

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

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра корпоративного управления

Утверждена
решением кафедры
корпоративного управления
Протокол от «28» августа 2018 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.10 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

38.03.03.Управление персоналом (уровень бакалавриат)

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Стратегическое и операционное управление персоналом организации
направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

*очная, заочная
год начала подготовки 2019 год*

форма(ы) обучения

Волгоград, 2018 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Ст. преподаватель

Шиндряева Ирина Викторовна

Заведующий кафедрой корпоративного управления

Огарков А.А

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание и структура дисциплины	6
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	9
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	21
6.1.	Основная литература	21
6.2.	Дополнительная литература	21
6.3.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	21
6.4.	Нормативные правовые документы	21
6.5.	Интернет-ресурсы	21
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	23

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.10 Управление качеством обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5	Знание основ научной организации и нормирования труда, владение навыками проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности, способностью эффективно организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды и умение применять их на практике	ПК-5.1.1	Способность применять знание методов оптимизации норм обслуживания и численности для решения проблем в сфере управления качеством
ПК-17	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	ПК-17.1.2.	Способностью применять знание системы стандартов организации и технологии их разработки для решения проблем в сфере управления качеством
ПК-24	Способность применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации	ПК-24.1.1.3.	Способностью применять знание методов системы материального и нематериального стимулирования для решения проблем в сфере управления качеством

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
1. «Деятельность по организации труда и оплаты персонала» Профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом»	ПК-5.1.1	Основы научной организации и нормирования труда;
		Умеет оптимизировать нормы труда и численность персонала
		Владеть навыками оптимизации норм обслуживания и

(Утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2015 г. № 691н)		численности
	ПК-17.1.2.	Знание основных теоретических положений: Сформировавшееся систематическое владение навыками алгоритма работы с профессиональными стандартами в области управления персоналом
	ПК-24.1.1.3.	Применять на практике алгоритм работы с профессиональными стандартами в области управления персоналом

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.ОД.10 Управление качеством принадлежит к блоку базовая часть. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается во 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 43Е (144 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний основ научной организации и нормирования труда, а также на приобретенных ранее умениях и навыках проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности персонала. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для использования различных методов оценки выполнения задач по научной организации труда.

Учебная дисциплина Б1.В.ОД.10 Управление качеством реализуется после изучения: Б1.Б.1 История, Б1.Б.16 Основы теории управления.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 34 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 54 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<i>4 семестр</i>								
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	14	4	-	2		8	<i>О</i>
Тема 2	Качество как экономическая категория и объект управления	14	4	-	2		8	<i>О</i>
Тема 3	Эволюция подходов к менеджменту качества	14	4	-	4		6	<i>Р</i>
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	16	6	-	2		8	<i>Р</i>
Тема 5	Средства и методы управления качеством продукции	14	4		2		8	<i>О</i>
Тема 6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты	22	8		4		10	<i>О</i>
Тема 7	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	14	4		4		6	<i>Р,Т</i>
Промежуточная аттестация								экзамен
Всего:		144	34		20		54	4 ЗЕ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1 Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации

Предмет, задачи и основное содержание курса «Управление качеством». Значение внедрения системы менеджмента качества (СМК) для повышения эффективности предприятия. Современные проблемы управления качеством.

Тема 2 Качество как экономическая категория и объект управления

Содержание понятий «качество» (как экономическая категория и объект управления), «надёжность», «ценность», «стоимость». Эволюция определений качества. Многоаспектность качества: национальный, политический, технический, социальный, экономический, моральный, экологический аспекты.

Понятия качества, процесса, продукции по версии ИСО 9000. Классы характеристик: физические, органолептические, этические, временные, эргономические, функциональные.

Петля качества: маркетинг; проектирование; планирование; закупки; производство или обслуживание; проверка; упаковка; хранение; продажа или распределение; монтаж, обслуживание, техническая поддержка; послепродажная деятельность; утилизация.

Тема 3 Эволюция подходов к менеджменту качества

Фаза отбраковки: идея стандартного качества в 70-х годах 19 века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта); работа по калибрам («проходной» и «непроходной» калибр) Гернри Мартина Лелланда (основатель фирмы «Кадиллак»); замена входного контроля на выходной контроль Генри Фордом; «Двенадцать принципов производительности» Генри Эмерсона; концепция научного менеджмента Ф.У. Тейлора.

Фаза контроля качества: разработки контрольных карт, выполненные В. Шухартом; таблицы выборочного контроля качества, разработанные Г. Доджем и Р. Ромингом; применение статистических методов контроля качества.

Фаза управления качеством: концепция «ноль дефектов»; «14 принципов качества» и «5 смертельных болезней американских компаний» Эдварда Деминга и принцип «триад качества» Джозефа М. Джурана; диаграмма «причины – следствие» Каори Ишикава; принципы всеобщего управления качеством (TotalQualityControl) и инжиниринга Арманда Фейгенбаума; четыре принципа (абсолюта) качества по Филипу Кросби.

Тема 4 Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке

Проблемы, возникающие при управлении качеством. Рейтинг «всемирной конкурентоспособности». Характеристика глобального рынка и критерии конкурентоспособности. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

Понятие конкурентоспособности и её показатели. Влияние показателей конкурентоспособности на характеристики качества. Проблематика маркетинговых исследований качества продукции. Объекты маркетинговых исследований качества продукции.

Тема 5 Средства и методы управления качеством продукции

Понятие контроля качества продукции. Классификация видов контроля качества. Структурные подразделения ОТК. Функции службы качества. Структура затрат на качество.

Понятие статистического анализа и основные мероприятия по его проведению. Сущность и применение статистических методов анализа и управления качеством продукции – «семь инструментов контроля качества: диаграмма Паретто, причинно-следственная диаграмма К. Исикава, гистограмма, диаграмма рассеяния-разброса, контрольные карты и листки, метод стратификации.

Тема 6 Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты

Национальное и международное законодательство. Законы, безопасность, экология, анализ риска, ответственность за продукцию и услуги, ответственность по контракту, гарантии, отзыв поставленной продукции, страхование применительно к системам менеджмента качества.

Понятие, виды и значение сертификации продукции. Основные цели и задачи сертификации. Основные схемы сертификации продукции и систем качества.

Тема 7 Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.

Анализ рынков: организация проведения маркетинговых исследований, сегментация продукции и рынка, методы анализа рынков, основные аспекты исследования рынков. Проблематика маркетинговых исследований качества продукции.

Понятие, виды и методы «бенчмаркинга» и его принципы. Виды бенчмаркинга: внутренний, функциональный, общий, бенчмаркинг с компанией-конкурентом. Предпосылки успешной реализации концепции бенчмаркинга.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ОД.10 Управление качеством выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	Современные проблемы управления качеством.	<i>О</i>
2	Качество как экономическая категория и объект управления	Петля качества: маркетинг; проектирование; планирование; закупки; производство или обслуживание; проверка; упаковка; хранение; продажа или распределение; монтаж, обслуживание, техническая поддержка; послепродажная деятельность; утилизация.	<i>О</i>
3	Эволюция подходов к менеджменту качества	Четыре принципа (абсолюта) качества по Филипу Кросби.	<i>Р</i>
4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.	<i>Р</i>
5	Средства и методы управления качеством продукции	Понятие статистического анализа и основные мероприятия по его проведению.	<i>О</i>
6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты	Основные схемы сертификации продукции и систем качества.	<i>О</i>
7	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	Проблематика маркетинговых исследований качества продукции.	<i>Р,Т</i>

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.10 Управление качеством используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	Устный опрос
Тема 2	Качество как экономическая категория и объект управления	Устный опрос
Тема 3	Эволюция подходов к менеджменту качества	Проверка реферата
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	Проверка реферата
Тема 5	Средства и методы управления качеством продукции	Устный опрос
Тема 6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты	Устный опрос
Тема 7	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	Проверка реферата, Тестирование

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

К сдаче экзамена по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при выполнении заданий в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1 Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации

Вопросы устного опроса:

- 1) Раскройте содержание основных этапов осознания сущности категории «качество».
- 2) В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество».
- 3) Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры
- 4) Поясните различия в понимании содержания категории «качество» в трактовке Г. Гегеля и Ф. Энгельса.

Тема 2 Качество как экономическая категория и объект управления

Вопросы устного опроса:

- 1) Понятие объекта качества. Что подразумевается под продукцией в менеджменте качества?
- 2) Что такое требования к качеству? Как требования к качеству воплощаются в процессе создания качества продукции?

- 3) Охарактеризуйте процесс создания качества продукции.
- 4) Что понимается под системой управления качеством? На каких трех принципах построена система управления качеством?

Тема 3 Эволюция подходов к менеджменту качества

Темы рефератов:

- 1) Становление и развитие менеджмента качества
- 2) Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
- 3) Основные этапы развития систем качества

Тема 4 Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке

Темы рефератов:

- 1) Конкурентоспособность товара
- 2) Качество товара как важнейший фактор повышения конкурентоспособности
- 3) Взаимосвязь конкурентоспособности товара и конкурентоспособность предприятия
- 4) Вопросы обеспечения качества управления, конкурентоспособности предприятия сферы услуг

Тема 5 Средства и методы управления качеством продукции

Вопросы устного опроса:

- 1) Перечислите базовые принципы управления качеством. Охарактеризуйте возможности их применения в целях управления качеством деятельности вашей студенческой группы.
- 2) Какой принцип управления качеством, на ваш взгляд, наиболее значим? Обоснуйте свой ответ.
- 3) Дайте характеристику основных функций управления качеством. Приведите примеры реализации одной из них в деятельности вашей студенческой группы.
- 4) Приведите классификацию конкретных методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.

Тема 6 Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты

Вопросы устного опроса:

- 1) Правовые основы в области качества
- 2) Принципы международной стандартизации
- 3) Структура международных стандартов по управлению качеством
- 4) Новая версия стандартов ИСО серии 9000
- 5) Создание системы менеджмента качества на предприятии

Тема 7 Маркетинговая деятельность в системе управления качеством

Темы рефератов:

- 1) Сущность маркетинговой деятельности
- 2) Процесс управления маркетингом
- 3) Информационное обеспечение маркетинговой деятельности
- 4) Разработка комплекса маркетинга
- 5) Планирование маркетинговой деятельности
- 6) Организация маркетинговой деятельности
- 7) Контроль маркетинговой деятельности

Вопросы для тестирования:

- Вопрос 1. Первой фазой эволюции управления качеством явилась фаза:
- а. менеджмента качества;
 - б. выходного контроля готовой продукции;
 - в. федеральный бюджет и субъектов бюджеты Российской Федерации;

г. управления.

Вопрос 2. Третьей фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. расходы бюджета не могут быть увязаны с определенными доходами бюджета и источниками финансирования дефицита бюджета;
- г. управления.

Вопрос 3. Четвертой фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. планирования качества;
- г. управления.

Вопрос 4. Второй фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. управления;
- в. выходного контроля готовой продукции;
- г. планирования качества.

Вопрос 5. Деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам, — это:

- а. планирование качества;
- б. контроль качества;
- в. наставничество;
- г. аналог.

Вопрос 6. Деятельность, устанавливающая требования к качеству и применению отдельных составляющих систем качества (при этом предполагается определение конкретных показателей качества по всем направлениям деятельности фирмы), — это:

- а. аналог;
- б. наставничество;
- в. планирование качества;
- г. контроль качества.

Вопрос 7. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:

- а. процессом;
- б. качеством
- в. удовлетворенностью работой;
- г. подталкиванием.

Вопрос 8. Лицензия – это:

- а. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности;
- б. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции;
- в. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания;
- г. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

Вопрос 9. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

- а. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий;
- б. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника;
- в. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников;
- г. все вышеперечисленное.

Вопрос 10. Кружок качества – это:

- а. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям;
- б. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг;
- в. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками;
- г. Аудиторы.

Вопрос 11. Схема Исикава - это:

- а. Диаграмма причин и результатов показателей качества;
- б. Выявление бракованных изделий;
- в. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов;
- г. Статистический метод оценки качества менеджмента.

Вопрос 12. При сертификации продукции выдают:

- а. Сертификат происхождения;
- б. Сертификат соответствия;
- в. Сертификат подлинности;
- г. Гигиенический сертификат.

Вопрос 13. Держателем сертификата является:

- а. Изготовитель;
- б. Продавец;
- в. Орган по сертификации;
- г. Потребитель.

Вопрос 14. Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации:

- а. обязательная сертификация;
- б. декларирование соответствия;
- в. добровольная сертификация;
- г. нет верного ответа.

Вопрос 15. Совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотивации, связанных с обеспечением соответствующего качества, называют:

- а. социальные методы управления качеством;
- б. организационно-технологические методы управления качеством;
- в. экономические методы управления качеством;
- г. социально - психологические методы управления качеством.

Вопрос 16. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

- а. Джурана;
- б. Деминга;
- в. Фейгенбаума;
- г. Тагути.

Вопрос 17. Программу «Ноль дефектов» предложил:

- а. Джуран;
- б. Фейгенбаум;
- в. Ф. Кросби;
- г. Тагути.

Вопрос 18. Придумал «круг качества», предложил диаграммы «причины — следствие», разработал концепцию управления качеством, в котором участвует весь коллектив предприятия:

- а. Джуран;
- б. Исикава;
- в. Фейгенбаум;
- г. Тагути

Вопрос 19. Для выявления причин нарушения технологического процесса в тех случаях, когда очевидные его нарушения трудно обнаружимы, используются диаграммы:

- а. Джурана;
- б. Исикавы;
- в. Фейгенбаума;
- г. Тагути

Вопрос 20. Идея трилогии обеспечения качества, в которой выделены три аспекта стратегического планирования качества в организации: планирование качества, улучшение качества, управление качеством, - принадлежит:

- а. Джурану;
- б. Исикаве;
- в. Фейгенбауму;
- г. Тагути

Ответы на вопросы теста: 1.б; 2.а; 3.в; 4.б; 5.б; 6.а; 7.б; 8.б; 9.г; 10.б; 11.а; 12.б; 13.а; 14.в; 15.г; 16.б; 17.в; 18.б; 19.б; 20.а

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации в области управления качеством.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
 В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
 О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5	Знание основ научной организации и нормирования труда, владение навыками проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности, способностью эффективно организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды и умение применять их на практике	ПК-5.1.1	Способность применять знание методов оптимизации норм обслуживания и численности для решения проблем в сфере управления качеством
ПК-17	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	ПК-17.1.2.	Способностью применять знание системы стандартов организации и технологии их разработки для решения проблем в сфере управления качеством
ПК-24	Способность применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации	ПК-24.1.1.3.	Способностью применять знание методов системы материального и нематериального стимулирования для решения проблем в сфере управления качеством

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-5.1.1 Способность применять знание методов оптимизации норм обслуживания и численности для решения проблем в сфере управления качеством	Основы научной организации и нормирования труда;	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме
	Умеет оптимизировать нормы труда и численность персонала	Умение применять знания на практике в полной мере
	Владеть навыками оптимизации норм обслуживания и численности	Свободное владение навыками анализа и систематизации в

		выбранной сфере
<p>ПК-17.1.2. Способностью применять знание системы стандартов организации и технологии их разработки для решения проблем в сфере управления качеством</p>	<p>Знание основных теоретических положений: Сформировавшееся систематическое владение навыками алгоритма работы с профессиональными стандартами в области управления персоналом</p>	<p>Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме</p>
	<p>Применять на практике алгоритм работы с профессиональными стандартами в области управления персоналом</p>	<p>Умение применять знания на практике в полной мере</p>
	<p>Получение необходимой информации для деятельности специалиста по управлению персоналом в процессе работы с реестром профессиональных стандартов и нормативно-правовой документацией.</p>	<p>Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере</p>
<p>ПК-24.1.1.3. Способностью применять знание методов системы материального и нематериального стимулирования для решения проблем в сфере управления качеством</p>	<p>Знание основных теоретических положений: методы материального и нематериального стимулирования персонала организации;</p>	<p>Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме</p>
	<p>оценить эффективность системы стимулирования труда персонала в организации для обеспечения качества</p>	<p>Умение применять знания на практике в полной мере</p>
	<p>практическими навыками применения методов стимулирования труда на практике управления качеством</p>	<p>Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере</p>

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к экзамену

- 1) Эволюция понятия «качество»
- 2) Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством
- 3) Принципы управления качеством
- 4) Составляющие менеджмента качества
- 5) Уровни управления качеством
- 6) Принципы Деминга (PDCA)
- 7) Цикл Деминга (PDCA)
- 8) Функции управления качеством
- 9) 10 составляющих повышения качества Д. Джурана
- 10) Понятие, виды и значение сертификации продукции
- 11) Модель Д. Джурана
- 12) Влад А.К. Гастева в управление качеством
- 13) Влад В.В. Бойцова в управление качеством
- 14) Сущность и задачи квалитметрии
- 15) Экономическая теория качества как направление, сформировавшееся в российской науке управления качеством
- 16) Основные схемы сертификации продукции и систем качества.
- 17) Показатели конкурентоспособности
- 18) Формирование и развитие американской школы управления качеством
- 19) Роль премий и конкурсов качества в повышении конкурентоспособности компаний
- 20) Основные цели и задачи сертификации

Шкала оценивания

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа систем управления качеством.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа систем управления качеством
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа систем управления качеством
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками а анализа систем управления качеством
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа систем управления качеством

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При подготовке к устному опросу рекомендуется придерживаться следующих этапов: изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине, составление кратких конспектов, группировка в отдельный блок вопросов вызвавших затруднение.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;

- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников.

При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников.**

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект.**

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи.

Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, - так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

- 1) Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавров / Алексей Васильевич Тебекин. - М.:, Юрайт 2012- 371 с.: ил., табл. - (Бакалавр.Базовый курс).
- 2) С.Д. Ильенкова [и др.] Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления.— М.: ЮНИТИ-ДАНА 2013.,— 287 с.— Режим доступа:— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

- 1) Круглов М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: [учеб.пособие] / Михаил Геннадьевич Круглов; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - М. Дело : 2011., - 333 с. - (Образовательные инновации).
- 2) Игнатъева А. В. Исследование систем управления: учеб. пособие / Алина Всеволодовна Игнатъева, Михаил Михайлович Максимцов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА 2010., - 167 с. : ил. : табл. - (Профессиональный учебник:"Менеджмент").
- 3) Мишин В. М. Исследование систем управления: учебник. - 2-е изд. - М.:, ЮНИТИ-ДАНА 2010- 527 с. : ил. : табл. - (Профессиональный учебник:"Менеджмент").
- 4) Герасимов, Б.И. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов. - М.: Форум, ИНФРА-М, 2015.
- 5) Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - (Высшее образование:Бакалавриат), (Гриф). – М.: Инфра-М, 2015.
- 6) Тебекин, А.В. Управление качеством: Краткий курс лекций / А.В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2014. - 371 с.
- 7) Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2014.
- 8) Горбашко Е.А. Управление качеством. Учебник для бакалавров. Углубленный курс. – 2-е изд. / Е.А. Горбашко. – М.: Юрайт, 2014.
- 9) Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
- 10) Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. - М.: СмартБук, 2013. - 128 с.
- 11) Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 208 с.
2. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 272 с.

3. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2013. - 189 с.
4. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: Учебное пособие / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2013. - 232 с.

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон РФ №102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений" от 26.06.2008г
2. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
3. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

6.5. Интернет-ресурсы

1. ЭБСIPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>
2. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
3. БС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>
4. СПС «Гарант»

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов включает в себя следующее:

- учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья;

- учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор), мультимедийной системой. Для обучения лиц с нарушениями слуха используются мультимедийные средства и другие технические средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах;

- для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрен просмотр удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены специально оборудованные рабочие места;

- для контактной и самостоятельной работы используется мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т. д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.