

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«М.4.1 Развитие систем менеджмента качества»*

Уровень высшего образования

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки

38.04.03 Управление персоналом  
(код и наименование направления подготовки)

Управление человеческими ресурсами  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы  
Программа академической магистратуры

Квалификация  
Магистр

Форма обучения  
Заочная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от " 09" 01 2014г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

*ер*

Исполнители:

Доцент

должность

*М*

подпись

Ю.Н. Никулина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.04.03 Управление персоналом

код наименование

*Чер*

Ж.А. Ермакова

личная подпись

расшифровка подписи

Научный руководитель магистерской программы

*Чер*

Ж.А. Ермакова

личная подпись

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

*Н*

Н.Н. Грицай

личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

Доцент

*Сер*

Ю.В. Рожкова

личная подпись

расшифровка подписи

№ регистрации

© Никулина Ю.Н., 2017

© ОГУ, 2017

## **1 Цели и задачи освоения дисциплины**

### **1 Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цели освоения дисциплины:** формирование комплекса знаний, представлений в области менеджмента качества в современных условиях; приобретение практических навыков по разработке системы управления качеством на основе системного и процессного подходов, внедрению интегрированных систем менеджмента качества в рамках совершенствования политики управления человеческими ресурсами.

#### **Задачи:**

- изучить теоретические основы менеджмента качества: современные подходы к определению качества, основные характеристики качества персонала и формы мотивации высококачественного труда;
- рассмотреть тенденции развития системного подхода к качеству и ключевые положения концепции всеобщего менеджмента качества;
- раскрыть специфику процессного подхода к менеджменту качества и основные принципы менеджмента качества;
- представить преимущества разработки системы менеджмента качества и этапы, документы для ее внедрения;
- проанализировать модели премий в области качества за рубежом и в РФ;
- сформировать системное представление о перспективах развития систем менеджмента качества в части создания интегрированных систем менеджмента качества, в том числе ориентированных на совершенствование отдельных подсистем управления человеческими ресурсами.

## **2 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина является факультативной(ым)

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## **3 Требования к результатам обучения по дисциплине**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- современные подходы к определению качества и формы мотивации высококачественного труда в организации;</li><li>- оптимальные режимы труда и отдыха персонала организации;</li><li>-процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства в рамках реализации процессного подхода к менеджменту качества.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- организовывать командное взаимодействие, решая проблемы и задачи, обсуждая возникающие ситуации в области системы менеджмента качества;</li><li>-разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации с учетом подсистемы менеджмента качества управления охраной здоровья и безопасностью.</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p>	ПК-9 способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями эффективной коммуникации в рамках реализации принципа системного управления качеством - вовлеченности сотрудников;</li> <li>- навыками обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации;</li> <li>- навыками разработки предложений в области развития систем менеджмента качества организации.</li> </ul>	
<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательную базу, регламентирующую деятельность организаций в области управления качеством, существующие требования, установленные законодательством;</li> <li>- преимущества разработки системы менеджмента качества и этапы, для ее внедрения;</li> <li>- модели премий в области качества.</li> </ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать и внедрять интегрированные системы менеджмента качества в организации, в том числе ориентированные на совершенствование отдельных подсистем управления человеческими ресурсами;</li> <li>- реализовывать принцип постоянного улучшения, стратегии улучшения в политике управления человеческими ресурсами.</li> </ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <p>навыками использования управленческих знаний, методов, инструментария в области внедрения элементов менеджмента качества в систему управления персоналом организации.</p>	ПК-10 умением разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>16,25</b>	<b>16,25</b>
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>91,75</b>	<b>91,75</b>
- выполнение индивидуального задания (ИЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям.		
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

## Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Теоретические основы менеджмента качества	15	1	2	12
2	Системный подход к менеджменту качества	23	1	2	20
3	Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе	23	1	2	20
4	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	23,5	1,5	2	20
5	Перспективы развития систем менеджмента качества	23,5	1,5	2	20
Итого:		108	6	10	92
Всего:		108	6	10	92

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### № 1 Теоретические основы менеджмента качества

*Понятие качества, современные подходы к его определению. Многоаспектность качества. Качество и конкурентоспособность продукции, организаций. Менеджмент качества: определение, принципы, преимущества. Качество как социальная категория: качество жизнедеятельности. Качество персонала. Человеческий фактор и его роль в управлении качеством. Значение и виды социально-психологических методов менеджмента качества в формировании культуры фирмы. Формы мотивации высококачественного труда. Кружки и группы качества, особенности их организации и функционирования.*

### № 2 Системный подход к менеджменту качества

*Эволюция подходов к качеству. Развитие системного подхода к качеству: модели А.Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана. Комплексное управление качеством как результат совершенствования системных методов. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Отечественный опыт системного подхода к качеству. Принципы системного управления качеством. Постулаты Э.Деминга.*

### № 3 Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

*Сущность процессоориентированного подхода к управлению качеством. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008). Реализация принципа постоянного улучшения, стратегии улучшения.*

### № 4 Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества

*Элементы системы менеджмента качества. Предпосылки разработки и внедрения системы менеджмента качества, мотивы внедрения. Этапы внедрения системы менеджмента качества. Измерение результативности системы менеджмента качества, внутренний аудит системы менеджмента качества. Сертификация системы менеджмента качества. Реализация системного подхода к менеджменту качества в моделях премий в области TQM: премия Деминга, премия*

## № 5 Перспективы развития систем менеджмента качества

*Новый этап развития менеджмента - создание интегрированных систем менеджмента. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема экологического менеджмента по ISO 14001, подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.*

### 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Теоретические основы менеджмента качества	2
2	2	Системный подход к менеджменту качества	2
3	3	Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе	2
4	4	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	2
5	5	Перспективы развития систем менеджмента качества	2
		Итого:	10

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Никулина, Ю. Н. Развитие систем менеджмента качества [Электронный ресурс] : электронный курс лекций / Ю. Н. Никулина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 15.5 Kb). - Оренбург : ОГУ, 2014. -Архиватор 7-Zip

2. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций" / О. В. Аристов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 224 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 216. - Глоссарий: с. 217-223. - ISBN 978-5-16-005652-4.

3. Береговая, И. Б. Управление качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем [Текст] : учебное пособие / И. Б. Береговая; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. безопасности жизнедеятельности. - Челябинск :ЮУрГУ, 2015. - 228 с. - Библиогр.: с. 217-227. - ISBN 978-5-696-04702-7.

4. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - ISBN 978-5-394- 02226-5. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883>

### 5.2 Дополнительная литература

1. Загидуллин, Р. Р. Оптимальное управление качеством [Текст] : [монография] / Р. Р. Загидуллин. - Старый оскол : ТНТ, 2015. - 124 с. : ил. - Библиогр.: с. 123. - ISBN 978-5-94178-320-5.

2. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0198-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/503665>.

3. Берновский Ю.Н. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие/Берновский Ю. Н. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) ISBN 978-5-91134-838-0 Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=527632>

### 5.3 Периодические издания

Методы менеджмента качества : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2017.

Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение: комплект. – М.: Агентство «Роспечать», 2017

Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2017.

Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2017.

Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2017.

### 5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией "Научная электронная библиотека"

2. <http://www.aup.ru/> Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий

3. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии («Росстандарт») – содержит нормативные и правовые акты и проч.

4.<http://elibrary.ru/>– крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций.

5. <http://www.asms.ru> - Академия стандартизации, метрологии и сертификации

6. <http://www.gost.ru> - Госстандарт, Премия Правительства РФ в области качества

<https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум»

7. <https://universarium.org/> - «Универсиум»

### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2017]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe>

4. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2017]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\!CONSULT\cons.exe>

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.