

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

## \_\_\_\_\_ Система менеджмента качества в управлении персоналом \_\_\_\_\_

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор: Иванова Т.Б.**

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.04.03 Управление персоналом (уровень магистр), профиль Управление обучением, конкурентоспособностью, трудоустройством и профессиональной карьерой персонала

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

**Форма обучения: очная, заочная**

**Цель освоения дисциплины:** Способность анализировать современные проблемы управления персоналом, оценивать кадровый потенциал, формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации, разрабатывать корпоративные стандарты в области управления персоналом

### **План курса:**

#### **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» Каору Исикава; принципы всеобщего управления качеством (TotalQualityControl) и инжирина Арманды 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.

### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Устный опрос, формирование библиотеки кейс-заданий по тематике курса, тестирование, зачет.

### **Основная литература:**

1. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник - М. - 371 с. Юрайт2012
2. С. Д. Ильенкова [и др.]. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - М.— 287 с. ЮНИТИ-ДАНА 2013
3. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Агарков А.П. - М.: Дашков и К, 2015.— 204 с. Дашков и К, 2015
4. Евстропов Н.А. Практика разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятиях и в организациях [Электронный ресурс]: учебное пособие. Академия стандартизации, метрологии и сертификации. 2013
5. Б.И. Герасимов [и др.]. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. Тамбовский гос. технический ун-т2015