

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра корпоративного управления

Утверждена  
решением кафедры  
корпоративного управления  
Протокол «02» сентября 2019 г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.07 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

*(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

**38.03.03 "УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ"**

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

**"Стратегическое и операционное управление персоналом организации"**

*(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))*

**Бакалавр**

*(квалификация)*

**Очная**

*(форма(ы) обучения)*

Год набора - 2020

Волгоград, 2019 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

к.с.н., доцент кафедры корпоративного управления Шиндряева Ирина Викторовна  
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

Корпоративного управления, д.э.н., доцент Булетова Н.Е.  
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
3.	Содержание и структура дисциплины .....	7
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине .....	10
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	19
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	23
6.1.	Основная литература .....	23
6.2.	Дополнительная литература .....	23
6.3.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	23
6.4.	Нормативные правовые документы .....	23
6.5.	Интернет-ресурсы .....	23
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	24
	Приложение	25

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.07 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5	Знание основ научной организации и нормирования труда, владением навыками проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности, способностью эффективно организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды и умение применять их на практике	ПК-5.3.1	Способность применять систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании)
ПК-17	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	ПК-17.4.1	Способность использовать документы по стандартизации для обеспечения функционирования и совершенствования системы менеджмента качества организации
ПК-24	Способность применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации	ПК-24.5.1.	Способность разрабатывать модель управления качеством с учетом стимулирования персонала

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
«Стратегическое управление персоналом организации»	ДПК-2.2.1a	Объясняет эволюцию методов обеспечения качества в организации
		Адаптирует теоретические основы научной организации к конкретным условиям производства;

<p>Профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (Утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2015 г. № 691н)</p>		<p>Выделяет основы современных подходов к управлению качеством в организации</p>
<p>«Документационное обеспечение работы с персоналом» Профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (Утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2015 г. № 691н)</p>	<p>ПК-27.2.3.2а</p>	<p>Применяет основные положения стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ ISO 9000) Применяет элементы концепции системы всеобщего управления качеством -TQM (Total Quality Management). Анализирует взаимосвязи профессиональных стандартов и квалификационных уровней, значимые для формирования национальной рамки квалификаций.</p>
<p>«Деятельность по организации труда и оплаты персонала» Профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (Утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2015 г. № 691н)</p>	<p>ПК-27.2.3.2а</p>	<p>Детализирует цели мотивации персонала в соответствии с целями в области качества Оценивает уровень мотивации стимулирования персонала Строит и подвергает анализу причинно-следственную диаграмму, мотивация персонала</p>

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина Б1.В.07 «Управление качеством» принадлежит к блоку вариативная часть, обязательные дисциплины. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 8 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 23Е (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний основ правовой системы российского государства и трудового законодательства, в частности, а также таких понятий как проектирование, проект, его структура, управление проектом в рамках государственного и муниципального управления.

Учебная дисциплина Б1.В.07 «Управление качеством» реализуется после изучения: Б1.Б.10 «Экономика организации», Б1.Б.21 «Основы управления персоналом», Б1.В.06 «Стратегический менеджмент».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<i>8 семестр</i>								
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	8	2	-	2		4	<i>О</i>
Тема 2	Качество как экономическая категория и объект управления	10	2	-	2		6	<i>О</i>
Тема 3	Эволюция подходов к менеджменту качества	12	4	-	4		6	<i>Р</i>
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	10	2	-	2		6	<i>Р</i>
Тема 5	Средства и методы управления качеством продукции	10	4		2		4	<i>О</i>
Тема 6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты	12	4		2		6	<i>О</i>
Тема 7	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	8	2		2		4	<i>Р,Т</i>
Промежуточная аттестация								зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>20</b>		<b>16</b>		<b>36</b>	<b>2 ЗЕ</b>

*Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.*

#### Содержание дисциплины

##### **Тема 1 Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации**

Предмет, задачи и основное содержание курса «Управление качеством». Значение внедрения системы менеджмента качества (СМК) для повышения эффективности предприятия. Современные проблемы управления качеством.

##### **Тема 2 Качество как экономическая категория и объект управления**

Содержание понятий «качество» (как экономическая категория и объект управления), «надёжность», «ценность», «стоимость». Эволюция определений качества. Многоаспектность качества: национальный, политический, технический, социальный, экономический, моральный, экологический аспекты.

Понятия качества, процесса, продукции по версии ИСО 9000. Классы

характеристик: физические, органолептические, этические, временные, эргономические, функциональные.

Петля качества: маркетинг; проектирование; планирование; закупки; производство или обслуживание; проверка; упаковка; хранение; продажа или распределение; монтаж, обслуживание, техническая поддержка; послепродажная деятельность; утилизация.

### **Тема 3 Эволюция подходов к менеджменту качества**

Фаза отбраковки: идея стандартного качества в 70-х годах 19 века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта); работа по калибрам («проходной» и «непроходной» калибр) Гернри Мартина Лелланда (основатель фирмы «Кадиллак»); замена входного контроля на выходной контроль Генри Фордом; «Двенадцать принципов производительности» Генри Эмерсона; концепция научного менеджмента Ф.У. Тейлора.

Фаза контроля качества: разработки контрольных карт, выполненные В. Шухартом; таблицы выборочного контроля качества, разработанные Г. Доджем и Р. Ромингом; применение статистических методов контроля качества.

Фаза управления качеством: концепция «ноль дефектов»; «14 принципов качества» и «5 смертельных болезней американских компаний» Эдварда Деминга и принцип «триад качества» Джозефа М. Джурана; диаграмма «причины – следствие» Каору Исикава; принципы всеобщего управления качеством (TotalQualityControl) и инжиниринга Арманда Фейгенбаума; четыре принципа (абсолюта) качества по Филипу Кросби.

### **Тема 4 Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке**

Проблемы, возникающие при управлении качеством. Рейтинг «всемирной конкурентоспособности». Характеристика глобального рынка и критерии конкурентоспособности. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

Понятие конкурентоспособности и её показатели. Влияние показателей конкурентоспособности на характеристики качества. Проблематика маркетинговых исследований качества продукции. Объекты маркетинговых исследований качества продукции.

### **Тема 5 Средства и методы управления качеством продукции**

Понятие контроля качества продукции. Классификация видов контроля качества. Структурные подразделения ОТК. Функции службы качества. Структура затрат на качество.

Понятие статистического анализа и основные мероприятия по его проведению. Сущность и применение статистических методов анализа и управления качеством продукции – «семь инструментов контроля качества: диаграмма Паретто, причинно-следственная диаграмма К. Исикава, гистограмма, диаграмма рассеяния-разброса, контрольные карты и листки, метод стратификации.

### **Тема 6 Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты**

Национальное и международное законодательство. Законы, безопасность, экология, анализ риска, ответственность за продукцию и услуги, ответственность по контракту, гарантии, отзыв поставленной продукции, страхование применительно к системам менеджмента качества.

Понятие, виды и значение сертификации продукции. Основные цели и задачи сертификации. Основные схемы сертификации продукции и систем качества.

### **Тема 7 Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.**

Анализ рынков: организация проведения маркетинговых исследований, сегментация продукции и рынка, методы анализа рынков, основные аспекты исследования рынков. Проблематика маркетинговых исследований качества продукции.

Понятие, виды и методы «бенчмаркинга» и его принципы. Виды бенчмаркинга: внутренний, функциональный, общий, бенчмаркинг с компанией-конкурентом.



Предпосылки успешной реализации концепции бенчмаркинга.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.07 «Управление качеством» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	Современные подходы к понятию кадровая безопасность	<i>О</i>
Тема 2	Качество как экономическая категория и объект управления	Особенности обеспечения кадровой безопасности волгоградского региона.	<i>О</i>
Тема 3	Эволюция подходов к менеджменту качества	Влияние кадровой политики и кадровой стратегии на обеспечения кадровой безопасности.	<i>О</i>
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	Противодействие угрозам информационной безопасности организации со стороны собственного персонала.	<i>О</i>
Тема 5	Средства и методы управления качеством продукции	Показатели, характеризующие состояние кадровой безопасности на региональном, корпоративном и индивидуальном уровне	<i>О</i>
Тема 6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты	Понятие, виды и значение сертификации продукции. Основные цели и задачи сертификации. Основные схемы сертификации продукции и систем качества.	<i>О</i>
Тема 7	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	Понятие, виды и методы «бенчмаркинга» и его принципы.	<i>О, Т</i>

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.07 «Управление качеством» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
<b>Очная форма</b>		
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	Устный опрос
Тема 2	Качество как экономическая категория и объект управления	Устный опрос
Тема 3	Эволюция подходов к менеджменту качества	Проверка реферата
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	Проверка реферата
Тема 5	Средства и методы управления качеством продукции	Устный опрос
Тема 6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты	Устный опрос
Тема 7	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	Проверка реферата, Тестирование

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при выполнении заданий в течение семестра.

##### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

###### *Вопросы для устного опроса*

###### **Тема 1 Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации**

###### **Вопросы устного опроса:**

- 1) Раскройте содержание основных этапов осознания сущности категории «качество».
- 2) В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество».
- 3) Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры
- 4) Поясните различия в понимании содержания категории «качество» в трактовке Г. Гегеля и Ф. Энгельса.

###### **Тема 2 Качество как экономическая категория и объект управления**

### **Вопросы устного опроса:**

- 1) Понятие объекта качества. Что подразумевается под продукцией в менеджменте качества?
- 2) Что такое требования к качеству? Как требования к качеству воплощаются в процессе создания качества продукции?
- 3) Охарактеризуйте процесс создания качества продукции.
- 4) Что понимается под системой управления качеством? На каких трех принципах построена система управления качеством?

### **Тема 3 Эволюция подходов к менеджменту качества**

#### **Темы рефератов:**

- 1) Становление и развитие менеджмента качества
- 2) Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
- 3) Основные этапы развития систем качества

### **Тема 4 Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке**

#### **Темы рефератов:**

- 1) Конкурентоспособность товара
- 2) Качество товара как важнейший фактор повышения конкурентоспособности
- 3) Взаимосвязь конкурентоспособности товара и конкурентоспособность предприятия
- 4) Вопросы обеспечения качества управления, конкурентоспособности предприятия сферы услуг

### **Тема 5 Средства и методы управления качеством продукции**

#### **Вопросы устного опроса:**

- 1) Перечислите базовые принципы управления качеством. Охарактеризуйте возможности их применения в целях управления качеством деятельности вашей студенческой группы.
- 2) Какой принцип управления качеством, на ваш взгляд, наиболее значим? Обоснуйте свой ответ.
- 3) Дайте характеристику основных функций управления качеством. Приведите примеры реализации одной из них в деятельности вашей студенческой группы.
- 4) Приведите классификацию конкретных методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.

### **Тема 6 Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты**

#### **Вопросы устного опроса:**

- 1) Правовые основы в области качества
- 2) Принципы международной стандартизации
- 3) Структура международных стандартов по управлению качеством
- 4) Новая версия стандартов ИСО серии 9000
- 5) Создание системы менеджмента качества на предприятии

### **Тема 7 Маркетинговая деятельность в системе управления качеством**

#### **Темы рефератов:**

- 1) Сущность маркетинговой деятельности
- 2) Процесс управления маркетингом
- 3) Информационное обеспечение маркетинговой деятельности
- 4) Разработка комплекса маркетинга
- 5) Планирование маркетинговой деятельности
- 6) Организация маркетинговой деятельности
- 7) Контроль маркетинговой деятельности

**Вопросы для тестирования:**

Вопрос 1. Первой фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. федеральный бюджет и субъектов бюджеты Российской Федерации;
- г. управления.

Вопрос 2. Третьей фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. расходы бюджета не могут быть увязаны с определенными доходами бюджета и источниками финансирования дефицита бюджета;
- г. управления.

Вопрос 3. Четвертой фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. планирования качества;
- г. управления.

Вопрос 4. Второй фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а. менеджмента качества;
- б. управления;
- в. выходного контроля готовой продукции;
- г. планирования качества.

Вопрос 5. Деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам, — это:

- а. планирование качества;
- б. контроль качества;
- в. наставничество;
- г. аналог.

Вопрос 6. Деятельность, устанавливающая требования к качеству и применению отдельных составляющих систем качества (при этом предполагается определение конкретных показателей качества по всем направлениям деятельности фирмы), — это:

- а. аналог;
- б. наставничество;
- в. планирование качества;
- г. контроль качества.

Вопрос 7. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:

- а. процессом;
- б. качеством
- в. удовлетворенностью работой;
- г. подталкиванием.

Вопрос 8. Лицензия – это:

- а. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности;

- б. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции;
- в. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания;
- г. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

Вопрос 9. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

- а. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий;
- б. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника;
- в. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников;
- г. все вышеперечисленное.

Вопрос 10. Кружок качества – это:

- а. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям;
- б. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг;
- в. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками;
- г. Аудиторы.

Вопрос 11. Схема Исикава - это:

- а. Диаграмма причин и результатов показателей качества;
- б. Выявление бракованных изделий;
- в. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов;
- г. Статистический метод оценки качества менеджмента.

Вопрос 12. При сертификации продукции выдают:

- а. Сертификат происхождения;
- б. Сертификат соответствия;
- в. Сертификат подлинности;
- г. Гигиенический сертификат.

Вопрос 13. Держателем сертификата является:

- а. Изготовитель;
- б. Продавец;
- в. Орган по сертификации;
- г. Потребитель.

Вопрос 14. Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации:

- а. обязательная сертификация;
- б. декларирование соответствия;
- в. добровольная сертификация;
- г. нет верного ответа.

Вопрос 15. Совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотивации, связанных с обеспечением соответствующего качества, называют:

- а. социальные методы управления качеством;
- б. организационно-технологические методы управления качеством;
- в. экономические методы управления качеством;
- г. социально - психологические методы управления качеством.

Вопрос 16. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

- а. Джурана;
- б. Деминга;
- в. Фейгенбаума;
- г. Тагути.

Вопрос 17. Программу «Ноль дефектов» предложил:

- а. Джуран;
- б. Фейгенбаум;
- в. Ф. Кросби;
- г. Тагути.

Вопрос 18. Придумал «круг качества», предложил диаграммы «причины — следствие», разработал концепцию управления качеством, в котором участвует весь коллектив предприятия:

- а. Джуран;
- б. Исикава;
- в. Фейгенбаум;
- г. Тагути

Вопрос 19. Для выявления причин нарушения технологического процесса в тех случаях, когда очевидные его нарушения трудно обнаружимы, используются диаграммы:

- а. Джурана;
- б. Исикавы;
- в. Фейгенбаума;
- г. Тагути

Вопрос 20. Идея трилогии обеспечения качества, в которой выделены три аспекта стратегического планирования качества в организации: планирование качества, улучшение качества, управление качеством, - принадлежит:

- а. Джурану;
- б. Исикаве;
- в. Фейгенбауму;
- г. Тагути

## **Шкала оценивания**

### **Устный опрос**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации в области управления качеством.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала. При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять действующее бюджетное законодательства в своей профессиональной деятельности, владеет навыками анализа действующей бюджетной системы РФ
89% - 75%	Учащийся демонстрирует совершенное знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять действующее бюджетное законодательства в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа действующей бюджетной системы РФ
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять действующее бюджетное законодательства в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа действующей бюджетной системы РФ
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знаний основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять действующее бюджетное законодательства в своей профессиональной деятельности, не владеет навыками анализа действующей бюджетной системы РФ

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5	Знание основ научной организации и нормирования труда, владением навыками проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности, способностью эффективно организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды и	ПК-5.3.1	Способность применять систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании)

	умение применять их на практике		
ПК-17	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	ПК-17.4.1	Способность использовать документы по стандартизации для обеспечения функционирования и совершенствования системы менеджмента качества организации
ПК-24	Способность применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации	ПК-24.5.1.	Способность разрабатывать модель управления качеством с учетом стимулирования персонала

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-5.3.1	Объясняет эволюцию методов обеспечения качества в организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Рассматривает производственную систему Г. Форда с точки зрения современных систем менеджмента качества</li> <li>– Применяет статистические методы анализа и управления качеством продукции – «семь инструментов контроля качества».</li> </ul>
	Адаптирует теоретические основы научной организации к конкретным условиям производства;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Предлагает варианты организации рационального использования рабочего времени</li> <li>– Обобщает опыт совершенствования организации личной работы</li> </ul>
	Выделяет основы современных подходов к управлению качеством в организации;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществляет оценку ключевых условий успешной организации СМК организации</li> <li>– Выстраивает схему влияния организации труда на результаты деятельности предприятия</li> </ul>
ПК-17.4.1	Применяет основные положения стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ ISO 9000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Владеет навыками работы с базовыми стандартами ISO серии 9000</li> <li>- Устанавливает совокупность стандартов (национальных, отраслевых, корпоративных).</li> </ul>
	Применяет элементы концепции системы всеобщего управления качеством -TQM (Total Quality Management).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Определяет возможности и ограничения применения концепции Total Quality Management в России</li> <li>– Анализирует проблемы при внедрении применения концепции TQM</li> </ul>
	Анализирует взаимосвязи профессиональных стандартов и квалификационных уровней, значимые для формирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществляет оценку ключевых условий успешной реализации кадровой политики в регионе</li> <li>– Обосновывает внутренние и внешние</li> </ul>



	национальной квалификаций.	рамки факторы влияния кадровой безопасности на кадровую политику региона
ПК-24.5.1.	Детализирует цели мотивации персонала в соответствии с целями в области качества	– Определяет цель мотивации всего коллектива организации – Устанавливает цель мотивации групп сотрудников отдельных подразделений и отдельного сотрудника
	Оценивает уровень мотивации стимулирования персонала	– Применяет положения различных теорий мотивации (факторные или процессные теории мотивации) – На основе оценки уровня мотивации определяет наиболее проблемные элементы в управлении персоналом организации
	Строит и подвергает анализу причинно-следственную диаграмму, мотивация персонала	– Формирует осознанное поведение персонала в области качества на основе факторов внутренней и внешней мотивации; – Применяет причинно - следственную диаграмму К. Исикавы для определения влияния ряда факторов на стимулирование сотрудников

### 4.3.2 Типовые оценочные средства

#### Вопросы к зачету

- 1) Эволюция понятия «качество»
- 2) Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством
- 3) Принципы управления качеством
- 4) Составляющие менеджмента качества
- 5) Уровни управления качеством
- 6) Принципы Деминга (PDCA)
- 7) Цикл Деминга (PDCA)
- 8) Функции управления качеством
- 9) 10 составляющих повышения качества Д. Джурана
- 10) Понятие, виды и значение сертификации продукции
- 11) Модель Д. Джурана
- 12) Влад А.К. Гастева в управление качеством
- 13) Влад В.В. Бойцова в управление качеством
- 14) Сущность и задачи квалитметрии
- 15) Экономическая теория качества как направление, сформировавшееся в российской науке управления качеством
- 16) Основные схемы сертификации продукции и систем качества.
- 17) Показатели конкурентоспособности
- 18) Формирование и развитие американской школы управления качеством
- 19) Роль премий и конкурсов качества в повышении конкурентоспособности компаний
- 20) Основные цели и задачи сертификации

#### **Шкала оценивания**

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы формирования компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

#### 4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При подготовке к устному опросу рекомендуется придерживаться следующих этапов: изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине, составление кратких конспектов, группировка в отдельный блок вопросов вызвавших затруднение.

### Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

#### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

#### Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и

внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов

изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретном рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли

автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Басовский Л. Е. Управление качеством: учебник / Леонид Ефимович Басовский, Виктор Борисович Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М 2015.- 252 с.
2. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавров. - М.: Юрайт. 2012- 371 с.
3. Ильенкова С.Д. [и др.] Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления.— МЮНИТИ-ДАНА. 2013.— 287 с.
4. Деева В.А., Кобишвили Н.А., Кобулов Б.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Мюриспруденция. 2012.— 102 с.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Круглов М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: [учеб. пособие] / Михаил Геннадьевич Круглов; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - М. - (Образовательные инновации). Дело 2011- 333 с.
2. Овсянко, Д.В. Управление качеством. [Электронный ресурс] : Учебные пособия — Электрон.дан. — СПб. :.,— СПбГУ. 2011— 204 с.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 208 с.
2. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 272 с.
3. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2013. - 189 с.
4. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: Учебное пособие / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2013. - 232 с.

### **6.4. Нормативные правовые документы.**

1. Федеральный закон РФ №102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений" от 26.06.2008г
2. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
3. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций.
2. <http://www.edu.ru/> – федеральный образовательный портал
3. <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### **6.6. Иные источники**

*Иные источники не используются*

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.