

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

2018 г.



Развитие систем менеджмента качества

Программа учебной дисциплины

Направление 38.04.03 «Управление персоналом»

Магистерская программа «Организация кадрового консалтинга»

заочная форма обучения

Волгоград
2018

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса

«03» 09 2018 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой _____ «03» 09 2018 г.
(подпись) Ю.А. Магараб (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса «03» 09 2018 г., протокол № 1

Председатель учёного совета А.В. Шихас «03» 09 2018 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»

«03» 09 2018 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

Великанов В.В. кандидат экономических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 8 апреля 2015 г. № 367) и базовому учебному плану по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (магистерская программа «Организация кадрового консалтинга»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 03.09.2018 г., протокол № 1).

1. Цель освоения дисциплины

Овладение знаниями в области теоретических основ обеспечения качества, ознакомление с отечественным и зарубежным опытом управления качеством, изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, а также показателей оценки и контроля деятельности таких систем. Получение знаний в области теоретических основ обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов. Формирование умений и навыков применять полученные знания к разработке и внедрению систем качества в соответствии с международными стандартами ИСО.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» относится к базовой части блока дисциплин.

Профильной для данной дисциплины является научно-исследовательская и педагогическая профессиональная деятельность.

Для освоения дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Оценка оптимизация кадрового делопроизводства», «Оценка эффективности кадровой службы», «Управление компетенциями работника», прохождения практики «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе педагогическая)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Коммуникативные компетенции HR-менеджмента», «Профессиональная консультационная этика».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала (ОПК-4);
- владением современными образовательными технологиями, навыками организации, управления и оценки эффективности образовательных процессов и умением использовать их в процессе обучения (ПК-27);
- владением навыками преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом (ПК-29).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

– основные положения современной философии качества, принципы менеджмента качества, структуру и положения стандартов ИСО серии 9000, особенности построения систем менеджмента качества в различных отраслях профессиональной деятельности;

уметь

– документировать процессы систем менеджмента качества и осуществлять их декомпозицию; составлять причинно-следственные диаграммы, проводить анализ

документации на соответствие требованиям стандартов, строить контуры регулирования в управлении качеством процессов и использовать цикл PDCA(планируй, действуй, контролируй, корректируй);

владеть

– навыками разработки проектов стандартов организаций и инструкций системы менеджмента качества с использованием алгоритмического представления действий; проведения групповых работ методом "мозгового штурма" и экспертных оценок приоритетов при сравнительном анализе причин несоответствий и дефектов.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		1л / 2з
Аудиторные занятия (всего)	14	6 / 8
В том числе:		
Лекции (Л)	6	6 / –
Практические занятия (ПЗ)	–	– / –
Лабораторные работы (ЛР)	8	– / 8
Самостоятельная работа	54	30 / 24
Контроль	4	– / 4
Вид промежуточной аттестации		– / ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	72
	зачётные единицы	2
		36 / 36
		1 / 1

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Теоретические основы исследования систем управления	Современная философия качества, принципы менеджмента качества, структуру и положения стандартов ИСО серии 9000, особенности построения систем менеджмента качества в различных отраслях профессиональной деятельности
2	Методика и практика осуществления исследований систем управления	Процессы систем менеджмента качества и осуществлять их декомпозицию; составлять причинно-следственные диаграммы, проводить анализ документации на соответствие требованиям стандартов, строить контуры регулирования в управлении качеством процессов и использовать цикл PDCA
3	Методика оценки эффективности исследований	Разработка проектов стандартов организаций и инструкций системы менеджмента качества с использованием алгоритмического представления действий; проведения групповых работ методом "мозгового штурма" и экспертных оценок приоритетов при сравнительном анализе причин несоответствий и дефектов

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Теоретические основы исследования систем управления	2	—	2	18	22
2	Методика и практика осуществления исследований систем управления	2	—	3	18	23
3	Методика оценки эффективности исследований	2	—	3	18	23

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Социология менеджмента [Электронный ресурс] : конспект лекций / Л. В. Власенко [и др.] ; Л. В. Власенко. - Москва : Московский государственный строительный университет ; ЭБС АСВ, 2013. - 92 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20034>. - По паролю. - ЭБС IPRbooks.

2. Юдина, А. И. Социальный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов специальностей 071401 «Социально-культурная деятельность», 080507 «Менеджмент организации» и направлений подготовки 071800 «Социально-культурная деятельность», 080200 «Менеджмент» / А. И. Юдина ; А. И. Юдина. - Кемерово : Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2013. - 231 с. - ISBN 987-5-8154-0262-1. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22095>. - По паролю. - ЭБС IPRbooks.

3. Информационные системы и технологии управления [Электронный ресурс] : учебник / И. А. Коноплева [и др.] ; Л.А. Вдовенко; И.Я. Лукасевич; Г.В. Росс; Е.Ф. Казакова; В.В. Дудихин; Г.Б. Коняшина; В.В. Евсюков; В.И. Суворова; Г.А. Титоренко; И.А. Коноплева; О.Е. Кричевская; С.Е. Смирнов; Г.Н. Безрядина; Б.Е. Одинцов; В.В. Брага; ред. Г.А. Титоренко. - Информационные системы и технологии управления ; 2020-10-10. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - ISBN 978-5-238-01766-2. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71197.html>. - Перейти к просмотру издания. - ЭБС IPRbooks.

4. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. Э. Шлендер [и др.] ; Я.Г. Соскин; А.Н. Артемьев; В.Д. Мостова; В.В. Лукашевич; П.Э. Шлендер; ред. П.Э. Шлендер. - Управление персоналом ; 2020-10-10. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 319 с. - ISBN 5-238-00909-7. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html>. - Перейти к просмотру издания. - ЭБС IPRbooks

6.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.

2. Шевкунова, В. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов специальности 080502.65 Экономика и управление на предприятии (таможня) / В. П. Шевкунова, Е. Н. Пьянкова ; В. П. Шевкунова. - Владивосток : Владивостокский филиал Российской таможенной академии, 2009. - 126 с. - ISBN 978-5-9590-0520-7. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/25804>. - По паролю. - ЭБС IPRbooks.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Страница курса на образовательном портале (<http://lms.vspu.ru/course/sample>).
2. ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>).

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Информационно-справочная система "Гарант".
2. Офисный пакет (Microsoft Office, Open Office или др.).
3. Графический редактор.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Развитие систем менеджмента качества» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Компьютеры – 12 шт.
2. Интерактивная доска – 1 шт.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение лабораторных работ. Промежуточная аттестация проводится в форме , зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Лабораторная работа представляет собой особый вид индивидуальных практических занятий обучающихся, в ходе которых используются теоретические знания на практике, применяются специальные технические средства, различные инструменты и оборудование. Такие работы призваны углубить профессиональные знания обучающихся, сформировать умения и навыки практической работы в соответствующей отрасли наук. В процессе лабораторной работы обучающийся изучает практическую реализацию тех или иных процессов, сопоставляет полученные результаты с положениями теории, осуществляет интерпретацию результатов работы, оценивает возможность применения полученных знаний на практике.

При подготовке к лабораторным работам следует внимательно ознакомиться с теоретическим материалом по изучаемым темам. Необходимым условием допуска к лабораторным работам, предполагающим использованием специального оборудования и материалов, является освоение правил безопасного поведения при проведении соответствующих работ. В ходе самой работы необходимо строго придерживаться плана работы, предложенного преподавателем, фиксировать промежуточные результаты работы для отчета по лабораторной работе.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1) подготовки к практическим занятиям: выполнение групповых и индивидуальных проектов и подготовка к их защите, сбор материалов для портфолио собственных достижений и подготовка к их презентации, разработка кейса, рейтинговой методики и сценария проекта по предмету, подготовка реферата;

2) выполнение дополнительных учебных заданий, связанных с текущим контролем: ведение педагогического словаря, написание педагогического эссе и научной статьи;

3) подготовка к прохождению тестирования в периоды рубежных срезов по дисциплине.

Примерная тематика научных статей:

1. Информационное обеспечение процесса исследования систем управления
2. Методы диагностики систем управления.
3. Сущность и специфика экспертных методов исследования систем управления (мозговая атака, метод «Дельфи», морфологический метод, деловые игры и т.п.)
4. Сущность и специфика формализованных методов исследования систем управления (аналитические, статистические, графические, структурно-лингвистического моделирования, имитационного моделирования и т.п.).
5. Сущность и специфика комплексных методов исследования систем управления (комбинаторика, ситуационное моделирование, графо-семиотическое моделирование и т.п.).
6. Методы исследования информационных потоков.
7. Сущность и специфика исследования организационной культуры.
8. Тестирование в исследовании систем управления
9. Социологические исследования систем управления.
10. Организация процесса исследования систем управления
11. Научная и практическая эффективность исследования систем управления
12. Параметрическое исследование и факторный анализ систем управления
13. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования

Тематика рефератов:

1. Исследования как составная часть менеджмента организации.
2. Характеристика исследования систем управления.
3. Системный анализ - конструктивное направление исследования процессов управления.
4. Основные подходы в системном исследовании.
5. Методология и организация исследования систем управления .
6. Разработка концепции исследования систем управления.
7. Характеристика этапов проведения исследования.
8. Источники получения сведений о деятельности организации.
9. Структуризация методов исследования систем управления.
10. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов.
11. Методы формализованного представления систем управления.
12. Методы исследования информационных потоков.
13. Исследование и проектирование целей управления.
14. Исследование и проектирование функций управления.

15. Исследование и проектирование структур управления.
16. Исследование и проектирование управленческих решений.
17. Маркетинговые исследования.
18. Управленческий учет в системном исследовании.
19. Виды анализа и синтеза систем управления.
20. Особенности организационных систем управления.
21. Основные черты организационного управления.
22. Основные требования к организационному управлению.
23. Общая характеристика проблемы как системы.
24. Исходная постановка (формулирование) проблемы.
25. Формирование целей и условий решения проблемы.
26. Структуризация проблемы и систематизация путей достижения целей.
27. Выявление и выбор альтернатив решения проблемы.
28. Принятие решения и выбор оптимальных решений.
29. Исследования и их роль в совершенствовании систем управления.
30. Методы эмпирического исследования.
31. Методы эмпирического и теоретического исследования.
32. Методы теоретического исследования.
33. Основные формы научного исследования.
34. Фактологическое обеспечение исследования.
35. Методы проявления системной идеи.
36. Статистические методы анализа систем управления.
37. Синтез систем управления методами оптимизации.
38. Сущность и содержание метода экспертных оценок.
39. Методы обработки информации, получаемой от экспертов.
40. Метод Дельфи.
41. Метод анализа иерархий.
42. Роль и место дисциплины ИСУ в современной науке.
43. Различные подходы к определению и классификации ИСУ.
44. Современное представление о сущности понятия «система».
45. Экономика как система: понятие и признаки.
46. Система управления, как совокупность элементов, принимающих участие в процессе управления.
47. Разработка гипотезы и концепции исследования систем управления.
48. Понятие информационных моделей в ИСУ, их преимущества и недостатки (графо-аналитическая и матрично-информационная модели).
49. Роль информации в уменьшении неопределенности при принятии управленческого решения.
50. Понятие, требования и методы формализации информации.
51. Применение экспертных и интеллектуальных систем в управлении.
52. Метод кодирования в исследовании системы управления.
53. Анализ методов исследования сложных систем.
54. Измерение информации, количественный и качественный анализ информации.
55. Неопределенность в системе управления.
56. Исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования.
57. Социологические исследования систем управления.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных

этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.