

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Базовая кафедра менеджмента и информационных технологий**

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Е. И. Луковникова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ**

**Б1.В.14**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**38.03.03 Управление персоналом**

**ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ**

**Управление персоналом организации**

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

<b>СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ</b>		<b>Стр.</b>
<b>1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>		3
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>		3
<b>3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>		4
3.1 Распределение объёма дисциплины по формам обучения.....		4
3.2 Распределение объёма дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости .....		4
<b>4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>		5
4.1 Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий .....		5
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам .....		5
4.3 Лабораторные работы.....		9
4.4 Практические занятия.....		10
4.5. Контрольные мероприятия: контрольная работа .....		10
<b>5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>		11
<b>6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>		12
<b>7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>		12
<b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>		13
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>		13
9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических заданий.....		13
9.2. Методические указания по выполнению контрольной работы .....		21
<b>10 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>		26
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>		26
<b>Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....</b>		28
<b>Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины .....</b>		32
<b>Приложение 3. Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе .....</b>		33

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## Вид деятельности выпускника

Дисциплина охватывает круг вопросов, относящихся к организационно-управленческому и экономическому видам профессиональной деятельности выпускника в соответствии с компетенциями и видами деятельности, указанными в учебном плане.

**Цель дисциплины** – овладение методами управления качеством процессов в области управления персоналом.

**Задачи дисциплины** – изучение теоретических и методических основ управления качеством процессов; изучение прикладных аспектов управления качеством процессов системы управления персоналом.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1	знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом	<b>знать:</b> – теоретические основы управления качеством процессов; <b>уметь:</b> – применять методические основы управления качеством процессов; <b>владеть:</b> – прикладными аспектами управления качеством процессов системы управления персоналом.
ПК-20	умение оценить эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала, владением навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала	<b>знать:</b> – теоретические основы деловой оценки персонала; <b>уметь:</b> – оценивать эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала; <b>владеть:</b> – навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала.
ПК-24	способность применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации	<b>знать:</b> – теоретические основы стимулирования персонала; <b>уметь:</b> – применять методы оценки эффективности системы стимулирования труда; <b>владеть:</b> – навыками применения материального и нематериального стимулирования.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Менеджмент качества в управлении персоналом относится к вариативному блоку дисциплин.

Дисциплина Менеджмент качества в управлении персоналом базируется на знаниях, полученных при изучении учебной дисциплины Основы теории управления.

Основываясь на изучении указанной дисциплины, дисциплина Менеджмент качества в управлении персоналом представляет основу для подготовки к государственной итоговой аттестации.

Такое системное междисциплинарное изучение направлено на достижение требуемого ФГОС уровня подготовки по квалификации бакалавр.

### 3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Распределение объема дисциплины по формам обучения

Форма обучения	Курс	Семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Контрольная работа	Форма промежуточной аттестации
			Всего часов (с экз.)	Аудиторных часов	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Очная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Заочная	4	-	144	16	6	-	10	119	кр	экзамен
Заочная (ускоренное обучение)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Очно-заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

#### 3.2. Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости

Вид учебных занятий	Трудоемкость (всего часов)	в т.ч. в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)	Распределение по семестрам
			5
1	2	3	4
<b>I. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)</b>	16	6	16
Лекции (Лк)	6	2	6
Практические занятия (ПЗ)	10	4	10
Контрольная работа (кр)	+	-	+
Групповые (индивидуальные) консультации	+	-	+
<b>II. Самостоятельная работа (СР) обучающихся (всего)</b>	119	-	119
Подготовка к практическим занятиям	39	-	39
Подготовка к экзамену в течение семестра	50	-	50
Выполнение контрольной работы	30	-	30
<b>III. Промежуточная аттестация</b> экзамен	9	-	9
Общая трудоемкость дисциплины	час.	144	144
	зач. ед.	4	4

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий

- для заочной формы обучения:

№ раздела и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Общая трудоемкость, (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся
			лекции	практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Теоретические и методические основы управления качеством процессов</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>58</b>
1.1.	Введение в дисциплину. Основные понятия. Нормативно-правовое обеспечение систем менеджмента качества.	33	1	2	30
1.2.	Принципы менеджмента качества. Разработка системы менеджмента качества.	33	1	4	30
<b>2.</b>	<b>Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>61</b>
2.1.	Организация мониторинга процессов системы менеджмента качества	34	2	2	30
2.2.	Аудит и сертификация системы менеджмента качества	35	2	2	31
	<b>ИТОГО</b>	<b>135</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>119</b>

### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

№ раздела и темы	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание лекционных занятий	Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)
1	2	3	4
<b>1.</b>	<b>Теоретические и методические основы управления качеством процессов</b>		-
1.1.	Введение в дисциплину. Основные понятия. Нормативно-правовое обеспечение систем менеджмента качества.	Управление качеством товаров и услуг основано на планировании и удовлетворении потребителей. Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям. Эволюция методов обеспечения качества: фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды. Хронология развития стандартизации в сфере управления качеством. 1901 г. Англия. Комитет стандартов. 20-е годы XX века. Созданы организации по стандартизации в большинстве стран Запад-	-

		<p>ной Европы и Америке. 1923 г. Швейцария. Первая Международная конференция по стандартизации. 1928 г. Чехия (Прага). Основана Международная ассоциация национальных обществ по стандартизации - International Standardization Association (ISA). 1946 г. ISA преобразована в Международную организацию по стандартизации - International Standardization Organization (ISO).</p> <p>Стандарты серии ИСО 9000: 1. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. 2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. 3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. 4. ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента. 5. ГОСТ Р ИСО 10012-2008. Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию ИСО 14000. Стандарт в области экологического менеджмента.</p>	
1.2.	<p>Принципы менеджмента качества. Разработка системы менеджмента качества.</p>	<p>Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлеченность работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с поставщиками</p> <p>Система менеджмента качества (СМК) - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.</p> <p>Требования к СМК установлены в ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и являются общими и применимыми к организациям в любых секторах промышленности или экономики независимо от категории продукции. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 не устанавливает требования к продукции. Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией, исходя из предполагаемых запросов потребителей или требований технических регламентов. Требования к продукции, и в ряде случаев также к связанным с ней процессам, могут быть установлены в технических условиях, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах.</p> <p>Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.</p> <p>Входы процесса. Выходы процесса. Управление процессом. Название процесса. Цель процесса. Владелец процесса. Руководитель процесса. Поставщики процесса. Потребители процесса. Требования к входам процесса. Требования к выходам процесса. Результативность. Эффективность.</p> <p>Классификация процессов – это система, по которой осуществляется отнесение процессов, составляющих деятельность организации, к различным классам. Процессы классифицируют по назначению: стратегические процессы (процессы управле-</p>	-

		<p>ния); бизнес-процессы; вспомогательные (обеспечивающие) процессы.</p> <p>Документация СМК должна включать в себя:</p> <p>а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества; б) руководство по качеству; в) документированные процедуры и записи, требуемые настоящим стандартом; г) документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.</p> <p>Этапы создания СМК: подготовительный; проектирование СМК; документирование СМК; внедрение СМК; сертификация СМК.</p>	
2.	<b>Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом</b>		-
2.1.	Организация мониторинга процессов системы менеджмента качества	<p>Формирование измеримых целей. Цели должны быть: конкретными, измеримыми, достижимыми, ориентированы на результат, и ограничены по времени. Виды целей.</p> <p>Согласно ГОСТ Р ИСО 9001 (п. 4.1) применение процессного подхода предполагает в организации проведение следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– идентификация процессов системы менеджмента качества (СМК);</li> <li>– определение последовательности и взаимодействия процессов;</li> <li>– определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности реализации процессов и управления ими;</li> <li>– обеспечение наличия ресурсов и информации для поддержки процессов и их мониторинга;</li> <li>– осуществление мониторинга, измерения и анализа процессов;</li> <li>– принятие мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.</li> </ul> <p>В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001 раздел 8 «Измерение, анализ, улучшение» имеет структуру:</p> <p>8.1. Общие положения</p> <p>8.2. Мониторинг и измерения</p> <p>8.2.1. Удовлетворенность потребителей</p> <p>8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)</p> <p>8.2.3. Мониторинг и измерение процессов</p> <p>8.2.4. Мониторинг и измерение продукции</p> <p>8.3. Управление несоответствующей продукцией</p> <p>8.4. Анализ данных</p> <p>8.5. Улучшение</p> <p>8.5.1. Постоянное улучшение</p> <p>8.5.2. Корректирующие действия</p> <p>8.5.3. Предупреждающие действия</p> <p>Для выявления показателей, требующих мониторинга отдельного процесса, необходимо определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– цель процесса;</li> </ul>	Проектная деятельность, 2 часа

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– результат процесса;</li> <li>– точки контроля процесса.</li> </ul> <p>Для обеспечения прозрачности управления процессом нужно выявить</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– участников;</li> <li>– поставщиков;</li> <li>– потребителей процесса;</li> <li>– требования к процессу, предъявляемые потребителями.</li> </ul> <p>В результате подробного анализа всех процессов организация может определить контролируемые параметры этих процессов, которые составят основу системы мониторинга процессов СМК.</p> <p>Для проведения мониторинга (измерения) процессов можно использовать наиболее распространенные методы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инструментальный (с помощью контрольного или измерительного оборудования);</li> <li>– социологический (анкетирование);</li> <li>– экспертный (оценки специалистов);</li> <li>– расчетный или статистический (математическая обработка массивов данных или выборки).</li> </ul> <p>Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов; способность процесса достигать запланированных результатов. Результативность процесса СМК.</p> <p>Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами. Эффективность процесса СМК.</p>	
2.2.	Аудит и сертификация системы менеджмента качества	<p>Аудит - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.</p> <p>ГОСТ Р ИСО 9000. Раздел 2.8 Оценивание СМК:</p> <p>2.8.1 Оценивание процессов системы менеджмента качества.</p> <p>2.8.2 Аудит (проверка) системы менеджмента качества.</p> <p>2.8.3 Анализ системы менеджмента качества.</p> <p>2.8.4 Самооценка.</p> <p>В процессе оценивания СМК должны быть получены ответы на вопросы в отношении каждого оцениваемого процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?</li> <li>– распределена ли ответственность?</li> <li>– внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?</li> <li>– обеспечивает ли процесс достижение требуемых результатов?</li> </ul> <p>Совокупные ответы на приведенные выше вопросы могут определить результаты оценивания. Оценивание системы менеджмента качества может различаться по области применения и включать в себя такие виды деятельности как аудит (проверку) и анализ системы менеджмента качества, а также самооценку.</p>	-



		<p>Аудиты (проверки) применяют для определения степени выполнения требований, предъявляемых к системе менеджмента качества. Наблюдения аудитов используются для:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивания результативности системы менеджмента качества;</li> <li>– определения возможностей для улучшения.</li> </ul> <p>Аудиты, проводимые первой стороной (самой организацией) или от ее имени для внутренних целей, могут служить основой для декларирования организацией о своем соответствии.</p> <p>Аудиты, проводимые второй стороной, могут проводиться как потребителями организации, так и другими лицами от имени потребителей.</p> <p>Аудиты, проводимые третьей стороной, осуществляются внешними независимыми организациями.</p> <p>ГОСТ Р 40.003- 2008. 4. Цели проведения сертификации системы менеджмента качества. 5. Требования к условиям проведения сертификации системы менеджмента качества. 6. Объекты аудита.</p> <p>7. Процесс сертификации системы менеджмента качества. 8. Ресертификация системы менеджмента качества. 9. Расширение или сужение области сертификации, приостановление или отмена действия сертификата. 10. Применение сертификата соответствия и знака соответствия системы менеджмента качества. 11. Конфиденциальность информации.</p> <p>Роль человеческого фактора при разработке и внедрении СМК. основные направления поддержки и развития человеческого фактора при управлении качеством – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению качества за счет таких факторов, как изменение организации работы (сокращение контрольной функции, поощрение групповой работы), создание специальных структур для участия в деятельности по улучшениям;</li> <li>– адекватные процессы обучения. Цель обучения – начать использовать общую терминологию, знать и понимать основные концепции и принципы, быть уверенными в том, что в организационной иерархии не существует разрывов в этом понимании, а также обеспечить людей навыками для организации улучшений, которые включают в себя навыки работы в команде и наставничество;</li> <li>– использование различных мотивационных механизмов.</li> </ul>	
--	--	---	--

**4.3. Лабораторные работы**  
Учебным планом не предусмотрено

#### 4.4. Практические занятия

<i>№ п/п</i>	<i>Номер раздела дисциплины</i>	<i>Наименование практического занятия</i>	<i>Объем (час.)</i>	<i>Вид занятия в интерак- тивной, ак- тивной, инновацион- ной формах, (час.)</i>
1	1.	Нормативно-правовое обеспечение СМК	2	-
2	1.	Идентификация процессов СМК	1	проектная деятельность, (2 часа)
3	1.	Проектирование процесса	2	проектная деятельность, (2 часа)
4	1.	Структура документации процесса	1	-
5	2.	Организация мониторинга процессов СМК	1	-
6	2.	Результативность и эффективность процессов СМК	1	-
7	2.	Аудит СМК	1	-
8	2.	Сертификация СМК	1	-
<b>ИТОГО</b>			<b>10</b>	<b>4</b>

#### 4.5. Контрольные мероприятия: контрольная работа

Цель выполнения: изучение и закрепление основных методов управления качеством продукции.

Структура: контрольная работа выполняется в виде пояснительной записки, которая состоит из введения, основной части, заключения, списка новых использованных источников (не менее 5).

Рекомендуемый объем: 18-20 страниц.

Выдача задания, прием и защита контрольной работы проводится в соответствии с календарным учебным графиком.

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки контрольной работы</b>
зачтено	соответствие требованиям по структурному содержанию и объему работы; правильность выполнения задания, сопровождающегося рисунками, таблицами; самостоятельность выполнения; оформление работы и списка использованных источников соответствует требованиям СТП 1.4-01-2005; уверенное владение материалом при устной защите.
не зачтено	несоответствие требованиям по структурному содержанию и объему работы; неправильность выполнения задания, отсутствие рисунков, таблиц; отсутствие самостоятельности выполнения; оформление работы и списка использованных источников не соответствует требованиям СТП 1.4-01-2005; отсутствие владения материалом при устной защите.

**5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<i>№, наименование разделов дисциплины</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Компетенции</i>			<i>Σ комп.</i>	<i>t<sub>ср</sub>, час</i>	<i>Вид учебных занятий</i>	<i>Оценка результатов</i>
			<i>ПК</i>						
			<i>1</i>	<i>20</i>	<i>24</i>				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	
<b>1.</b> Теоретические и методические основы управления качеством процессов		66	+	+	+	3	22	Лк, ПЗ	Экзамен
<b>2.</b> Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом		69	+	+	+	3	23	Лк, ПЗ	Экзамен
<b><i>всего часов</i></b>		<b>135</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>45</b>		

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Патрусова А.М. Управление качеством: учебное пособие. – Братск: ФГБОУ ВПО «БрГУ», 2014. – 100 с.

6.2. Менеджмент качества в управлении персоналом: методические указания по выполнению практических заданий и контрольной работы/А.М. Патрусова, Е.Д. Слепенко. – Братск: ФГБОУ ВПО «БрГУ», 2014.

6.3. Оформление пояснительной записки учебной работы: стандарты Системы менеджмента качества ГОУ ВПО «БрГУ». СМК СТП 1.4-01-2005 / Т. Н. Радина, А. А. Сапожников. - Братск : БрГУ, 2005. – 14 с.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование издания	Вид занятия	Количество экземпляров в библиотеке, шт.	Обеспеченность (экз./чел.)
1	2	3	4	5
<b>Основная литература</b>				
1.	Тебекин, А.В. Управление качеством : учебник / А. В. Тебекин. - М. : Юрайт, 2012. - 371 с. - (Бакалавр. Базовый курс)	Лк ПЗ СРС	15	1
<b>Дополнительная литература</b>				
2.	Кузаева Е.Ю., Илюхина Л.А. Информационные технологии как инструмент моделирования бизнес-процессов в системе менеджмента качества (на примере процессов управления персоналом) // Научный журнал. 2016. № 7 (8). С. 41-50. <a href="http://elibrary.ru/item.asp?id=26384997">http://elibrary.ru/item.asp?id=26384997</a>	Лк ПЗ СРС	1(ЭР)	1
3.	Вигандт Л.С., Сараева Ю.И. Роль функциональной модели управления персоналом в системе менеджмента качества организации // Вестник Забайкальского государственного университета. 2015. № 4 (119). С. 126-133. <a href="http://elibrary.ru/item.asp?id=24305684">http://elibrary.ru/item.asp?id=24305684</a>	Лк ПЗ СРС	1(ЭР)	1
4.	Патрусова А.М. Управление качеством: учебное пособие. – Братск: ФГБОУ ВПО «БрГУ», 2014. – 100 с.	Лк ПЗ СРС	47	1
5.	Менеджмент качества в управлении персоналом: методические указания по выполнению практических заданий и контрольной работы/А.М. Патрусова, Е.Д. Слепенко. – Братск: ФГБОУ ВПО «БрГУ», 2014.	Лк ПЗ СРС	23	1
6.	Патрусова А.М. Теоретические основы управления качеством высшего образования: монография. – Братск: ФГБОУ ВПО «БрГУ», 2013. – 86 с.	Лк ПЗ СРС	70	1
7.	Оформление пояснительной записки учебной работы: стандарты Системы менеджмента качества ГОУ ВПО «БрГУ». СМК СТП 1.4-01-2005 / Т. Н. Радина, А. А. Сапожников. - Братск : БрГУ, 2005. – 14 с.	ПЗ Кр СРС	20	1

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Электронный каталог библиотеки БрГУ  
[http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r\\_15/cgiirbis\\_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=](http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=).
2. Электронная библиотека БрГУ  
<http://ecat.brstu.ru/catalog> .
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»  
<http://biblioclub.ru> .
4. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»  
<http://e.lanbook.com> .
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"  
<http://window.edu.ru> .
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru> .
7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)  
<https://uisrussia.msu.ru/> .
8. Национальная электронная библиотека НЭБ  
<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/how-to-search/> .

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приведенные ниже методические указания раскрывают равномерность режима учебной работы в течение семестра по изучению теоретического материала (регулярная проработка лекционного материала), ритмичность режима учебной работы в течение семестра по подготовке к практическим занятиям, их выполнению, самостоятельный характер освоения изучаемого материала, а также подготовки к экзамену.

### **9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических заданий**

#### **Практическое занятие № 1. Нормативно-правовое обеспечение СМК**

Цель занятия: закрепить основы теоретических знаний в области нормативно-правового обеспечения СМК.

Задание:

1. Представить анализ терминов, относящихся к качеству продукции из ГОСТ Р ИСО 9000 на предмет их логической взаимосвязи.
2. Представить анализ ГОСТ Р ИСО 9001 на предмет требований к СМК, процессам и продукции.

Порядок выполнения:

Прочитать ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001 и выполнить задание.

Форма отчетности:

Письменный анализ или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. Изучить ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 1 «Теоретические и методические основы управления качеством процессов» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Термины, относящиеся к качеству продукции согласно ГОСТ Р ИСО 9000.
2. Требования к СМК, процессам и продукции согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

## **Практическое занятие № 2. Идентификация процессов СМК**

Цель занятия: приобретение навыков идентификации процессов СМК.

Задание:

1. Представить организационную структуру организации.
2. Идентифицировать процессы СМК организации.

Пример идентификации процессов СМК Торгово-промышленной палаты г. Братска

№ п/п	Наименование процесса	Владелец процесса	Руководитель процесса
<b>Процессы управления</b>			
1	Анализ системы менеджмента качества	Председатель	Зам. председателя
2	Корректирующие и предупреждающие действия	Председатель	Зам. председателя
3	Взаимодействие с потребителями	Зам. председателя	Зам. председателя
4	Внутренние аудиты	Зам. председателя	Зам. председателя
<b>Основные процессы (бизнес-процессы)</b>			
5	Предоставление услуг	Зам. председателя	Зам. председателя
6	Взаимодействие с членами Палаты	Зам. председателя	Зам. председателя
7	Взаимодействие с внешними структурами	Председатель	Зам. председателя
<b>Процессы обеспечения</b>			
8	Управление финансами	Председатель	Зам. председателя
9	Управление персоналом	Председатель	Зам. председателя
10	Управление инфраструктурой	Зам. председателя	Зам. председателя
11	Управление документацией	Зам. председателя	Зам. председателя
12	Управление записями	Зам. председателя	Зам. председателя

Порядок выполнения:

В соответствии с заданием.

Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить классификацию процессов СМК.

## 2. Изучить правила идентификации процессов СМК.

### Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 1 «Теоретические и методические основы управления качеством процессов» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

### Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

### Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Классификация процессов СМК.
2. Правила идентификации процессов СМК.

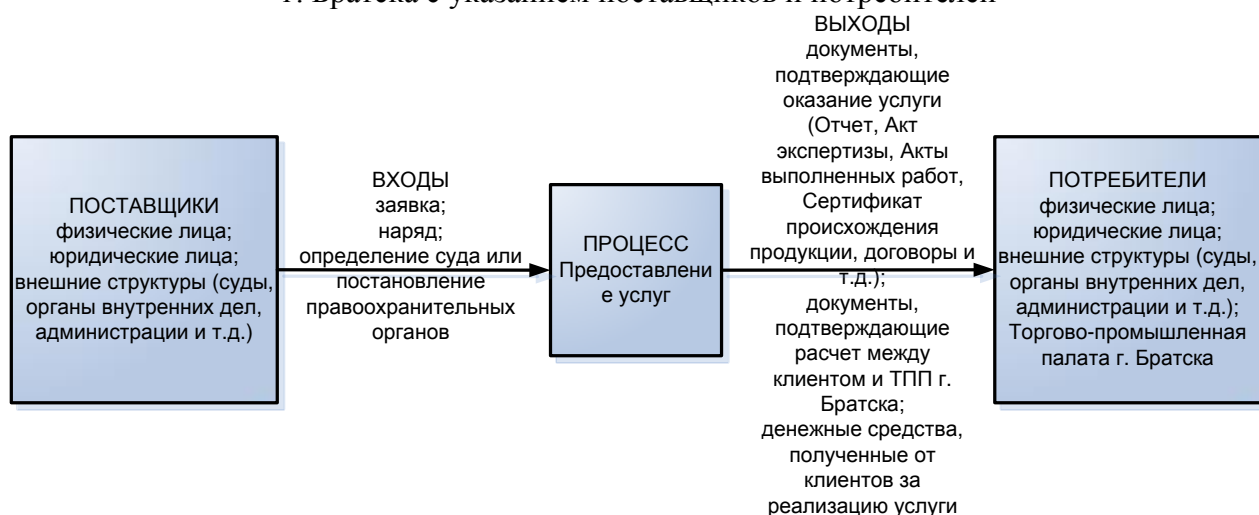
## Практическое занятие № 3. Проектирование процесса СМК

Цель занятия: приобретение навыков проектирования процессов СМК.

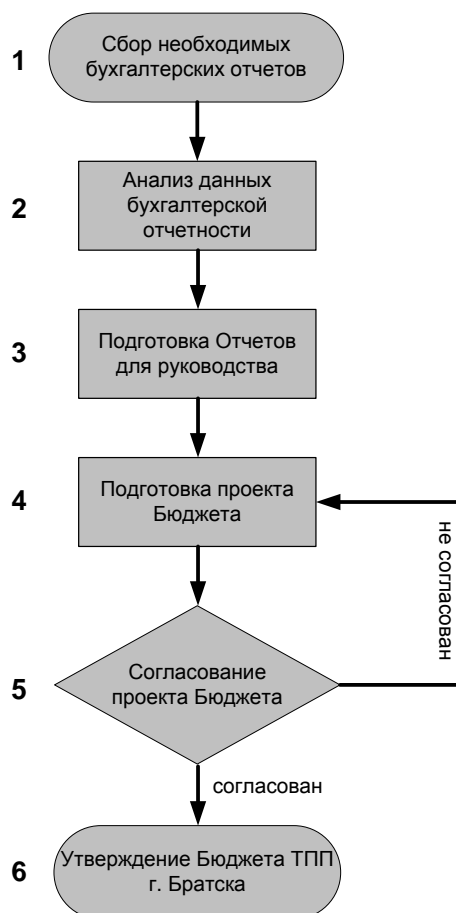
### Задание:

1. Представить схему процесса СМК (с указанием цели, входов, выходов процесса, требований к входам и выходам процесса).
2. Указать поставщиков и потребителей процесса СМК.
3. Представить основные этапы реализации процесса СМК.
4. Составить матрицу ответственности реализации процесса СМК.

Пример схемы процесса «Предоставление услуг» СМК Торгово-промышленной палаты г. Братска с указанием поставщиков и потребителей



Пример представления основных этапов реализации процесса «Составление финансовой отчетности» СМК Торгово-промышленной палаты г. Братска



Порядок выполнения:

В соответствии с заданием.

Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить составляющие элементы процесса СМК и требование к ним.
2. Изучить структуру и содержание матрицы ответственности процесса СМК.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 1 «Теоретические и методические основы управления качеством процессов» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Составляющие элементы процесса СМК и требования к ним.
2. Структура и содержание матрицы ответственности процесса СМК.

**Практическое занятие № 4. Структура документации процесса СМК**



Цель занятия: приобретение навыков по разработке структуры документации процессов СМК.

Задание:

1. Разработать структуру документации процесса СМК.
2. Представить документы, регламентирующие процесс СМК.

Пример разработки структуры документации и перечня документов процесса «Взаимодействие с потребителями» СМК Торгово-промышленной палаты г. Братска

Нормативно-правовое обеспечение	Документация третьего уровня	Записи
Федеральный Закон «О Торгово-промышленных палатах в РФ» Лицензия Устав Палаты	Документированная процедура «Взаимодействие с потребителями»	Договор Счет Счет-фактура Акт о выполненных работах Анкеты Отчет

Порядок выполнения:

В соответствии с заданием.

Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить структуру документации процесса СМК.
2. Изучить требования к документации процесса СМК.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 1 «Теоретические и методические основы управления качеством процессов» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Структура документации процесса СМК.
2. Требования к документации процесса СМК.

## **Практическое занятие № 5. Организация мониторинга процессов СМК**

Цель занятия: приобретение навыков по организации мониторинга процессов СМК.

Задание:

1. Разработать показатели мониторинга процесса СМК.
2. В виде таблицы для каждого показателя мониторинга указать единицы измерения, метод оценки, должность ответственного за проведение мониторинга, записи, содержащие результаты измерения и периодичность измерения.
3. Составить карту процесса СМК.

Пример фрагмента таблицы мониторинга процессов СМК  
Торгово-промышленной палаты г. Братска

Наименование процесса	Показатель мониторинга процесса	Единицы измерения показателя качества процесса	Метод оценки	Должность ответственного за измерение показателя мониторинга	Записи, содержащие результаты измерения	Периодичность измерения
Управление финансами	Своевременность утверждения смет расходов по членским взносам Правлением Палаты	%	Расчетный	Зам. председателя ТПП	Отчет	1 раз в квартал
	Количество замечаний по представленным отчетам со стороны ТПП РФ	ед.				
	Количество несоответствий при реализации процесса	ед.				
Управление персоналом	Доля укомплектованности персонала в соответствии со штатным расписанием	%				
	Доля сотрудников, повысивших квалификацию	%				
	Степень удовлетворенности клиентов	%	Экспертный	Зам. председателя ТПП	Отчет	1 раз в месяц

Шаблон карты процесса

Наименование процесса:	
Цель процесса:	
Владелец процесса:	
Поставщики процесса:	Потребители процесса:
Входы процесса:	Выходы процесса:
Требования к входам:	Требования к выходам:
Точки контроля процесса:	Показатели качества процесса:

Порядок выполнения:  
В соответствии с заданием.

Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить методические основы мониторинга процессов СМК.
2. Изучить организационные основы мониторинга процессов СМК.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 2 «Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Методические основы мониторинга процессов СМК.
2. Организационные основы мониторинга процессов СМК.

**Практическое занятие № 6. Результативность и эффективность процессов СМК**

Цель занятия: приобретение навыков по определению результативности и эффективности процессов СМК.

Задание:

1. Сформулировать показатели результативности процесса СМК. Определить результативность процесса СМК.
2. Сформулировать показатели эффективности процесса СМК. Определить эффективность процесса СМК.

Порядок выполнения:

В соответствии с заданием.

Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить подходы к определению результативности процессов СМК.
2. Изучить подходы к определению эффективности процессов СМК.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 2 «Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Подходы к определению результативности процессов СМК.
2. Подходы к определению эффективности процессов СМК.

**Практическое занятие № 7. Аудит СМК**

Цель занятия: приобретение навыков по проведению аудита СМК.

Задание:

1. Разработать программу аудита СМК.
2. Составить план аудита процесса СМК.

Порядок выполнения:

В соответствии с заданием.

Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить принципы проведения аудита.
2. Изучить требования к программе проведения аудита СМК.
3. Изучить требования к плану проведения аудита процесса СМК.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 2 «Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.

Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Принципы проведения аудита.
2. Требования к программе проведения аудита СМК.
3. Требования к плану проведения аудита процесса СМК.

**Практическое занятие № 8. Сертификация СМК**

Цель занятия: приобретение навыков по проведению сертификации СМК.

Задание:

1. Разработать программу сертификации СМК с указанием объектов аудита и пунктов ГОСТ Р ИСО 9001, которым должны соответствовать указанные объекты.
2. Определить признаки степени соответствия СМК проверяемой организации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.
3. Разработать показатели результативности СМК.

Порядок выполнения:

В соответствии с заданием.

### Форма отчетности:

Письменное или устное представление выполненного задания.

### Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить требования к программе проведения сертификации СМК.
2. Изучить условия сертификации СМК.

### Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического задания рекомендуется использовать материал лекций раздела 2 «Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

### Рекомендуемые источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
  2. ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.
  3. ГОСТ Р ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.
- Основная литература: № 1 согласно таблице раздела 7.  
Дополнительная литература: № 2-7 согласно таблице раздела 7.

### Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Требования к программе проведения сертификации СМК.
2. Условия сертификации СМК.

## **9.2. Методические указания по выполнению контрольной работы**

### **Порядок выполнения контрольной работы.**

Для выполнения контрольной работы студенты самостоятельно выбирают объект исследования – любую организацию вне зависимости от ее организационно-правовой формы, отраслевой принадлежности и других факторов. Как правило, в качестве объекта исследования студенты очной формы обучения выбирают организацию, являющуюся местом прохождения летней практики, а студенты заочной формы обучения – организацию, являющуюся местом их работы.

Готовая контрольная работа сдается преподавателю на проверку за 2 недели до начала экзаменационной сессии. Результатом проверки могут быть:

- «допущен к защите»;
- «допущен к защите после доработки по замечаниям»;
- «не допущен к защите».

Если после проверки контрольная работа рекомендована преподавателем к защите, то следует подготовиться к ее защите.

В случае выявления при проверке ошибок и неточностей, студент допускается к защите контрольной работы только после их устранения.

В последнем случае требуется переделать контрольную работу в соответствии с предъявляемыми требованиями. Если контрольная работа не рекомендована преподавателем к защите, то после переработки работа вновь сдается на проверку.

Без защиты контрольной работы студент не допускается к сдаче экзамена по дисциплине.

Защита контрольной работы производится в часы, определенные в соответствии с расписанием занятий.

На защите контрольной работы студент в краткой форме излагает основные результаты, полученные в ходе ее выполнения и практическую значимость выполненной работы, отвечает на возникшие в ходе защиты вопросы.

### **Рекомендации по выполнению контрольной работы.**

#### Задание:

1. Провести идентификацию процессов СМК организации.
2. Спроектировать процесс СМК организации.
3. Представить структуру документации процесса СМК.
4. Разработать показатели качества и карту процесса СМК.
5. Определить результативность и эффективность процесса СМК.

Во введении необходимо дать краткую характеристику объекта исследования (когда образовалась организация, ее основные направления деятельности, виды выпускаемой продукции или спектр предоставляемых услуг, основные группы потребителей, сведения о наличии или отсутствии СМК в исследуемой организации).

Основная часть состоит из 5 разделов:

1. Идентификация процессов СМК организации.
2. Проектирование процесса СМК организации.
3. Структура документации процесса СМК.
4. Показатели качества и карта процесса СМК.
5. Результативность и эффективность процесса СМК.

В первом разделе необходимо представить организационную структуру организации и идентифицировать процессы СМК организации. При выполнении данного раздела необходимо использовать рекомендации по выполнению практического занятия №2.

Во втором разделе необходимо выбрать один из бизнес-процессов СМК организации и представить схему выбранного бизнес-процесса СМК (с указанием цели, входов, выходов процесса, требований к входам и выходам процесса); указать поставщиков и потребителей процесса СМК; представить основные этапы реализации процесса СМК; составить матрицу ответственности реализации процесса СМК. При выполнении данного раздела необходимо использовать рекомендации по выполнению практического занятия №3.

В третьем разделе необходимо разработать структуру документации процесса СМК и представить документы, регламентирующие бизнес-процесс СМК. При выполнении данного раздела необходимо использовать рекомендации по выполнению практического занятия №4.

В четвертом разделе необходимо разработать показатели мониторинга процесса СМК; в виде таблицы для каждого показателя мониторинга указать единицы измерения, метод оценки, должность ответственного за проведение мониторинга, записи, содержащие результаты измерения и периодичность измерения; составить карту процесса СМК. При выполнении данного раздела необходимо использовать рекомендации по выполнению практического занятия №5.

В пятом разделе необходимо сформулировать показатели результативности процесса СМК и определить результативность процесса СМК; сформулировать показатели эффективности процесса СМК и определить эффективность процесса СМК. При выполнении данного раздела необходимо использовать рекомендации по выполнению практического занятия №6.

В заключении необходимо отметить положительные и отрицательные стороны применения процессного подхода в организации.

## **Требования к оформлению материалов контрольной работы**

### Общие положения

Оформление пояснительной записки контрольной работы проводится в соответствии с СМК СТП 1.4-01-2005 и выполняется в печатном виде с использованием текстовых редакторов. При этом должны быть соблюдены следующие требования:

- а) пояснительная записка печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4;
- б) поля:
  - 1) правое – 10 мм;
  - 2) левое – 30 мм;
  - 3) верхнее – 20 мм;
  - 4) нижнее – 20 мм;
- в) размер букв:
  - 1) основной текст: кегль – 14;
  - 2) для приложений допускается: кегль – 12;

- г) цвет шрифта - черный;
- д) интервал между строками – 1,5;
- е) применение различных шрифтов разной гарнитуры разрешается для акцентирования внимания на определенных терминах и определениях;
- ж) опечатки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской с нанесением на том же месте исправленного текста (графики) черной пастой рукописным способом.
- з) автоперенос обязателен (Сервис, Язык, Расстановка переносов, Автоматическая расстановка переносов).

Наименования структурных элементов «Содержание», «Список использованных источников» и «Приложения» являются заголовками соответствующих элементов Пояснительной записки и записываются посередине страницы (строки), строчными буквами, начиная с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

### Рубрикация

Основная часть Пояснительной записки делится на разделы, подразделы, пункты и подпункты.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа, величина которого равна 7 пробелам (Формат, Абзац, Первая строка: Отступ – 0,95см).

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные точкой.

После номеров раздела, подраздела, пункта и подпункта перед их заголовками или текстом точку не ставят.

### Заголовки

Заголовки имеют только разделы и подразделы. Пункты и подпункты заголовков не имеют. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

Печать заголовков разделов и подразделов – с абзацного отступа (7 пробелов), строчными буквами, начиная с прописной, без точки в конце.

Запрещаются в заголовках:

- а) перенос слов;
- б) сокращения слов;
- в) применение аббревиатур.

Заголовок из двух предложений разделяют точкой.

Если заголовок состоит из двух и более строк, вторую и последующие строки начинают под заглавной буквой первой строки заголовка. Заголовки разделов и подразделов следует выделять полужирным шрифтом.

Расстояние между заголовком раздела и предшествующим текстом формируется 2 нажатиями клавиши «Enter», между заголовком раздела и последующим текстом – 1 нажатием клавиши «Enter».

Если заголовок размещается в нижней части страницы, то после него должно быть не менее трех строк текста. В противном случае, заголовок и текст переносятся на следующую страницу.

### Перечисления

Перед перечислением ставится двоеточие.

Каждое перечисление записывается с абзацного отступа (7 пробелов) со строчной буквы.

Перед каждым перечислением следует ставить дефис или строчную букву русского алфавита, после которой ставится скобка.

Пример:

Уууууууууууууу:

- а) xxxxxxxxxxxx;





Расположение таблицы – непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

Ссылка на таблицу в тексте – слово «таблица» с указанием ее номера, например, «...показано в таблице 2».

Нумерация таблиц в основном тексте – арабскими цифрами сквозной нумерации. Нумерация таблиц в Приложении – отдельная нумерация в каждом приложении арабскими цифрами с добавлением перед цифрой буквенного обозначения приложения, например, «Таблица В.1».

Перенос таблиц. Слово «Таблица» и ее номер указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями с абзачного отступа следует писать «Продолжение таблицы» и указать ее номер, например, «Продолжение таблицы 1».

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

#### Список использованных источников

Библиографическое описание использованных источников следует выполнять в соответствии с ГОСТ 7.1-2003, с указанием только обязательных элементов.

Сведения об источниках в Списке использованных источников следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте Пояснительной записки, нумеровать арабскими цифрами без точки и печатать с абзачного отступа.

Ссылки на использованные источники следует приводить в тексте Пояснительной записки в квадратных скобках, например: «в соответствии с [7, с.99]».

Примеры библиографического описания. ГОСТ 7.1-2003:

Книги:

*а) один автор:*

Острейковский В.А. Информатика: Учеб. Для вузов. - М.: Высш. шк., 2008. - 511 с.

*б) коллектив авторов:*

Агафонова Н.Н. Гражданское право : учебное пособие для вузов / Н.Н. Агафонова, Т.В. Богачева, Л.И. Глушкова; под общ. ред. А.Г. Калпина; М-во образования и науки РФ, Моск. гос. юрид. акад.- Изд. 2-е, перераб. и доп. / при участии В. Суховой.- М.: Юрист, 2004. - 542 с. - (Institutiones; вып. 221)

Примеры библиографического описания электронных ресурсов. ГОСТ 7.82-2001:

Ресурсы локального доступа:

*а) под автором:*

Цветков В.Я. Компьютерная графика: рабочая программа [Электронный ресурс]: для студентов заочн. формы обуч. / В.Я. Цветков.-Электрон. дан. и прогр. - М.: МИИГАиК, 1999. - 1 дискета.

*б) под заглавием:*

Internet шаг за шагом [Электронный ресурс]: [интерактив. учебник]. - Электрон. дан. и прогр.-СПб.:ПитерКом, 2003. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с экрана.

*в) ресурсы удаленного доступа:*

1) Исследовано в России [Электронный ресурс]: многопредметный науч. журн. / МФТИ. - Электрон. журн. -Долгопрудный: МФТИ,2004.- Режим доступа к журн.:<http://zhurnal.mipt.rssi.ru>. - Загл. с экрана. - № гос. регистрации 033336001.

2) Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс]: база данных. - Электрон. дан.(5 файлов, 178 тыс. записей). - М., [1999]. - Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. - Загл. с экрана.

#### Приложения

Приложение оформляют как продолжение Пояснительной записки на последующих ее листах или в виде самостоятельного документа.

В тексте Пояснительной записки на все приложения должны быть даны ссылки, например, «...приведены в Приложении А». Приложения обозначают и располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием сверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и вида. Приложения могут быть трех видов: обязательное, рекомендуемое или справочное. Вид приложения указывают под словом «Приложение» в круглых скобках. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Е, Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером раздела, подраздела, пункта и подпункта ставится обозначение этого приложения, например, «А.3», «А.3.1», «А.3.1.1», «А.3.1.1.1».

Приложения должны иметь общую с остальной частью Пояснительной записки сквозную нумерацию страниц.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Для получения информации при подготовке к практическим занятиям используются следующие информационные технологии:

- Microsoft Windows Professional Russian
- Microsoft Office Russian
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Security
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине применяются инновационные технологии обучения, активные и интерактивные формы проведения занятий, указанные в разделах 3.2, 4.2, 4.4.

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

<i>Вид занятия</i>	<i>Наименование аудитории</i>	<i>Перечень основного оборудования</i>	<i>№ ПЗ</i>
1	2	3	4
Лк	Лекционная аудитория (мультимедийный класс)	Интерактивная доска SMART Board 680i2/Unifl, Интерактивный планшет Wacom PL-720, Колонки Microlab Solo-7C, Ноутбук Samsung R610<NP-R610-FS08>, Телевизор плазменный Samsung 63 PS-63A756T1M	-
ПЗ	Дисплейный класс	Системный блок AMD A10-7800 Radeon R7 (12 шт.), Системный блок	ПЗ № 1-8

		для слабовидящих пользователей AMD A10-7850K (1 шт.), Монитор Philips233 V5QHABP (13 шт.)	
Кр	Дисплейный класс	Системный блок AMD A10-7800 Radeon R7 (12 шт.), Системный блок для слабовидящих пользователей AMD A10-7850K (1 шт.), Монитор Philips233 V5QHABP (13 шт.)	-
	Читальный зал №1	Оборудование 10 ПК i5-2500/H67/4Gb(монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	-
СР	Читальный зал №1	Оборудование 10 ПК i5-2500/H67/4Gb(монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	-

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**1. Описание фонда оценочных средств (паспорт)**

№ компетенции	Элемент компетенции	Раздел	Тема	ФОС
ПК-1	знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом	1. Теоретические и методические основы управления качеством процессов	1.1. Введение в дисциплину. Основные понятия. Нормативно-правовое обеспечение систем менеджмента качества.	<i>Экзаменационный билет</i>
ПК-20	умением оценить эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала, владением навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала		1.2. Принципы менеджмента качества. Разработка системы менеджмента качества.	
		2. Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом	2.1. Организация мониторинга процессов системы менеджмента качества	<i>Экзаменационный билет</i>
ПК-24	способностью применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации		2.2. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	

## 2. Экзаменационные вопросы

№ п/п	Компетенции		ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ	№ и наименование раздела
	Код	Определение		
1			3	
1.	ПК-1	знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом	<p><b>1.1.</b> Сущность качества. Качество товара и услуги.</p> <p><b>1.2.</b> Основные этапы развития методов управления качеством.</p> <p><b>1.3.</b> Ученые в области управления качеством: основные достижения.</p> <p><b>1.4.</b> Хронология развития стандартизации в сфере управления качеством.</p> <p><b>1.5.</b> Стандарты серии ИСО 9000: назначение.</p> <p><b>1.6.</b> Принципы управления качеством.</p> <p><b>1.7.</b> Система менеджмента качества.</p> <p><b>1.8.</b> Процесс. Сущность процессного подхода.</p> <p><b>1.9.</b> Классификация процессов СМК.</p> <p><b>1.10.</b> Структура документации СМК.</p> <p><b>1.11.</b> Этапы создания СМК.</p>	1. Теоретические и методические основы управления качеством процессов
2.	ПК-20	умением оценить эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала, владением навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала	<p><b>2.1.</b> Виды целей. Формирование измеримых целей.</p> <p><b>2.2.</b> Показатель качества процесса. Классификация показателей качества.</p> <p><b>2.3.</b> Методические основы мониторинга процессов СМК.</p> <p><b>2.4.</b> Организационные основы мониторинга процессов СМК.</p> <p><b>2.5.</b> Результативность процесса СМК.</p> <p><b>2.6.</b> Эффективность процесса СМК.</p> <p><b>2.7.</b> Принципы проведения аудита.</p> <p><b>2.8.</b> Программа проведения аудита СМК.</p> <p><b>2.9.</b> План проведения аудита процесса СМК.</p> <p><b>2.10.</b> Сертификация СМК. Показатели результативности СМК.</p> <p><b>2.11.</b> Роль человеческого фактора при разработке и внедрении СМК.</p>	2. Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом
3.	ПК-24	способностью применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации		

### 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Оценка	Критерии
<b>Знать</b> <b>ПК-1:</b> – теоретические основы управления качеством процессов; <b>ПК-20:</b> – теоретические основы деловой оценки персонала; <b>ПК-24:</b> – теоретические основы стимулирования персонала. <b>Уметь</b> <b>ПК-1:</b> – применять методические основы управления качеством процессов; <b>ПК-20:</b> – оценивать эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала; <b>ПК-24:</b> – применять методы оценки эффективности системы стимулирования труда. <b>Владеть</b> <b>ПК-1:</b> – прикладными аспектами управления качеством процессов системы управления персоналом; <b>ПК-20:</b> – навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала; <b>ПК-24:</b> – навыками применения материального и нематериального стимулирования.	<b>отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> <li>– всестороннее систематическое знание программного материала;</li> <li>– правильное выполнение заданий, направленных на применение программного материала;</li> <li>– правильное применение основных положений программного материала.</li> </ul>
	<b>хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> <li>– недостаточно полное знание программного материала;</li> <li>– выполнение с несущественными ошибками заданий, направленных на применение программного материала;</li> <li>– применение с несущественными ошибками основных положений программного материала.</li> </ul>
	<b>удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> <li>– частичное знание программного материала;</li> <li>– частичное выполнение заданий, направленных на применение программного материала;</li> <li>– частичное применение основных положений программного материала.</li> </ul>
	<b>неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> <li>– существенные пробелы в знании программного материала;</li> <li>– принципиальные ошибки при выполнении заданий, направленных на применение программного материала;</li> <li>– невозможность применения основных положений программного материала.</li> </ul>

### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Цель и задачи дисциплины «Менеджмент качества в управлении персоналом» представлены в разделе 1 настоящей рабочей программы. Место дисциплины в структуре образовательной программы представлено в разделе 2 настоящей рабочей программы. Распределение объема дисциплины по формам обучения с указанием видов учебных занятий представлено в разделе 3 настоящей рабочей программы. Содержание дисциплины указано в разделе 4 настоящей рабочей программы.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы студентов по дисциплине находятся в свободном доступе в соответствии с разделом 6 настоящей рабочей программы.

При изучении дисциплины необходимо использовать литературу, указанную в разделе 7 настоящей рабочей программы, а также перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», представленных в разделе 8 настоящей рабочей программы.

Консультации для студентов по дисциплине проводятся в соответствии с графиком проведения консультаций, представленном на стенде кафедры, за которой закреплена указанная дисциплина.

Информационные технологии, используемые при освоении дисциплины, перечислены в разделе 10 настоящей рабочей программы.

Оценка знаний, умений, навыков осуществляется в процессе промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, которая осуществляется в виде экзамена. Для оценивания знаний, умений, навыков используется ФОС по дисциплине, содержащий экзаменационные билеты.

Экзамен проводится в письменной форме по выданному преподавателем заданию.

По итогам выполненного задания преподаватель оценивает уровень знаний, умений, навыков. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, сформированных по итогам изучения дисциплины, представлено в разделе 3 Приложения 1 настоящей рабочей программы. Основными оценочными средствами при проведении промежуточной аттестации являются экзаменационные билеты.

## АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины

### Менеджмент качества в управлении персоналом

#### 1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является овладение методами управления качеством процессов в области управления персоналом.

Задачами дисциплины являются: изучение теоретических и методических основ управления качеством процессов; изучение прикладных аспектов управления качеством процессов системы управления персоналом.

#### 2. Структура дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости по отдельным видам учебных занятий, включая самостоятельную работу: контактная работа обучающихся с преподавателем – 16 часов (лекций – 6 часов, практических занятий – 10 часов), самостоятельная работа обучающихся – 119 часов. Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетных единицы.

2.2. Основные разделы дисциплины:

- 1 – Теоретические и методические основы управления качеством процессов.
- 2 – Прикладные аспекты управления качеством процессов системы управления персоналом.

#### 3. Планируемые результаты обучения (перечень компетенций)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**ПК-1** знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом.

**ПК-20** умение оценить эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала, владением навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала.

**ПК-24** способность применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации.

#### 4. Вид промежуточной аттестации: экзамен.



*Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе  
на 20\_\_-20\_\_ учебный год*

1. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие дополнения:

2. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие изменения:

Протокол заседания кафедры № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом от «14» декабря 2015 г. № 1461

**для набора 2014 года:** и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для заочной формы обучения от «03» июля 2018 г. № 413

**Программу составила:**

Патрусова А.М., декан ФЗиУО, доцент, к.т.н. \_\_\_\_\_

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании базовой кафедры МиИТ от «19» декабря 2018 г., протокол № 8

И.о. заведующего базовой кафедрой МиИТ \_\_\_\_\_ Е.И. Луковникова

**СОГЛАСОВАНО:**

И.о. заведующего выпускающей базовой кафедрой МиИТ \_\_\_\_\_ Е.И. Луковникова

Директор библиотеки \_\_\_\_\_ Т.Ф. Сотник

Рабочая программа одобрена методической комиссией факультета ФЭиУ

от «28» декабря 2018 г., протокол № 4

Председатель методической комиссии факультета \_\_\_\_\_ Е.В. Трапезникова

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник учебно-методического управления \_\_\_\_\_ Г.П. Нежевец

Регистрационный № \_\_\_\_\_