

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

А.Е. Рудин

« 21 » 02 2023 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.02 Система качества и управление кадрами

Учебный план: 2023-2024 38.03.02 ИЭСТ Кадровый мен (HR-менеджмент) ОО №1-1-152.plx

Кафедра: **56** Экономической теории

Направление подготовки:
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Кадровый менеджмент (HR-менеджмент)
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
7	УП	34	17	56,75	0,25	Зачет
	РПД	34	17	56,75	0,25	
Итого	УП	34	17	56,75	0,25	
	РПД	34	17	56,75	0,25	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Леонов
Андреевич

Сергей

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой экономической теории

Лизовская
Владимировна

Вероника

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лизовская
Владимировна

Вероника

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области системного представления об управлении качеством как современной концепции управления. Получение студентами базовых знаний в области систем качества и управления персоналом организации, наработка практических навыков решения внутриорганизационных, межличностных, межгрупповых проблем в учебных ситуациях.

1.2 Задачи дисциплины:

формирование представлений о теоретических основах и основных концепциях управления качеством и кадрами организации, месте и роли данных процессов в системе управления организацией;
 приобретение теоретических знаний и практических навыков в области управления персоналом;
 приобретение основополагающих знаний в области формирования экономического обоснования необходимости корректировки плана работы с кадрами; регулирования социально-трудовых отношений в сфере управления персоналом;
 выработка умения анализировать поведение работников.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Экономика кадровых решений
- Управление человеческими ресурсами
- Управление карьерой и личная эффективность
- Основы кадровой политики и кадровое планирование
- Стратегии управления человеческими ресурсами

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен осуществлять подготовку финансово-экономического обоснования реализации проекта государственно-частного партнерства и обосновывать экономические решения по управлению человеческими ресурсами проекта
Знать: Содержание и структуру документационного обеспечения управления качеством, включая управления кадрами
Уметь: Разрабатывать проект и экономическое обоснование плана совершенствования работы с кадрами, в том числе при реализации государственно-частного партнерства
Владеть: Навыками проведения экономических расчетов при анализе плана совершенствования качества работы с кадрами и при реализации проекта государственно-частного партнерства

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Системы качества	7					О
Тема 1. Понятие о системе менеджмента качества, ее целях и задачах. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Эволюция систем качества. Зарубежный и отечественный опыт"		2	1	1	ГД	
Тема 2. Назначение и структура стандартов ИСО серии 9000. Практическое занятие: решение практических заданий на тему: "Базовые принципы всеобщего менеджмента качества"		3	1	1	ГД	
Тема 3. Разработка и внедрение систем менеджмента качества. Этапы создания системы менеджмента качества. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Элементы системы качества. Документирование системы менеджмента качества".		3	1	1	ГД	

Тема 4. Функционирования систем менеджмента качества. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Аудит систем менеджмента качества. Самооценка."	3		1	ГД	
Тема 5. Информационное обеспечение систем менеджмента качества. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Сертификация систем менеджмента качества"	3	1	5	ГД	
Раздел 2. Управление кадрами в современных условиях					
Тема 6. Стратегические цели и принципы управления человеческими ресурсами (УЧР). Практическое занятие: решение	2	1	5	ГД	О
Тема 7. Стратегические цели и принципы управления человеческими ресурсами (УЧР). Человеческие ресурсы, персонал, кадры. Практическое занятие: решение практических заданий на тему: "Трудовые ресурсы и проблема занятости. УЧР и воздействие внешних факторов."	2	2	5	ГД	
Тема 8. Современные тенденции в управлении кадрами. Технократизм. Социо-техническое конструирование. Корпоративная культура. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Оргструктура управления персоналом организации. Функциональное разделение труда в аппарате управления организацией."	2	2	5	ГД	

Тема 9. Принципы построения и развития системы управления персоналом. Методы управления персоналом. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Принципы построения и развития системы управления персоналом."	2	2	5	ГД	
Тема 10. Методы управления персоналом. Стили руководства. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Планирование работы с персоналом в организации."	2	1	1	ГД	
Раздел 3. Управление качеством деятельности организации в кадровой сфере на основе экономического подхода					
Тема 11. Понятие маркетинга персонала. Этапы маркетинга персонала. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Источники привлечения персонала."	2	1	5	ГД	О
Тема 12. Методы отбора персонала. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Отборочное собеседование."	2	1	5	ГД	
Тема 13. Задачи и виды деловой оценки. Показатели деловой оценки. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Этапы деловой оценки персонала."	2	1	5	ГД	

Тема 14. Принципы, методы и направления кадрового планирования. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Разработка планов кадровой службы"	2	1	5	ГД	
Тема 15. Планирование численности персонала и фонда заработной платы. Практическое занятие: решение практических заданий на тему "Экономические основы мотивации персонала"	2	1	5	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	34	17	55		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине	51,25		55		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	Называет основные положения стандартов ИСО серии 9000. Называет цели и принципы управления человеческими ресурсами, а так же раскрывает содержание основных методик управления человеческими ресурсами.	Вопросы для устного собеседования Вопросы для тестирования
	Разрабатывает проект СМК в соответствии с профилем организации. Формирует проект организационной структуры предприятия.	Практико-ориентированные задания

	Документирует процессы СМК организации. Составляет план работы с персоналом организации. Планирует численность персонала организации.	
--	---	--

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный и правильный ответ на полученный вопрос или полный ответ с незначительными неточностями	
Не зачтено	Неполный ответ на полученный вопрос, со значительным количеством грубых ошибок, либо отказ от ответа	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Понятие о системе менеджмента качества. Назначение, цели, задачи систем качества.
2	Понятие «качество», его трактовка согласно определению ISO
3	Эволюция систем качества. Зарубежные модели систем качества.
4	Отечественные модели систем качества.
5	Модель системы качества по международным стандартам серии ИСО Назначение и структура стандартов ИСО серии 9000.

6	Разработка и совершенствование стандартов ИСО серии 9000 на системы качества.
7	Создание систем качества на предприятии, Основные этапы разработки систем качества. Понятие о политике и миссии организации
8	Политика и миссии организации, методы разработки
9	Основные элементы систем менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
10	Разработка состава и структуры основных элементов системы менеджмента качества
11	Документирование систем менеджмента качества. Состав основополагающих нормативных документов. Структура документации системы менеджмента качества.
12	Руководство по качеству, его структура, методы разработки
13	Обязательные документированные процедуры в соответствии со стандартом ИСО 9001:2015.
14	Понятие о несоответствии, управление несоответствующей продукцией
15	Понятие об аудите, его назначение, виды. Нормативная основа аудита.
16	Планирование и проведение внутренних аудитов.
17	Основные принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001:2015: процессный подход; вовлечение сотрудников в систему менеджмента качества; роль высшего руководства в системе менеджмента качества; ориентация на потребителя.
18	Место и роль системы качества в интегрированной системе управления предприятием
19	Информационное обеспечение систем качества. Применение современных информационных технологий
20	Законодательные основы сертификации систем качества. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества. Инспекционный контроль. Ресертификация систем менеджмента качества.
21	Стратегические цели управления человеческими ресурсами
22	Управление человеческими ресурсами и воздействие внешних факторов
23	Трудовые ресурсы и проблема занятости
24	Методология управления персоналом организации
25	Принципы построения системы управления персоналом
26	Организационная структура системы управления персоналом
27	Кадровое и делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом
28	Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом
29	Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом
30	Планирование работы с персоналом в организации
31	Оперативный план работы с персоналом
32	Маркетинг персонала
33	Определение потребности в персонале
34	Планирование и анализ показателей по труду, расходов на персонал
35	Нормирование и учет численности персонала
36	Отбор персонала, предварительные сведения
37	Анализ содержания и требований работы
38	Источники найма персонала
39	Методы отбора персонала. Отборочное собеседование
40	Виды деловой оценки персонала

5.2.2 Типовые тестовые задания

Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- в) освобождение рабочего;
- г) понижение рабочего в должности;
- д) повышение рабочего в должности.

Профессиограмма - это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профес-сии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требова-ния, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.

Кадровый потенциал предприятия – это:

- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность устраивающихся на работу;
- г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?

- а) управление качеством
- б) всеобщее управление качеством
- в) сертификация
- г) стандартизация
- д) метрология

Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

- а) система качества
- б) уровень качества
- в) относительное качество
- г) характеристика
- д) процесс

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Кейс №1.

Предприятие «Альтетрин» было создано в 1982 году. Предприятие оснащено автоматизированным уникальным комплексом производственного оборудования, которое было изготовлено и приобретено предприятием в Западной Германии. Данный вид оборудования на 80% зависит от квалификации наладчиков. Производственный и обслуживающий персонал при приобретении оборудования прошел специализированную подготовку, организованную производителем оборудования. В настоящее время наладчики-старожилы, получившие профессиональные знания под руководством фирмы-изготовителя имеют богатый опыт работы, а высокая квалификация обуславливает высокий статус и влияние. В 2011 году собственники предприятия получили информацию о высокой текучести кадров (95% вновь принятых наладчиков, обладающих стандартным профессионально-техническим образованием уволись в течение полугода) и снижениях объемов выручки от реализации. Диагностика рынка показала, что снижение объемов выручки произошло за счет снижения покупателей, вследствие снижения качества продукта. Данный факт удивил руководство, поскольку производственные характеристики оборудования позволяли ему качественно функционировать еще 30 лет; качество используемого сырья не изменилось. При диагностике персонала были выявлены следующие группы.

1 Группа цеховых начальников.

2 Высококвалифицированные наладчики- старожилы, заработная плата которых формируется по сдельно-нарядной системе и превышает в 1,5 - 2 раза оплату труда в целом по цехе с учетом управленцев. Они

несут материальную ответственность за выполнение плановых заданий или простой оборудования

3 Наладчиков, принятых на работу недавно

4 Группа низко-квалифицированного персонала, с выполнением незначимых функций.

Задание:

1 Каковы причины кризиса на данном предприятии?

2 Ваши действия в данной ситуации?

Кейс №2.

В фирму «Восход» был принят новый сотрудник - Олег. Его личностные характеристики соответствовали модели рабочего места полностью - 28 лет; холост; родился и вырос в данном городе, где и проживает в настоящее время; высшее образование по специальности эколог. До этого рабочего места Олег выполнял обязанности начальника отдела по охране окружающей среды на предприятии «Электрофотохрон» в течение 7 лет, и с прежнего места работы его не хотели отпускать и даже предлагали прибавку к заработной плате. Но Олега не устраивал маленький масштаб функционирования. Отдел, куда был принят Олег, славился своим положительным психологическим климатом и сплоченным трудовым коллективом, существовали традиции по совместному празднованию знаменательных событий, коллеги делились личными переживаниями, рассказами о личной жизни, активно переживали за своих коллег и их личной жизни из других отделов. При начале работы Олегу назначили наставника - Марфу Федоровну, которая на первых этапах информировала его о тех или иных тонкостях корпоративных отношений. Через месяц коллектив посчитал, что Олег адаптировался полностью к их среде, и в наставнике нет более необходимости. Теперь Олег может функционировать самостоятельно. Действительно активность Олега после начала самостоятельного функционирования даже увеличилась, но со временем стали проявляться незначительные недостатки в выполнении его обязанностей и мелкие конфликты с сослуживцами. Сослуживцы указывали на то, что Олегу требовалось больше времени на выполнении возлагаемых на него обязанностей и поиск необходимой информации. Через 6 месяцев работы Олег серьезно подумывал о возврате на прежнее место работы, хотя выполняемые здесь обязанности его полностью устраивали. Руководство, не желая отпускать ценного перспективного специалиста, искало

возможные выходы из ситуации.

Задания к кейсу:

1 Идентифицируйте причины решения Олега об увольнении - это простой конфликт?

2 Ваши действия на месте управленцев - как можно разрешить данную ситуацию?

3 Каковы недостатки системы адаптации в данной организации и как их можно откорректировать.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

На подготовку студенту отводится 0,5 часа. Обучающийся должен ответить на два теоретических вопроса и выполнить 1 практическое задание.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Белашева, И. В., Ложечкина, А. Д.	Стресс-менеджмент кадровой службе	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет	2019	https://www.iprbooks.hop.ru/92756.html
Нови, И. Н.	Кадровое делопроизводство и кадровый учет	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики	2018	https://www.iprbooks.hop.ru/108082.html
Калмыкова, О. Ю., Соловова, Н. В., Латушкина, Т. С.	Управление кадровыми рисками в организации	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2018	https://www.iprbooks.hop.ru/90964.html

6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Бакирова, Г. Х.	Психология эффективного стратегического управления персоналом	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbooks.hop.ru/81838.html
Калмыкова, О. Ю., Горбунова, Ю. Н., Красулина, Т. С., Соловова, Н. В.	Кейс-стади в управлении персоналом	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королёва	2017	http://www.iprbookshop.ru/90519.html
Легезина Г. И.	Системы качества. Курс лекций	СПб.: СПбГУПТД	2016	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3526
Глик, Д. И.	Эффективная работа с персоналом	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	https://www.iprbooks.hop.ru/79699.html
Козлов, В. В., Бочаров, Д. В.	Система управления персоналом предприятия	Саратов: Вузовское образование	2014	http://www.iprbookshop.ru/18956.html
Чиликина, И. А.	Основы управления персоналом	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ	2016	https://www.iprbooks.hop.ru/74411.html
Легезина Г. И.	Системы качества. Практические занятия	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017691
Легезина Г. И.	Системы качества. Интерактивные методы обучения	СПб.: СПбГУПТД	2016	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3099

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

- официальный интернет-портал правовой информации (федеральная государственная информационная система) [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru>
2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/> (<http://old.gks.ru/>);
3. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.fedstat.ru/>
4. Готовые отраслевые обзоры BusinesStat [Электронный ресурс]. URL: <https://businesstat.ru/>;
5. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Министерство экономического развития Российской Федерации. Федеральная государственная информационная система территориального планирования [Электронный ресурс]. URL: <https://fgistp.economy.gov.ru/>
7. Портал для официального опубликования стандартов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. URL: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

- Microsoft Windows
- MicrosoftOfficeProfessional

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска