

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории

СЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Хазановский
«___» _____ 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И СЕРТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА»

По направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Профиль подготовки «Управление персоналом»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

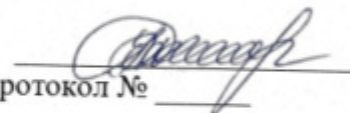
Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством и сертификация персонала» по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом – с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством и сертификация персонала» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 955 с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Филипенко Т.В.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой
Переутверждена: «___» _____ 20__ года, протокол № _____  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы
12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической комиссии института
управления и государственной службы

 Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины «Управление качеством и сертификация персонала» является формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества, сертификации персонала.

Задачи:

формирование у студента понимания роли качества и сертификации персонала как фактора успеха в рыночной экономике;

изучение современной теории, практики и инструментария обеспечения качества и управления качеством;

раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством и сертификации персонала;

ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями ISO 9000.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством и сертификация персонала» относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.15). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

технологий и методов определения профессиональных знаний, умений и компетенций;

технологий и методов оценки личностных качеств и характеристик;

нормативных правовых актов, регулирующие проведение сертификации персонала, понятия профессионального стандарта и особенностей его применения;

цели, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации.

умения:

разрабатывать для работников траектории повышения квалификации;

разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала;

навыки:

проведения добровольной сертификации персонала, навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала.

Для освоения дисциплины «Управление качеством и сертификация персонала» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин «Управление персоналом», «Менеджмент», «Рынок труда». Освоение дисциплины «Управление качеством и

сертификация персонала» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин: «Оценка деятельности персонала», «Управление организационной культурой», «Технологии управления персоналом» и других профильных дисциплин направления 38.03.03 Управление персоналом.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2. Способен выполнять основные рекрутинговые функции на предприятии.	ПК-2.2 Способен управлять оценкой и сертификацией персонала, анализировать результаты и предлагать пути совершенствования.	Знать: технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций, технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик, нормативные правовые акты, регулирующие проведение сертификации персонала, понятие профессионального стандарта и особенности его применения. Цели, задачи и виды аттестации; другие виды текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации. Уметь: разрабатывать для работников траектории повышения квалификации. Разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала. Владеть: методиками проведения добровольной сертификации персонала, навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	56	36	
Лекции	28	18	
Семинарские занятия	28	18	
Практические занятия	-	-	
Лабораторные работы	-	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	88	108	
Форма аттестации	экзамен	экзамен	

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Всеобщее управление качеством (TQM). Основы TQM. Главная идея TQM. Базовые положения программы менеджмента качества. Основные составляющие TQM.

Тема 2. Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000. История создания стандартов ISO 9000. Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000. Основные принципы управления качеством в соответствии с ISO 9000.

Тема 3 Сущность категорий «качество», «качество персонала» и элементы, формирующие их. Основные понятия в области качества. Измерения качества в науке квалиметрии. Определения понятия "качество персонала" и "качество рабочей силы". Требования к качеству. Способности персонала. Свойства персонала. Требования к персоналу со стороны работодателя.

Тема 4. Персонал в системе управления качеством. Персонал — главный ресурс в системе качества. Ключевые положения, касающиеся роли персонала в системе управления качеством. Последовательность регламентирования деятельности персонала.

Тема 5. Управление персоналом в системе менеджмента качества. Роль и место персонала в системе TQM. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом. Роль управленческого персонала в обеспечении требований TQM. Организационно-экономический механизм обеспечения качества управления персоналом. Характеристики работы персонала.

Тема 6. Управление качеством персонала. Аспекты структуры системы управления качеством. Принцип «постоянного улучшения» качества. Процесс делегирования полномочий сотрудникам. Ценности системы управления качеством персонала. Создание и поддержание корпоративной культуры качества на предприятии. Формирование социальной структуры и обеспечение социально-психологической поддержки сотрудникам предприятия. Формирование системы оперативно-кадрового управления персоналом предприятия. Методы управления персоналом. Отбор работников на основе принципов комплексного управления качеством. Мотивация персонала.

Тема 7. История развития сертификации. История сертификации в России. История сертификации в Европе. История сертификации в США. Законодательная база сертификации.

Тема 8. Система сертификации. Сущность и содержание системы сертификации персонала. Составляющие системы сертификации. Сертификат соответствия. Знак соответствия. Характерные черты системы сертификации персонала:

Тема 9. Обязательная и добровольная сертификация, основные принципы системы сертификации. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Принципы системы сертификации.

Тема 10. Сертификация персонала. Объекты сертификации. Основные факторы развития сертификации. Цели и задачи сертификации персонала. Преимущества сертификации персонала.

Тема 11. Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ. Проблемы повышения качества рабочей силы в российских организациях. Необходимые действия для усиления механизмов государственного воздействия на структуру и качество кадров. Сертификация персонала в системе управления качеством рабочей силы. Формирование системы сертификации персонала в России. Принципиальная структура системы управления качеством рабочей силы на предприятиях. Создание Системы сертификации персонала при ТПП РФ

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Всеобщее управление качеством (TQM)	2	2	-
2.	Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000	2	1	-
3.	Сущность категорий «качество», «качество персонала» и элементы, формирующие их	2	1	-
4.	Персонал в системе управления качеством	2	2	-
5.	Управление персоналом в системе менеджмента качества	4	2	-
6.	Управление качеством персонала	2	2	-
7.	История развития сертификации	2	2	-
8.	Система сертификации	4	2	-
9.	Обязательная и добровольная сертификация, основные принципы системы сертификации	2	1	-
10.	Сертификация персонала	2	1	-
11.	Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ	4	2	-
Итого:		28	18	

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Всеобщее управление качеством (TQM)	2	2	-
2.	Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000	2	1	-
3.	Сущность категорий «качество», «качество персонала» и элементы, формирующие их	2	1	-
4.	Персонал в системе управления качеством	2	2	-
5.	Управление персоналом в системе менеджмента качества	4	2	-

6.	Управление качеством персонала	2	2	-
7.	История развития сертификации	2	2	-
8.	Система сертификации	4	2	-
9.	Обязательная и добровольная сертификация, основные принципы системы сертификации	2	1	-
10.	Сертификация персонала	2	1	-
11.	Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ	4	2	-
Итого:		28	18	

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Всеобщее управление качеством (TQM)	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	10	
2.	Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000	Самостоятельное изучение литературы.	8	10	
3.	Сущность категорий «качество», «качество персонала» и элементы, формирующие их	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	10	
4.	Персонал в системе управления качеством	Самостоятельное изучение литературы.	8	10	
5.	Управление персоналом в системе менеджмента качества	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	10	
6.	Управление качеством персонала	Самостоятельное изучение литературы.	8	10	
7.	История развития сертификации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	10	
8.	Система сертификации	Самостоятельное изучение литературы.	8	10	

9.	Обязательная и добровольная сертификация, основные принципы системы сертификации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	10	
10.	Сертификация персонала	Самостоятельное изучение литературы.	8	9	
11.	Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	9	
Итого:			88	108	

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-

образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Анисимов, Э. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 74 с.: схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1967-2

2. Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством Электронный ресурс: Учебное пособие / Н. В. Воронцова. - Всеобщее управление качеством, 2024-04-08. - Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. - 135 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9585-0716-0

3. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством Электронный ресурс: Лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. - Москва: МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. - 93 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7264-1834-6

4. Николаев, М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством Электронный ресурс: учебное пособие / М.И. Николаев. - Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством, 2019-12-01. - Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. - 115 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

б) дополнительная литература:

1. Абрамов В.А. Сертификация продукции и услуг: практическое пособие. – М.: Изд-во Осъ-89, 2015.

2. Аристов О.В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с.

3. Бурчакова М.А. Управление качеством. – М.: РУДН, 2014. – 200 с.

4. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000: Политика. Оценка. Формирование. – СПб.: Питер, 2014 г. – 127 с.

5. Управление качеством продукции / под ред. Н.И. Новицкого. – М.: Новое знание, 2015. – 367 с.

6. Управление качеством / под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 334 с.
7. Управление эффективностью и качеством: модульная программа: в 2 ч. – Ч. 1: пер. с англ. / под ред. И. Прокопенко, К. Норта. – М.: Дело, 2015. – 800 с.
8. Чупилин А.И. Управление качеством. – М.: Дашков и К*, 2014. – 156 с.
9. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг: учебное пособие / В.И. Федюков, О.Г. Тарасова, Е.Ю. Салдаева, А.Н. Носова, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет; под общ. ред. В. И. Федюков. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 104 с.: ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр.: с. 89-91. - ISBN 978-5-8158-1498-1
10. Шклярова, Е.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством в вопросах и ответах Электронный ресурс: учебно-методическое пособие / Е.И. Шклярова. - Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством в вопросах и ответах, 2019-06-22. - Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2016. - 19 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

в) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А.Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu

Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством и сертификация персонала»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2. Способен выполнять основные рекрутинговые функции на предприятии.	Пороговый	знать: технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций, технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик, нормативные правовые акты, регулирующие проведение сертификации персонала, понятие профессионального стандарта и особенности его применения. Цели, задачи и виды аттестации; другие виды текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации.
Основной		Базовый	уметь: разрабатывать для работников траектории повышения квалификации. Разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала.
Заключительный		Высокий	владеть: методиками проведения добровольной сертификации персонала, навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2.	Способен выполнять основные рекрутинговые функции на предприятии.	ПК-2.2 Способен управлять оценкой и сертификацией персонала, анализировать результаты и предлагать пути совершенствования.	Тема 1. <i>Всеобщее управление качеством (TQM)</i> Тема 2. <i>Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000</i> Тема 3. <i>Сущность категорий «качество», «качество персонала» и элементы, формирующие их</i> Тема 4. <i>Персонал в системе управления качеством</i> Тема 5. <i>Управление персоналом в системе менеджмента качества</i> Тема 6. <i>Управление качеством персонала</i> Тема 7. <i>История развития сертификации</i> Тема 8. <i>Система сертификации</i> Тема 9. <i>Обязательная и добровольная сертификация, основные принципы системы сертификации</i>	7

				Тема 10 Сертификация персонала Тема 11 Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ	
--	--	--	--	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикатор ы достижений компетенци и	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
----------	--------------------	---	---	--	--

1.	ПК-2. Способен выполнять основные рекрутинговые функции на предприятии.	ПК-2.2 Способен управлять оценкой и сертификацией персонала, анализировать результаты и предлагать пути совершенствования	Знать: технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций, технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик, нормативные правовые акты, регулирующие проведение сертификации персонала, понятие профессионального стандарта и особенности его применения. Цели, задачи и виды аттестации; другие виды текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации. Уметь: разрабатывать для работников траектории повышения квалификации. Разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала. Владеть: методиками проведения добровольной сертификации персонала, навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала.	Тема 1. <i>Всеобщее управление качеством (TQM)</i> Тема 2. <i>Международные стандарты в области управления качеством ISO 9000</i> Тема 3. <i>Сущность категорий «качество», «качество персонала» и элементы, формирующие их</i> Тема 4. <i>Персонал в системе управления качеством</i> Тема 5. <i>Управление персоналом в системе менеджмента качества</i> Тема 6. <i>Управление качеством персонала</i> Тема 7. <i>История развития сертификации</i> Тема 8. <i>Система сертификации</i> Тема 9. <i>Обязательная и добровольная сертификация, основные принципы системы сертификации</i> Тема 10 <i>Сертификация персонала</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	--	--	--	---	--

				Тема 11 Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ	
--	--	--	--	---	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

Тест

1. **Стандарты ISO-9000 не содержат уровень:**
 - а) документы и формы;
 - б) рекомендации;
 - в) процедуры;
 - г) руководство по качеству.
2. **Уровень стандарта ISO-9000 «Руководство по качеству» включает:**
 - а) политику качества компании;
 - б) направления деятельности;
 - в) определяет степень руководства компании с определением ответственности каждого руководителя;
 - г) все варианты верны.
3. **Предприятия разрабатывают и внедряют стандарты ISO-9000 с целью:**
 - а) получить зарубежные инвестиции;
 - б) вывести свою продукцию на международный рынок;
 - в) увеличить спрос на свою продукцию;
 - г) все варианты верны.
4. **Система сертификации персонала занимается вопросами кадровой политики служб, предприятий и организаций:**
 - а) да;
 - б) нет.
5. **Основными целями сертификации персонала являются:**
 - а) подтверждение соответствия сертифицируемых категорий персонала установленным в нормативных документах для этой категории персонала требованиям;
 - б) уточнение и определение через систему сертификации потребности в дополнительном образовании кандидата на сертификацию в заявленной области деятельности;
 - в) получение дохода предприятием;
 - г) все варианты верны.
6. **На стремление предприятия к качеству и эффективности его персонала влияют факторы:**
 - а) изменение конъюнктуры рынков;
 - б) уровень технологий;
 - в) инновации;
 - г) уровень дохода персонала.
7. **Внедрил «Философию качества»:**
 - а) Ф. Тейлор;
 - б) Э. Деминг;
 - в) Г. Форд;
 - г) С. Джобс.

- 8. Основы TQM не включают:**
- а) основы психологии;
 - б) основы теории познания;
 - в) знания о системах, системном подходе и оптимизации;
 - г) нет правильного ответа.
- 9. Главная идея TQM:**
- а) качество персонала;
 - б) качество продукции;
 - в) качество организации в целом;
 - г) внедрение технологий.
- 10. Качество это:**
- а) характеристики продукции;
 - б) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;
 - в) степень соответствия присущих характеристик цене;
 - г) все варианты верны.
- 11. Политика в области качества это:**
- а) общие намерения и направления деятельности в области выявления, оценки и предотвращения негативных последствий рисков, связанных с профессиональной деятельностью;
 - б) намерения и направление организации, официально сформулированные ее высшим руководством;
 - в) общие цели и обязательства по улучшению результативности в области промышленной безопасности и охраны труда, официально сформулированные высшим руководством;
 - г) все варианты верны.
- 12. Компетентность персонала не включает в себя:**
- а) размер премии;
 - б) образование;
 - в) подготовку и навыки;
 - г) опыт.
- 13. «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:**
- а) выполнять;
 - б) удовлетворять;
 - в) принимать;
 - г) обсуждать.
- 14. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?**
- а) ориентация на потребителя;
 - б) постоянное улучшение качества;
 - в) системный подход к управлению;
 - г) нет правильного ответа.
- 15. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?**
- а) постоянное улучшение качества;
 - б) системный подход к управлению;
 - в) вовлечение персонала;
 - г) принятие решений, основанное на фактах.
- 16. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?**
- а) постоянное улучшение качества;

- б) системный подход к управлению;
 - в) ориентация на потребителя;
 - г) вовлечение персонала;
- 17. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?**
- а) контроль качества;
 - б) обеспечение качества;
 - в) управление качеством;
 - г) планирование качества.
- 18. Что понимается как «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха ...»?**
- а) менеджмент качества;
 - б) обеспечение качества;
 - в) тотальный менеджмент качества.
 - г) требование к качеству.
- 19. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?**
- а) сертификация;
 - б) управление качеством;
 - в) стандартизация;
 - г) контроль качества.
- 20. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?**
- а) обязательная;
 - б) добровольная.
- 21. В чём заключается основная роль руководства?**
- а) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
 - б) профессиональный уровень организации;
 - в) обеспечение эффективного стратегического развития компании.
 - г) все варианты верны.
- 22. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?**
- а) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
 - б) постоянное совершенствование производственных средств;
 - в) инновации;
 - г) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.
- 23. Методология TQM предполагает:**
- а) жесткую ориентацию на потребителя;
 - б) маркетинг по изучению качества;
 - в) высокий менеджмент качества;
 - г) организацию производства для обеспечения надлежащего качества.
- 24. При сертификации продукции выдают:**
- а) сертификат подлинности;
 - б) гигиенический сертификат;

- в) сертификат соответствия;
- г) сертификат качества.

25. Цели сертификации персонала:

- а) повышение востребованности и «стоимости» специалиста на рынке труда;
- б) обеспечение психологического комфорта и уверенность в собственных возможностях;
- в) подтверждение соответствия требованиям профессионального стандарта;
- г) определение линии дальнейшего развития квалификации.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)

1. История возникновения TQM.
2. Основы, главная идея TQM.
3. Total Quality Management (TQM) - философия управления.
4. Эдвардс Деминг – основатель системной теории менеджмента качества.
5. «Японское экономическое чудо и его истоки»
6. Измерения качества в науке квалиметрии.
7. Процесс делегирования полномочий сотрудникам.
8. История сертификации в России.
9. История сертификации в Европе.
10. История сертификации в США.
11. Современный подход к формированию системы сертификации персонала в РФ.
12. Персонал — главный ресурс в системе качества.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений,

	владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задание 1. Проводя оценку, руководители, сами того не подозревая, оценивают не человека, а его поступок или черту характера. Стереотипы, которые включаются в ходе оценки, объединены понятием гало-эффект (англ. halo-effect). С ним связано большинство просчетов в оценке личности, допускаемых при деловой оценке. Установите соответствие.

ошибка жесткости и мягкости в	выражающаяся в тенденции к занижению или завышению оценки
ошибка «нимба»	оценка под воздействием положительного или отрицательного общего впечатления
ошибка экстремальности	эксперт выставляет только крайние оценки
ошибка усреднения	оценка по средним значениям показателей
ошибка учета последних событий	тенденция использовать при оценке сотрудника события последнего времени, без учета более широких временных рамок
явление ореола	завышение оценки работника под влиянием формальных характеристик
ошибка приоритетности	оценка на основе предпочтения, отдаваемого оценивающим одному или нескольким качествам сотрудника и влияние этих предпочтений на общую оценку
ошибка пристрастия	оценка на основе личного пристрастия оценщика, которое влияет на оценку больше, чем качество работы

Задание 2. Ситуация: Обеспечение качества всегда было проблемой номер один для компании Форд. В 1985 г., анализируя действующую на «Форд» систему обеспечения качества, его исполнительный директор, ответственный за реализацию этой системы, пришел к неожиданному выводу. Он сказал: «По моему мнению, система оценки работы персонала есть самое большое препятствие для улучшения работы любой организации». Вот как он объяснял это утверждение.

1. Оценка каждого работника и достижения им конкретных индивидуальных задач может не способствовать успешной работе организации в целом. Она подрывает командный дух. Некоторые организации устанавливают для оценки персонала стандарты исполнения. А такая оценка может способствовать поощрению посредственной работы. Большинство систем оценки имеют множество категорий и градаций. Например, по итогам работы сотрудник может попадать в категории: «средний уровень исполнения», «ниже

среднего», «вышесреднего», «выдающиеся достижения» и др. Работники обычно стремятся получить наиболее высокую оценку, продвинуться на следующий уровень, особенно когда это подкреплено дополнительными материальными стимулами. Однако на самом деле их работа может быть и так вполне удовлетворительной, необходимость ее улучшения не обусловлена объективными причинами и потребностями рынка сбыта.

2. Работник может получить высокую оценку, однако результаты работы могут зависеть не столько от его личного вклада, сколько от качества сырья и материалов, работы оборудования. Работника могут похвалить, хотя он этого не заслужил, или обвинить в том, что от него не зависело.

3. Большинство методов оценки концентрируется на достижении высоких результатов, которые можно увидеть и оценить в данном периоде. А чрезмерное внимание к достижению текущих результатов может приводить к игнорированию, а иногда даже вступать в противоречие с достижением долгосрочных целей и задач развития организации.

Ответить на вопросы и выполнить задания:

1. Какие проблемы, связанные с оценкой персонала, существуют в компании?
2. Следует ли отказаться от периодической оценки персонала? Как можно решить описанные выше проблемы?

Задание 3. Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленного развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция): «Я думаю, что подходы к проблеме качества в Европе и США имеет больше сходных черт, чем различий. Специалисты этих регионов в значительной степени ориентированы на внедрение международных стандартов, проведение работ по сертификации и аккредитации. Их подход более формализован, и приверженность к нему можно объяснить тем, что родиной стандартов ИСО 9000 является европейская страна – Великобритания.

В Японии же преобладает подход, источник которого можно увидеть в восточных традициях. Здесь больший акцент делается на человеческий фактор. Мы знаем, что именно в Японии очень популярны кружки качества, где каждый работник может внести свои предложения в улучшение производства исходя из своего индивидуального понимания этого процесса. Не секрет, что именно в Японии длительное время сопротивлялись внедрению стандартов ИСО 9000, ориентируясь на философский, гуманитарный подход к решению проблем качества. В настоящее время Европа, США и Япония шагают в ногу и используют все самое лучшее, имеющееся в науке о качестве».

Прокомментируйте цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задание 1. Изучите указ о качестве Петра I и ответьте на вопросы.

1 Ясны ли Вам Требования Петра I к качеству продукции, какие показатели служили в Указе критериями качества?

1. Почему, с Вашей точки зрения, разработкой требований к качеству в рассматриваемый период занимался лично государь?
2. Определите сущность проблемы.
3. Как определялось качество продукции в целом?
4. Как изменено управление качеством?
5. Какие альтернативные варианты решения проблемы существуют?
6. Применима ли в настоящее время схема управления качеством, предложенная в Указе?

Задание 2. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше.

«Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов.

В.А. Лапидус, один из российских топ- менеджеров как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗЕ: «Что вы производите?» Ответы были очевидными – автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке». Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской компаниях.

Задание 3. По финансовым итогам за 2022 год АвтоВАЗ входил в список 1000 лучших компаний мира, по итогам 2023 года – уже в список Fortune 500 Прогресс финансовой деятельности налицо.

Соотношение цена/качество автомобилей вызывало много нареканий у потребителей, но сбыт машин продолжался.

Вывод: компания прибыльна и привлекательна для инвесторов, но прибыль направляется в основном не на повышение надежности и потребительских свойств продукции, а «откачивается» из компании в пользу акционеров и инвесторов. С развитием в России рынка недорогих иномарок (сборка и ввоз) АвтоВАЗ ожидают тяжелые времена,

так же, как и многих жителей Тольятти. Почему? Какая связь между качеством работы АвтоВАЗа и качеством жизни тольяттинцев?

Задание 4. Выберите один из автомобилей перечисленных ниже марок, который, по вашему мнению, имеет наилучшее качество (не для собственного пользования), а затем определите, какую марку Вы приобрели бы для собственного использования. «Роллс - Ройс», «Формула - 1», «Лада- Веста»?

Задание 5. Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленного развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция): Есио Кондо, профессор университета из г. Киото (Япония), член редакционной коллегии журнала «Европейское качество»:

«По моему мнению, различия в подходах к решению проблем качества в регионах обусловлены потребителями. Мы знаем, что японская продукция высоко ценится во всем мире. Ее качество закладывается уже на стадии маркетинга и проектирования. У нас на островах потребитель в достаточной степени избалован, и его уже не удовлетворяет то, что показатели качества приобретенного товара регламентированы каким-либо нормативным документом. Для него теперь важно, чтобы качество продукции опережало даже его будущие потребности, чтобы оно и далее развивало его «аппетиты» и желание иметь качественный товар. Этого можно достичь не столько с помощью непрерывного улучшения качества, сколько используя методы непрерывного совершенствования процесса. Поэтому я считаю, что цикл «повышение качества – воспитание потребителя» очень важен, а степень приверженности ему в различных регионах приводит к появлению разных подходов к решению проблем качества».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Всеобщее управление качеством (TQM). Главная идея, принципы, опыт внедрения.
2. Сущность категории "качество" и элементы, ее формирующие.
3. Эволюция форм и методов управления качеством.

4. Современные системы и методы менеджмента качества.
5. Разработка систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
6. Внедрение и реализация стандартов ИСО серии 9000.
7. Требования и рекомендации ГОСТ Р ИСО 9001-2001.
8. Ключевые положения, касающиеся роли и места персонала в системе TQM, сформулированные Концепцией TQM (Всеобщее управление качеством).
9. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом.
10. Организационно-экономический механизм обеспечения качества управления персоналом.
11. Персонал в системе управления качеством.
12. Качество управления персоналом.
13. Качество подбора персонала.
14. Оценка качества персонала. Критерии качества персонала. Показатели качества персонала.
15. Качество персонала и значение работников в обеспечении эффективности производства.
16. Повышение качества персонала.
17. Основные качества персонала: профессиональные, деловые, личностные.
18. Качество работы персонала.
19. Затраты на качество.
20. История развития сертификации.
21. Актуальность сертификации персонала. Каковы области применения сертификации персонала?
22. Сертификация персонала: сущность и содержание, основные цели и задачи.
23. Объекты, принципы и основные факторы развития сертификации персонала.
24. Система сертификации персонала и её характерные черты.
25. Процесс сертификации персонала. Этапы и структура процесса.
26. Обязательная и добровольная сертификация персонала.
27. Преимущества сертификации персонала.
28. Документы по итогам сертификации.
29. Что составляет законодательную базу сертификации персонала в Российской Федерации?
30. Какова ответственность за нарушения правил сертификации?

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«ЭКЗАМЕН»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
---------------------------------------	---------------------

отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)