

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

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018.

Заведующий кафедрой

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

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

Ю.Н. Никулина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.04.03 Управление персоналом

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Ж.А. Ермакова

Научный руководитель магистерской программы

личная подпись

Ж.А. Ермакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

Доцент

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Никулина Ю.Н., 2018

© ОГУ, 2018

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><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- современные подходы к определению качества и формы мотивации высококачественного труда в организации;- оптимальные режимы труда и отдыха персонала организации;- процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства в рамках реализации процессного подхода к менеджменту качества. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- организовывать командное взаимодействие, решая проблемы и задачи, обсуждая возникающие ситуации в области системы менеджмента качества;--разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации с учетом подсистемы менеджмента качества управления охраной здоровья и безопасностью. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- технологиями эффективной коммуникации в рамках реализации принципа системного управления качеством - вовлеченности сотрудников;	<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</p>

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- навыками обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации; - навыками разработки предложений в области развития систем менеджмента качества организации.	
Знать: - законодательную базу, регламентирующую деятельность организаций в области управления качеством, существующие требования, установленные законодательством; - преимущества разработки системы менеджмента качества и этапы, для ее внедрения; - модели премий в области качества. Уметь: - разрабатывать и внедрять интегрированные системы менеджмента качества в организации, в том числе ориентированные на совершенствование отдельных подсистем управления человеческими ресурсами; - реализовывать принцип постоянного улучшения, стратегии улучшения в политике управления человеческими ресурсами. Владеть: навыками использования управленческих знаний, методов, инструментария в области внедрения элементов менеджмента качества в систему управления персоналом организации.	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
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34,25	34,25
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	26	26
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	73,75	73,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы менеджмента качества	18	2	6		10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
2	Системный подход к менеджменту качества	17	1	4		12
3	Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе	17	1	4		12
4	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	28	2	6		20
5	Перспективы развития систем менеджмента качества	28	2	6		20
	Итого:	108	8	26		74
	Всего:	108	8	26		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Теоретические основы менеджмента качества

Понятие качества, современные подходы к его определению. Многоаспектность качества. Качество и конкурентоспособность продукции, организации. 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 Болдриджа, приз и уровни EFQM за Совершенство, премия Правительства Российской Федерации в области качества.

№ 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 OHSAS18001; 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	6
2	2	Системный подход к менеджменту качества	4
3	3	Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе	4
4	4	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	6
5	5	Перспективы развития систем менеджмента качества	6
		Итого:	26

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 организации" / 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", 2018.

Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение: комплект. – М.: Агентство «Роспечать», 2018

Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2018.

Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2018.

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
7. <https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум»
7. <https://universarium.org/> - «Универсариум»

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, [1990–2018]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>
4. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2018]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\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.