирования процессов 8.2 Документирование процессов 8.3 Целевая модель кадровых и социальных процессов ОАО «РЖД» 8.4 Регламентация процессного подхода /Лек./	8	2	ПК-12	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 6.3.3.1
2.5	Тема 8. Критерии и методы оценки функционирования процессов Анализ эффективности потока создания ценности текущего, будущего состояния, решение бизнес-кейсов. /Пр./	8	2	ПК-12	Л3.1
2.6	Тема 8. Критерии и методы оценки функционирования процессов Подготовка реферата /Ср./	8	6	ПК-12	Л4.1
2.7	Тема 9. Постоянное улучшение процессов 9.1 Подходы к улучшению процессов 9.2 Методы улучшения процессов 9.3 Графические методы анализа процессов и статистические методы 9.4 Специальные методы анализа и улучшения процессов /Лек./	8	4	ПК-12	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Э.3 6.3.3.1
2.8	Тема 9. Постоянное улучшение процессов Деловая игра «Создание системы 5 S на линии сборки авторучек», дискуссия /Пр./	8	4	ПК-12	Л3.1
2.9	Тема 9. Постоянное улучшение процессов Подготовка индивидуального творческого задания, подготовка к дискуссии, решение кейс-задачи. Подготовка к тестированию /Ср./	8	8	ПК-12	Л4.1
	Форма контроля: зачет		-		-

**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.	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте [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.	Управление качеством [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.	Развитие систем менеджмента качества [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.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

**6.1.3 Методические разработки**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л3.1	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

**6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

	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	Личный кабинет обучающегося	100% online

	форм обучения		
<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>		

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	
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>

<b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
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 выяснения 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>
<p>Практическое (семинарское) занятие</p>	<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> <p>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,</p> <p>4. Не зачтено – пассивность на практических занятиях, частая неготовность при ответах на вопросы, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.</p>
<p>Самостоятельная работа студентов</p>	<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, формирование у студента способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире. Самостоятельная работа реализуется:</p> <p>1) непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных работ;</p> <p>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.;</p> <p>3) в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач.</p> <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.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов**

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

### Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов

участвует в формировании компетенций:

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

ОПК-8: способность 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 готовность нести ответственность за их результаты

ПК-12: знание 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 образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин / практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
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	Б1.Б.15 Основы управления персоналом	4	3
		Б1.Б.17 Организационное поведение	3	2
		Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства	5-6	4
		Б1.В.16 Организационная культура	6	4
		Б1.В.17 Основы управленческого консультирования	8	5
		Б1.В.ДВ.02.01 Психологическая подготовка профессиональной деятельности	2	1
		Б1.В.ДВ.02.02 Стресс-менеджмент	2	1
		Б1.В.ДВ.04.01 Конфликтология	2	1
		Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт-менеджмент	2	1
		Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в управлении персоналом	8	5
		Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов	8	5
		Б1.В.ДВ.08.01 Мониторинг социально-трудовой сферы	7	5

		Б1.В.ДВ.08.02Исследование социальных отношений в коллективе	7	5
		Б1.В.ДВ.11.01Управление организационной культурой	8	5
		Б1.В.ДВ.11.02Управление межкультурными коммуникациями	8	5
ОПК-8	способность 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 готовность нести ответственность за их результаты	Б1.Б.13Основы кадровой политики и кадрового планирования	6	2
		Б1.В.01Основы финансового менеджмента	4	1
		Б1.В.02Методы принятия управленческих решений	7	3
		Б1.В.05Производственный менеджмент	4	1
		Б1.В.13Проектирование в кадровом менеджменте	7-8	3
		Б1.В.18Управленческий учёт и учёт персонала	7	3
		Б1.В.ДВ.07.01Менеджмент качества в управлении персоналом	8	3
		Б1.В.ДВ.07.02Система управления качеством трудовых ресурсов	8	3
		Б2.В.02(У)Учебная - по получению первичных профессиональных умений и навыков (практико-ориентированная)	4	1
		Б2.В.03(П)Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	6	2
ПК-12	знание 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.02Методы принятия управленческих решений	7	3
		Б1.В.03Документационное обеспечение управления персоналом	5	1
		Б1.В.19Оплата труда персонала	6	2
		Б1.В.ДВ.07.01Менеджмент качества в управлении персоналом	8	4
		Б1.В.ДВ.07.02Система управления качеством трудовых ресурсов	8	4
		Б2.В.03(П)Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	6	2
		Б3.Б.01Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	-	

**Таблица соответствия уровней освоения компетенций ОПК-7, ОПК-8, ПК-12  
планируемым результатам обучения**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины /практики	Уровни освоения компетенций	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)
ОПК-7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение	Раздел 1. Аспекты термина «качество». Принципы системного управления качеством. Модели и методы всеобщего управления качеством,	Минимальный уровень	Знать: основы кооперации труда в условиях его технологического и организационного разделения
				Уметь: определять кооперативные связи в организационной структуре предприятий
				Владеть: навыками кооперации с

	навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	стандартизация качества Раздел 2. Создание и внедрение СМКП. Интегрированные системы менеджмента Раздел 3. Виды стандартов. Правила стандартизации и их применение в сфере разработки профессиональных стандартов качества трудовых ресурсов. Профессиональные стандарты, их компоненты, структура и применение. Основные направления и перспективы развития профессиональных стандартов Раздел 4. Концепция систем менеджмента качества, их проектирование, моделирование и построение в организации, связь с профессиональными стандартами трудовых ресурсов Раздел 5. Контроль качества и его значение для функционирования систем менеджмента качества. Подходы к контролю качества при изменении квалификации и компетентности трудовых ресурсов. Признаки эффективного контроля. Эффективность СМКП Раздел 6. Основные понятия теории стандартизации качества и ее структура. Система стандартов ИСО семейства 9000		коллегами, к работе на общий результат
			Базовый уровень	Знать: теорию координационной функции управления
				Уметь: определять связи организационного взаимодействия
				Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми
			Высокий уровень	Знать: формы и методы организационного контроля
				Уметь: выбирать эффективные формы и методы контроля в организациях в зависимости от решаемых производственных и управленческих задач
Владеть: навыками контроля и оценки эффективности деятельности других				
ОПК-8	способность использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно	Раздел 1. Аспекты термина «качество». Принципы системного управления качеством. Модели и методы всеобщего управления качеством, стандартизация качества Раздел 2. Создание и внедрение СМКП. Интегрированные системы менеджмента Раздел 3. Виды стандартов. Правила стандартизации и их применение в сфере	Минимальный уровень	Знать: нормативные правовые акты в управлении трудовыми ресурсами
				Уметь: анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации с точки зрения принципов СМК в управлении трудовыми ресурсами
				Владеть: критериями оценки показателей организационных процессов с точки зрения требований менеджмента качества управления трудовыми ресурсами
			Базовый уровень	Знать: области применения нормативных правовых актов при анализе социально-экономических проблем и процессов в организации

	<p>- управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовность нести ответственность за их результаты</p>	<p>разработки профессиональных стандартов качества трудовых ресурсов. Профессиональные стандарты, их компоненты, структура и применение. Основные направления и перспективы развития профессиональных стандартов          Раздел 4. Концепция систем менеджмента качества, их проектирование, моделирование и построение в организации, связь с профессиональными стандартами трудовых ресурсов          Раздел 5. Контроль качества и его значение для функционирования систем менеджмента качества. Подходы к контролю качества при изменении квалификации и компетентности трудовых ресурсов. Признаки эффективного контроля. Эффективность СМКП          Раздел 6. Основные понятия теории стандартизации качества и ее структура. Система стандартов ИСО семейства 9000</p>		<p>Уметь: находить организационно-управленческие и экономические решения в свете требований менеджмента качества в управлении трудовыми ресурсами          Владеть: вариантами внедрения СМК в управлении трудовыми ресурсами          Высокий уровень          Знать: вариативность управленческих решений на основе мирового опыта СМК в управлении трудовыми ресурсами          Уметь: разрабатывать алгоритмы реализации СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии          Владеть: процессным подходом при формировании нормативной базы СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии</p>
ПК-12	<p>знание 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</p>	<p>Раздел 3. Виды стандартов. Правила стандартизации и их применение в сфере разработки профессиональных стандартов качества трудовых ресурсов. Профессиональные стандарты, их компоненты, структура и применение. Основные направления и перспективы развития профессиональных стандартов          Раздел 4. Концепция систем менеджмента качества, их проектирование, моделирование и построение в организации, связь с профессиональными стандартами трудовых</p>	<p>Минимальный уровень          Базовый уровень</p>	<p>Знать: основы разработки и внедрения кадровой и управленческой документации          Уметь: формировать перечень основных кадровых и управленческих документов, локальных нормативных актов при внедрении СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии          Владеть: навыками разработки основополагающих кадровых и управленческих документов          Знать: основы оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями при внедрении СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии          Уметь: определять схемы документооборота и функциональных взаимосвязей между подразделениями при внедрении СМК в управлении</p>

		ресурсов Раздел 5. Контроль качества и его значение для функционирования систем менеджмента качества. Подходы к контролю качества при изменении квалификации и компетентности трудовых ресурсов. Признаки эффективного контроля. Эффективность СМКП		трудовыми ресурсами на предприятии
				Владеть: навыками оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями при внедрении СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии
			Высокий уровень	Знать: основы разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации при внедрении СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии
				Уметь: определять узкие места в сложившихся трудовых отношениях в коллективах организаций и их управлении с точки зрения СМК
				Владеть: навыками разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации СМК в управлении трудовыми ресурсами на предприятии

**Программа контрольно-оценочных мероприятий  
за период изучения дисциплины**

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения)	
<b>7 семестр</b>					
1	1	Текущий контроль	Методы стандартизации качества	ОПК-7 ОПК-8	Собеседование (устно) Терминологический диктант (письменно)
2	2	Текущий контроль	Построение моделей менеджмента качества	ОПК-7 ОПК-8	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
3	3-4	Текущий контроль	Создание и внедрение СМКП	ОПК-7 ОПК-8	Собеседование (устно) Сообщение (устно) Ситуационная задача (отчет устно, результаты оценки письменно)
4	5	Текущий контроль	Интегрированные системы менеджмента	ОПК-7 ОПК-8	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
5	6	Текущий контроль	Правила стандартизации, их применение в сфере разработки профессиональных стандартов трудовых ресурсов	ОПК-7 ОПК-8 ПК-12	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
6	7	Текущий контроль	Разработка профессиональных стандартов, их компоненты, структура и применение на примере профессионального стандарта управляющего (руководителя) организации	ОПК-7 ОПК-8 ПК-12	Собеседование (устно) Сообщение (устно) Творческое задание (устно)
7	8	Текущий контроль	Проектирование, моделирование и построение в организации, связь с профессиональными стандартами трудовых ресурсов	ОПК-7 ОПК-8 ПК-12	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
8	9	Текущий контроль	Подходы к контролю качества при изменении квалификации и компетентности трудовых	ОПК-7 ОПК-8 ПК-12	Собеседование (устно) Сообщение (устно)

			ресурсов		
9	10	Текущий контроль	Эффективность СМКП	ОПК-7 ОПК-8 ПК-12	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
10	11	Текущий контроль	Теории стандартизации качества	ОПК-7 ОПК-8	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
11	12	Текущий контроль	Область применения Международных стандартов ИСО серии 9000-10015 в российской практике управления трудовыми ресурсами	ОПК-7 ОПК-8	Собеседование (устно) Сообщение (устно)
11	-	Промежуточный контроль		ОПК-7 ОПК-8 ПК-12	Собеседование (устно)

## **2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

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 учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
4	Терминологический диктант	Средство проверки степени овладения категориальным аппаратом темы, раздела, дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Перечень понятий по темам дисциплины
5	Собеседование	Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы по темам/разделам дисциплины
6	Ситуационная 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 ситуационной задачи
8	Сообщение, 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, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов, сообщений
9	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

		выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
10	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий
13	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету

**Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета и экзамена, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций**

Шкалы оценивания		Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
«хорошо»		Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
«удовлетворительно»		Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

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

Терминологический диктант

Пять терминов, за каждый правильный ответ один балл. Перевод в четырехбалльную систему происходит следующим образом:



Число набранных баллов	Оценка
5 баллов	«отлично»
4 балла	«хорошо»
3 балла	«удовлетворительно»
меньше трех баллов	«неудовлетворительно»

### Собеседования

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	Зачтено	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 зачтено	Не было попытки выполнить задание

### Ситуационная задача

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	Зачтено	Правильное решение кейса, подробная аргументация обучающимся своего решение, хорошее знание теоретических аспектов решения кейса
«хорошо»		Правильное решение кейса, достаточная аргументация обучающимся своего решение, определённое знание теоретических аспектов решения кейса
«удовлетворительно»		Частично правильное решение кейса, недостаточная аргументация обучающимся своего решение
«неудовлетворительно»	Не зачтено	Неправильное решение кейса, отсутствие у обучающегося необходимых знание теоретических аспектов решения кейса

### Сообщение, доклад

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	Зачтено	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»		Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)
«удовлетворительно»		Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая

«неудовлетворительно»	Не зачтено	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана
-----------------------	------------	--

### Творческое задание

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	Зачтено	Представленная работа демонстрирует точное понимание задания и полное ему соответствие. В работе приводятся конкретные факты и примеры. Материал изложен логично. Работа и форма её представления является авторской, выполнена самостоятельно и содержит большое число оригинальных, изобретательных примеров. Эффективное использование изображений, видео, аудио и других мультимедийных возможностей, чтобы представить свою тему и вызвать интерес. Презентация имеет все необходимые разделы, данные об авторе, ссылки на источники, оформлена в одном стиле. Текст не избыточен на слайде, не имеет орфографических и речевых ошибок
«хорошо»		Представленная работа демонстрирует понимание задания. В работу включаются как материалы, имеющие как непосредственное отношение к теме, так и материалы, не имеющие отношения к ней. Содержание работы соответствует заданию, но не все аспекты задания раскрыты. В работе есть элементы творчества. Используются однотипные мультимедийные возможности, или некоторые из них отвлекают внимание от темы презентации. Основные требования к презентации соблюдены, но отсутствует выполнение требований либо к оформлению, либо к содержанию. Текст на слайде не избыточен, но плохо читается, несколько неудачных речевых выражений.
«удовлетворительно»		В работу включена собранная обучающимся информация, но она не анализируется и не оценивается. Нарушение логики в изложении материала. Обычная, стандартная работа, элементы творчества отсутствуют. Не используются изображения, видео, аудио и другие мультимедийные возможности, или их использование отвлекает внимание. Не соблюдены требования к оформлению презентации. Слишком много текста, или две и более орфографических ошибок, или речевые и орфографические ошибки
«неудовлетворительно»	Не зачтено	Включены материалы, не имеющие непосредственного отношения к теме работы, содержание работы не относится в рассматриваемой проблеме. Отсутствует логики в изложении материала. Не используются изображения, видео, аудио и другие мультимедийные возможности, или их использование отвлекает внимание. Не соблюдены требования к оформлению презентации

## **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 Типовые контрольные задания на терминологический диктант**

Образец типового варианта терминологического диктанта

по темам раздела 1:

«Методы стандартизации качества»

Предел длительности контроля – 45 минут.

1. Менеджмент
2. Менеджмент качества
3. Менеджмент качества в управлении персоналом
4. Контроль
5. Контроль качества
6. Обеспечение качества

7. Планирование качества
8. Улучшение качества
9. Мотив (или побуждение)
10. Мотивация персонала (в управлении качеством)
11. Норма
12. Нормативный документ
13. Обеспечение качества
14. Параметрическая стандартизация
15. Петля качества
16. Политика в области качества
17. Правила
18. Ревизия (проверка)
19. Регламент
20. Рекомендации
21. Руководство
22. Самопроверка (самоконтроль)
23. Сертификация
24. Система «ДЖИТ» (just in time – производство точно в срок)
25. Система контроля качества
26. Система менеджмента качества
27. Система сертификации
28. Стандарт
29. Стандартизация
30. Теория «Х»
31. Теория «У»
32. Теория «Z»
33. Улучшение качества
34. Унификация
35. Управление качеством
36. Цели в области качества
37. Цикл Деменга

### **3.2 Перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Менеджмент качества и управление персоналом: взаимосвязи и основные направления на современном этапе.
2. Роль управления качеством в деятельности организации.
3. Понятие управление качеством.
4. Механизм управления качеством.
5. Факторы и условия, влияющие на качество.
6. Эволюция подходов к менеджменту качества.
7. Международная стандартизация.
8. TQM и стандартизация как основа управления персоналом.
9. Документы, относящиеся к управлению персоналом в рамках системы менеджмента качества.
10. Вовлечение персонала в управление качеством предприятия
11. Системы постановки целей перед персоналом. (Американский подход: Управление по целям (MBO). Европейский подход: Управление по результатам (MBR). Японский подход: Развертывание Политики (НК)).
12. Определение и доведение ответственности, полномочий и информации.
13. Управление разными видами документов в соответствии с требованиями ИСО 9001.
14. Модель процессов.
15. Матрица распределения ответственности за процессы.
16. Карты процессов.

17. Порядок управления процессами.
18. Согласование процессного и иерархического управления.
19. Обмен информацией. Матрица и таблицы взаимодействия.
20. Мотивация за улучшение.
21. Процесс планирования, организации и проведения обучения персонала предприятия.
22. Менеджмент качества и подготовка управленческих кадров
23. Организационные основы управленческого аудита в СМК.
24. Методология аудита персонала.
25. Анализ трудовых показателей как основа аудита персонала.
26. Профессиональные стандарты в СМК.
27. ГОСТ Р ИСО 9000-2001

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

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Терминологический диктант	<p>Терминологический диктант проводится во время практических занятий. Во время проведения терминологического диктанта пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено.</p> <p>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения терминологического диктанта, доводит до обучающихся: тему ТД, количество заданий в ТД, время выполнения ТД.</p> <p>Преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы на следующем занятии после проведения контрольно-оценочного мероприятия (или указание другого срока информирования); оцененные/проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся.</p>
Собеседование	<p>Преподаватель на практическом или лекционном занятии, предшествующем занятию проведения собеседования, доводит до обучающихся: тему и вопросы к семинару в форме собеседования, рекомендует список литературы.</p> <p>В ходе собеседования преподаватель последовательно, по собственному выбору и по желанию студентов опрашивает студентов по ранее предложенным вопросам. Предусматривается проведение как фронтального, так и выборочного опроса. Проведение собеседования, в основном, призвано сформировать компетенции обучающихся на уровне знаний основных категорий, методов, принципов и способов управления.</p> <p>В конце занятия, преподаватель информирует обучающихся о результатах проведения собеседования, аргументирует оценку и предоставляет возможность (по желанию обучающихся) ответить на дополнительные вопросы по теме.</p>
Ситуационная задача	<p>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем выполнению кейс-задачи или ее раздела, доводит до обучающихся: тему занятия, количество и содержание заданий в КЗ (СЗ), сроки сдачи работы и способ защиты раздела(ов) задания.</p> <p>На занятии последующим за выдачей задания, преподаватель в устной или в письменной форме (в соответствии с выданным заданием) заслушивает отчет о выполненном исследовании или разработке. Кейс задача может быть выполнена как индивидуально, так и в группе.</p> <p>Результаты выполнения кейс задачи оцениваются в ходе практического занятия, сохраняются обучающимися с целью последующей оценки умений, навыков и/или практического опыта на зачете.</p> <p>При устном отчете, преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы во время занятия, при письменном - на следующем занятии после проведения контрольно-оценочного мероприятия; оцененные/проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся.</p>
Сообщение, доклад	Сообщение (доклад) предусматривает предварительную выдачу тем к практическому занятию и предполагает раскрытие части темы занятия на основе

	дополнительно изученного материала или самостоятельно проведенного исследования (собранных статистических данных ли данных прессы). Подготовка сообщения является обязательной для все обучающихся. Предусматривается подготовка одного сообщения на 2-х человек. Время сообщения на одного человека составляет 7-10 минут. На одном практическом занятии предусмотрено заслушивание не более 3-х сообщений, тема которых может не совпадать с темой текущего занятия, только по причине отсутствия обучающегося и переносе сообщения (доклада) на другую дату.
Творческое задание	Преподаватель на практическом занятии, предшествующем выполнению творческого задания, основой которого является исследование внешней и внутренней среды компании и разработка объектов или процессов управления (логистической системы, систем мониторинга логистической деятельности, процедуры управления, модели управления, выбор и аргументация логистической стратегии). Преподаватель доводит до обучающихся: тему творческого задания и пункты обязательные к выполнению, отмечает пункты по которым обучающийся должен проявить самостоятельность выбора и воспользоваться своими теоретическими знаниями и практическим опытом. На занятии последующим за выдачей задания, преподаватель в устной или в письменной форме (в соответствии с выданным заданием) заслушивает отчет о выполненном исследовании или разработке. Творческое задание выполняется как может быть выполнена как индивидуально, так и в группе. Результаты выполнения творческой задачи оцениваются в ходе практического занятия, сохраняются обучающимися с целью последующей оценки умений, навыков и/или практического опыта на зачете. При устном отчете, преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы во время занятия, при письменном - на следующем занятии после проведения контрольно-оценочного мероприятия; оцененные/проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся.

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) составляются 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:

- перечень теоретических вопросов к зачету для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий к зачету для оценки умений;
- перечень типовых практических заданий к зачету для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к зачету/экзамену обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

### **Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения**

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

### **Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)**

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.

В разделе «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» приведены типовые контрольные задания, для оценки результатов освоения образовательной программы. Задания, по которым проводятся контрольно-оценочные мероприятия, оформляются в соответствии с формами оформления оценочных средств, приведенными ниже, и не выставляются в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранятся на кафедре-разработчике ФОС на бумажном носителе в составе ФОС по дисциплине.

## **Примеры оформления оценочных средств:**

### **Собеседования**

Собеседование по теме: «Создание и внедрение СМКП»

Перечень компетенций (части компетенции, элементов компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОПК-7 (частично) 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

ОПК-8 (частично) способность 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 готовность нести ответственность за их результаты.

Оценка готовности осветить следующие вопросы:

1. Методы управления персоналом в системе менеджмента качества на предприятии.
2. Принципы управления персоналом в рамках системы менеджмента качества.
3. Самооценка организации и ее роль в развитии системы управления персоналом.
4. Организационные аспекты преодоления сопротивления внедрению систем качества.

Оценка знаний и владения обучаемого типичными документированными процедурами, осуществляемыми при внедрении СМК персонала в организациях:

5. Назначение и область применения процедуры (СМК в управлении персоналом)
6. Нормативные ссылки
7. Термины и определения, обозначения и сокращения
8. Общие положения
9. Управление процессом

- Порядок подбора персонала
- Прием на работу ППП
- Замещение должностей ППП
- Прием на работу на должности АУП, УВП и ХОП
- Порядок приема на работу
- Трудовой договор с предварительным испытанием
- Издание приказа о приеме на работу
- Порядок оформления переводов, перемещений
- Повышение квалификации (компетентности) сотрудников

- Стимулирование и мотивация трудовой и творческой активности
  - сотрудников
  - Формирование резерва и ротация кадров
  - Формирование и актуализация базы данных по персоналу
  - Порядок расторжения, прекращения ТД
  - Запись в трудовую книжку и личную карточку формы No Т-2
5. Критерии результативности
  6. Ответственность
    - Матрица распределения ответственности и полномочий
  7. Порядок выполнения процесса
    - Схема процесса
    - Диаграмма процесса
    - Формы заполнения первичных документов
    - Формы заполнения сводных документов

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: полностью раскрыт вопрос, приведены практические примеры, обучающийся ответил на дополнительные вопросы;

оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если тема не раскрыта или ответ сделан формально, без приведения практических примеров, не отражена связь между процессом принятия решения по концепции и методом управления.

Составитель \_\_\_\_\_ И.Р.Либенсон

### **Сообщения, доклада**

по теме: «Правила стандартизации, их применение в сфере разработки профессиональных стандартов персонала»

Перечень компетенций (части компетенции, элементов компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОПК-7 (частично) 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

ОПК-8 (частично) способность 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 готовность нести ответственность за их результаты.

ПК-12 (частично) знание 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

Составьте сообщение по следующему примерному плану:

1. Что такое профессиональный стандарт?
2. Из истории профессиональных стандартов в России
3. Где искать информацию о профессиональных стандартах?
4. Какова структура и содержание профессионального стандарта?
5. Если квалификационный справочник и профессиональный стандарт содержат разные требования, каким документом нужно руководствоваться?
6. Где будут применяться профессиональные стандарты? Для каких организаций и когда они будут обязательными для применения?
7. Как оценить соответствие специалиста требованиям профессионального стандарта? Насколько сложна процедура оценки кандидата по каждой из необходимых функций? Какие инструменты могут для этого понадобиться?
8. Что можно посоветовать работодателю сделать уже сейчас?
9. Что делать с принятым профессиональным стандартом?

10. Насколько оперативно нужно менять должностные инструкции? Чем отличается квалификация по справочнику от требований профессионального стандарта?
11. Необходимо ли полное соответствие кандидата на ту или иную должность требованиям, перечисленным в трудовых функциях профессионального стандарта, или на какие-то недостатки можно закрыть глаза?
12. Что грозит организации, если она не будет использовать профессиональные стандарты в своей деятельности?

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: полностью раскрыта тема доклада, приведены практические примеры, обучающийся ответил на дополнительные вопросы; оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если тема доклада не раскрыта или доклад сделан формально, без приведения практических примеров, в докладе не отражена связь между процессом принятия решения по концепции и методом управления логистикой.

Составитель \_\_\_\_\_ И.Р.Либенсон

### **Группового и индивидуального творческого задания**

по теме «Разработка профессиональных стандартов, их компоненты, структура и применение на примере профессионального стандарта управляющего (руководителя) организации»

Перечень компетенций (части компетенции, элементов компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОПК-7 (частично) 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

ОПК-8 (частично) способность 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 готовность нести ответственность за их результаты.

ПК-12 (частично) знание 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

Выполнить творческое задание по формированию Компетентностной карты управляющего (руководителя) организации по следующей схеме:

Задание на контрольную работу по предмету «Менеджмент качества в управлении персоналом»

Компетенции профессии

Уровень

Описание компетенций

#### **I. Ориентация на результат**

1 уровень

1.1 Пытается хорошо сделать свою работу.

1.2 Может выражать свое недовольство по поводу неэффективных затрат ресурсов (времени, бумаги, идей).

1.3 Конкретных шагов по изменению ситуации не предпринимает.

2 уровень

2.1 создает собственные критерии качества для измерения результата.

2.2 Сравнивает свои критерии качества с общепринятыми.

3 уровень

3.1 Постоянно повышает показатели эффективности своей работы.

3.2 Находит неординарные способы решения задач в своей области

4 уровень

4.1 Устанавливает труднодостижимые цели, в результате чего повышается эффективность

труда.

5 уровень

5.1 Устанавливает труднодостижимые цели – при этом самостоятельно принимает

решение.

5.2 расставляет приоритеты на основе точного расчета.



## **II. Аналитическое мышление**

- 1 уровень
  - 1.1 Разделяет проблему на несколько более простых, устанавливает порядок их важности
  - 1.2 Составляет перечень задач, но не устанавливает при этом определенного порядка и степени приоритетности
- 2 уровень
  - 2.1 Устанавливает причинно – следственные связи между аспектами ситуации.
  - 2.2 Может разделить эти элементы на «за» и «против»
- 3 уровень
  - 3.1 Выделяет множественные причинно – следственные связи.
  - 3.2 Видит несколько потенциальных причин явления и последствий.
  - 3.3 Анализирует отношения между элементами проблемы.
  - 3.4 Способен предвидеть риски и выбирать его наиболее приемлемый уровень.
- 4 уровень
  - 4.1 Составляет комплексные планы и проводит комплексный анализ.
  - 4.2 Использует различные аналитические методы.
  - 4.2 Способен находить альтернативные решения.

## **III. Развитие других сотрудников**

- 1 уровень
  - 1.1 Положительно высказывается о способностях других.
  - 1.2 Поощряет других выражать свое мнение.
  - 1.3 Считает, что все хотят и могут учиться.
- 2 уровень
  - 2.1 Делится опытом решения каких – либо задач.
- 3 уровень
  - 3.1 Делится опытом и показывает решения каких – либо задач
  - 3.2 Предоставляет практическую помощь для облегчения работы коллег.
- 4 уровень
  - 4.1 Предоставляет стимулирующую обратную связь.
  - 4.2 Изыскивает возможности расширить круг обязанностей и возможностей сотрудника в рамках своего отдела.
  - 4.3 Обучает сотрудников для развития их рабочих качеств.
- 5 уровень
  - 5.1 Создает систему наставничества ил обучения.
  - 5.2 Ищет возможности для развития способностей других сотрудников.
  - 5.3 Учитывает при обучении реальные потребности отдела в долгосрочной перспективе.

## **IV. Гибкость**

- 1 уровень
  - 1.1 Изменяет собственное сложившееся мнение в связи с изменениями условий деятельности.
  - 1.2 Принимает точку зрения других сотрудников.
  - 1.3 Легко приспосабливается к изменениям в работе.
- 2 уровень
  - 2.1 Гибко применяет установленные стандартные правила и процедуры в соответствии с конкретной ситуацией.
  - 2.2 Принимает изменения потребностей организации или рабочего окружения.
- 3 уровень
  - 3.1 Адаптирует тактику своих действий.
  - 3.2 Действует в соответствии с конкретной ситуацией и особенностями поведения сотрудников.
- 4 уровень
  - 4.1 Адаптирует стратегию своих действий.
  - 4.2 Меняет подходы или стратегию в соответствии с требованиями ситуации.

## **V. Инициативность**

- 1 уровень
  - 1.1 Видит новые возможности и использует их.
  - 1.2 Реагирует на возникающие проблемы.
  - 1.3 При возникновении проблемы обращает внимание на сроки.
- 2 уровень
  - 2.1 Быстро и решительно действует в сложных ситуациях.
- 3 уровень
  - 3.1 Прилагает дополнительные усилия для создания благоприятных возможностей или сведения к минимуму потенциальные проблемы.
- 4 уровень
  - 4.1 Вносит предложения по улучшению условий взаимодействий с другими подразделениями.
  - 4.2 Предпринимает действия по созданию новых возможностей или предотвращению кризисных ситуаций в будущем.
- 5 уровень
  - 5.1 Мыслит перспективно.
  - 5.2 Создает основы для улучшений, которые повлияют на деятельность всех подразделений.

## **VI. Лидерство в команде**

- 1 уровень
  - 1.1 Эффективно управляет собраниями.
  - 1.2 Составляет повестку дня.
  - 1.3 Формулирует цели и задачи.
  - 1.4 Следит за регламентом, распределяет задания.
- 2 уровень
  - 2.1 Выполняет роль лидера.
  - 2.2. Информировывает сотрудников о решениях.
  - 2.3 Следит за тем, чтобы у команды была необходимая информация.
- 3 уровень
  - 3.1 Стимулирует эффективную работу команды.
  - 3.2 Выполняет роль лидера и стремится поддержать в команде дух сотрудничества и стремление работать эффективно.
  - 3.3 Предпринимает усилия для укрепления единства в команде.
  - 3.4 Поощряет взаимодействие между членами команды
- 4 уровень
  - 4.1 Проявляет заботу о команде.
  - 4.2 Защищает команду и ее репутацию.
  - 4.3 Стремится к тому, чтобы потребности команды были удовлетворены.
- 5 уровень
  - 5.1 Способствует энтузиазму и преданности своему делу.
  - 5.2 Рассматривает деятельность организации в целом.

5.3 Подает другим личный пример.

5.4 Является истинным лидером.

#### **VII. Работа в команде и сотрудничество**

- 1 уровень
  - 1.1 Хороший командный игрок.
  - 1.2 Своевременно информирует других, делится нужной информацией.
  - 1.3 Искренне считает себя членом команды, и поддерживает решения, принятые командой.
  - 1.4 Проявляет уважения ко все членам команды.
- 2 уровень
  - 2.1 Ждет положительных результатов от деятельности команды.
  - 2.2. Высказывает позитивные ожидания и уважение к другим.
- 3 уровень
  - 3.1 Выражает желание учиться у других.
  - 3.2 Стимулирует высказывание различных точек зрения.
- 4 уровень
  - 4.1 Стимулирует и поддерживает других.
  - 4.2 Публично выражает благодарность отличившимся сотрудникам
- 5 уровень
  - 5.1 Поддерживает командный дух.
  - 5.2 Разрешает конфликты в команде.
  - 5.3 Стремится к созданию хорошей репутации команды.
  - 5.4 Способствует поддержанию дружеской атмосферы и духа сотрудничества.

#### **VIII. Воздействие и влияние**

- 1 уровень
  - 1.1 Высказывает намерения, но не производит реальных действий
  - 1.2 Считает репутацию, статус, внешнее впечатление важными атрибутами деятельности.
- 2 уровень
  - 2.1 Предпринимает определенные действия с целью убеждения.
  - 2.2. Использует прямолинейное убеждение.
  - 2.3 Не пытается существенно перестроить свою аргументацию в зависимости от интересов и уровня аудитории.
- 3 уровень
  - 3.1 Предпринимает различные приемы и методы для убеждения.
  - 3.2 Включает в свою аргументацию тщательно подготовленные данные.
- 4 уровень
  - 4.1 Тщательно просчитывает воздействие своих слов и поведения.
  - 4.2 Адаптирует выступление в соответствии с интересами и уровнем аудитории.
  - 4.3 Заранее просчитывает эффект от своих слов и действий.
- 5 уровень
  - 5.1 Использует сложные стратегии воздействия.
  - 5.2 Обеспечивает себе «тыловую» поддержку.
  - 5.3 Использует специалистов для оказания нужного воздействия.

#### **IX. Ориентация на клиента**

- 1 уровень
  - 1.1 Держит работу с клиентом под контролем.
  - 1.2 Реагирует на запросы, заявки и жалобы клиента.
  - 1.3 Информировывает клиента о ходе работы.
  - 1.4 Стремится выявить скрытые проблемы клиента.
- 2 уровень
  - 2.1 Четко и ясно общается с клиентом.
  - 2.2 Поддерживает нормальный коммуникативный процесс с клиентом.
  - 2.3 Отслеживает степень удовлетворенности клиента.
- 3 уровень
  - 3.1 Берет на себя личную ответственность за решение проблем клиента.
- 4 уровень
  - 4.1 Всегда идет навстречу клиенту.
  - 4.2 Всегда доступен для клиента.
  - 4.3 Делает больше, чем ожидает клиент.
- 5 уровень
  - 5.1 Работает с глубинными потребностями клиента.

#### **X. Поиск информации**

- 1 уровень
  - 1.1 Предлагает доступные источники информации.
- 2 уровень
  - 2.1 Изучает ситуацию путем личного участия.
  - 2.2. Принимает участие в изучении проблемы, хотя не обязан этого делать.
  - 2.3 Находит непосредственных участников процесса и задает им вопросы.
- 3 уровень
  - 3.1 Задает много вопросов для прояснения ситуации.
  - 3.2 Обращается к независимым источникам информации.
- 4 уровень
  - 4.1 Проводит исследования.
  - 4.2 Пользуется всевозможными источниками информации.
- 5 уровень
  - 5.1 Использует собственные налаженные каналы получения информации.
  - 5.2 Поручает сотрудникам сбор информации.

#### **XI. Концептуальное мышление**

- 1 уровень
  - 1.1 Использует базовые правила.
  - 1.2 При выявлении проблем использует здравый смысл и предыдущий опыт.
- 2 уровень
  - 2.1 Видит закономерности развития процессов.
  - 2.2 Умеет анализировать информацию и делать выводы.
- 3 уровень
  - 3.1 Применяет сложные концепции.
  - 3.2 Адаптирует концепции к конкретной ситуации.
- 4 уровень
  - 4.1 Способен представить сложные ситуации и процессы просто, ясно и понятно.
- 5 уровень
  - 5.1 Создает новые концепции

#### **XII. Построение отношений**

- 1 уровень
  - 1.1. Идет на неформальное общение.
  - 1.2 Участвует в разговорах о работе, детях, спорте, новостях.

- 2 уровень
  - 2.1 Способен установить контакт.
  - 2.2. Имеет широкий круг друзей и знакомых.
  - 2.3 Может иметь дружеские отношения с коллегами., встречаться с ними вне работы.
- 3 уровень
  - 3.1 Иницирует социальные контакты.
  - 3.2 Устраивает корпоративные мероприятия.
  - 3.3 Принимает приглашения, сам приглашает
  - 3.4 Активно участвует в социальной жизни своего окружения.
- 4 уровень
  - 4.1 Устанавливает дружеские отношения.
  - 4.2 Не скрывает, что информация получена от друга, что цель достигнута благодаря личным связям.
- 5 уровень
  - 5.1 Создает и поддерживает стабильные дружеские связи.

### **XIII. Принципиальность**

- 1 уровень
  - 1.1 Открыт и честен в рабочих ситуациях.
  - 1.2 Признает собственные негативные чувства и ошибки.
- 2 уровень
  - 2.1 Действует в соответствии со своими ценностями и убеждениями.
  - 2.2 Гордится тем, что ему можно верить и он честен во всех отношениях.
  - 2.3 Открыто заявляет о своих ценностях и убеждениях и действует в соответствии с ними.
- 3 уровень
  - 3.1 Действует в соответствии со своими ценностями и убеждениями, даже когда это трудно.
  - 3.2 Открыт и честен, не боится высказаться в случае несогласия с руководством или клиентом.
  - 3.3 Способен публично признать свою ошибку.

### **XIV. Межличностное понимание**

- 1 уровень
  - 1.1 Понимает либо эмоцию, либо содержание сказанного.
  - 1.2 Не жалеет времени, чтобы выслушать человека.
  - 1.3 Задает вопросы, чтобы понять другого.
- 2 уровень
  - 2.1 Понимает и эмоцию и содержание сказанного.
  - 2.2 Замечает очевидные характеристики, интересы и реакции другого.
  - 2.3 Описывает других в общих чертах.
- 3 уровень
  - 3.1 Понимает смысл сказанного, включая невысказанные мысли, проблемы, чувства.
  - 3.2 Замечает невербальные средства самовыражения
- 4 уровень
  - 4.1 Понимает суть, скрытую за внешними проявлениями.
  - 4.2 Понимает глубинные проблемы других.
  - 4.3 Точно интерпретирует смысл невербальных средств самовыражения.

### **XV. Уверенность в себе**

- 1 уровень
  - 1.1. Уверенно преподносит себя.
  - 1.2 Работает без постороннего контроля.
  - 1.3 Подает себя с сильных позиций.
- 2 уровень
  - 2.1 Самостоятелен в своих действиях.
  - 2.2. Формирует собственное мнение и подает его четко, спокойно, уверенно.
- 3 уровень
  - 3.1 Демонстрирует своим поведением уверенность в своих возможностях и суждениях.
  - 3.2 Считает себя способным человеком, который может всего добиться самостоятельно.
- 4 уровень
  - 4.1 Выполняет трудновыполнимые задачи.
  - 4.2 Не останавливается перед конфликтами.
  - 4.3 Готов идти на просчитанный риск.
  - 4.4 Четко заявляет свою позицию в конфликтах.
  - 4.5 Уверенно отстаивает свою позицию.
- 5 уровень
  - 5.1 Добровольно берет на себя решение сложных задач.
  - 5.2 Прямо и открыто заявляет о своем мнении руководству или клиентам.
  - 5.3 Откровенен сам и требует откровенности от других.

## Компетентностная карта профессии

### Компетенция

Уровень компетенции      Характеристика компетенции

### Навыки, присущие профессионалу

1. Ориентация на результат
2. Аналитическое мышление
3. Развитие других сотрудников
4. Гибкость
5. Инициативность
6. Лидерство в команде
7. Работа в команде и сотрудничество
8. Воздействие и влияние
9. Ориентация на клиента
10. Поиск информации
11. Концептуальное мышление
12. Построение отношений
13. Принципиальность
14. Межличностное понимание

## Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если задание выполнено в соответствии с методическими указаниями по самостоятельной работы, все обязательные пункты выполнения задания соблюдены, каждый обучающийся в группе или самостоятельно готов ответить на поставленные вопросы в пределах своего задания;

оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся не выполнил задания или допустил существенные ошибки в его выполнении, пропущены обязательные пункты выполнения задания.

Составитель \_\_\_\_\_ И.Р.Либенсон

### Ситуационной задачи

по теме «Создание и внедрение СМКП»

Перечень компетенций (части компетенции, элементов компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОПК-7 (частично) 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

ОПК-8 (частично) способность 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 готовность нести ответственность за их результаты.

«Ситуационная задача по оценке СМКП в ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»».

Предприятие оказывает широкий спектр услуг. На предприятии внедрена СМК в управлении персоналом по следующей формату (содержание прилагается):

1.	Назначение процедуры	3
2.	Область применения	3
3.	Ответственность	4
4.	Нормативные ссылки	4
5.	Термины и определения	4
6.	Обозначения и сокращения	5
7.	Описание деятельности и требований	5
7.1.	Структура процесса управления ресурсами «Управление персоналом»	6
7.2.	Процесс первого уровня 3.1.1 «Подбор персонала»	7
7.3.	Процесс первого уровня 3.1.2 «Кадровый учет»	8
7.4.	Процесс первого уровня 3.1.3 «Мотивация персонала»	9
7.5.	Процесс первого уровня 3.1.4 «Оценка персонала»	9
7.6.	Процесс первого уровня 3.1.5 «Обучение персонала»	10
7.7.	Процесс первого уровня 3.1.6 «Управление ОСП Филиала»	11
7.8.	Процесс первого уровня 3.1.7 «Управление персоналом Филиала»	12
7.9.	Процесс первого уровня 3.1.7 «Анализ и улучшение»	12
7.10.	Матрица ответственности	14
7.11.	Мониторинг (контроль результативности) процесса управления ресурсами	16
8.	Управление документами	18
9.	Управление записями	18
	Рисунок 1. Карта нулевого уровня процесса управления ресурсами 3.1 «Управление персоналом».	19

Рисунок 2. Карта процессов первого уровня, входящих в состав процесса управления ресурсами 3.1 «Управление персоналом»	19
Приложение А. Перечень нормативной документации	21
Приложение Б. Управление документами по процедуре СМК.25.ПУ.3.1 «Управление персоналом»	23
Приложение В. Управление записями по процедуре СМК.25.ПУ.3.1 «Управление персоналом»	26
Лист регистрации изменений к Процедуре СМК.25.ПУ.3.1 «Управление персоналом»	30
Лист ознакомления к Процедуре СМК.25.ПУ.3.1 «Управление персоналом»	31

Задание:

- сформировать шкалу оценок шкала, например, от «1» до «10», где самый значимый фактор получает оценку «10», а наименее значимый оценку «1»;
- перечислить и оценить все факторы СМК на предприятии по принятой шкале измерения;
- умножить оценки факторов на соответствующие веса и суммировать полученные числа для каждого из оценочного критерия;
- сделать вывод об эффективности СМК предприятия;
- результаты представить в устном отчете группы и письменно сдать результаты для проверки преподавателем.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если все задания выполнены верно, с несущественными замечаниями или расчетными ошибками, однако вывод при этом не изменился;
- оценка «не зачтено» выставляется в случае допущения ошибок в расчетах и не выполнения хотя бы одного пункта задания

Составитель \_\_\_\_\_ И.Р.Либенсон

