

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.Б.6 РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Направление подготовки:

38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Управление персоналом коммерческих предприятий

Трудоемкость: 3 з.е

Промежуточная аттестация: зачет

Автор: В.А. Суровцева, старший преподаватель

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» является приобретение теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством исследуемых объектов (процессов, персонала, продукции, деятельности организации в целом).

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- в области организационно-управленческой деятельности:
- реализации основных управленческих функций деятельности организации в области управления качеством на базе международных стандартов качества семейства ИСО;
- в области проектной деятельности:
- использование современных технологий разработки и сертификации стандартов системы менеджмента качества в организации;
- разработка механизма эффективного функционирования и совершенствования стандартов системы менеджмента качества.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» включена в базовую часть цикла дисциплин учебного плана направления 38.04.03 *Управление персоналом*.

Программа дисциплины строится на предпосылке, что студенты владеют знаниями по менеджменту, полученными в бакалавриате, и базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплины «Теория организации и организационного проектирования».

Освоение дисциплины необходимо для последующего успешного освоения таких управленческих дисциплин, как «Современные проблемы управления персоналом», «Технологии управления развитием персонала».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОПК-8 - владение методикой определения социально-экономической эффективности системы и технологии управления персоналом и умение использовать результаты расчета для подготовки решений в области оптимизации функционирования системы управления персоналом, или отдельных ее подсистем;

ПК-30 - владение навыками разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на ос-

нове новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике;

ПК-31 - способность разрабатывать, экономически обосновывать и внедрять в практику деятельности организации проекты совершенствования системы и технологии работы с персоналом на основе функционально-стоимостного анализа с ориентацией их на достижение социально-экономической эффективности.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Эволюция развития систем управления качеством

Понятия, цели и задачи, политика в области качества. Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, товароведение. Генезис понятия «качество».

Эволюция взглядов на качество. Многоаспектность качества. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме.

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Российский опыт управления качеством.

Зарубежный опыт управления качеством. Японская система управления качеством. Система пожизненного найма. Кружки качества. Система «канбан». Система «гемба кайдзен». Американская система «бездефектного труда». Принципы Э. Деминга. Европейские стандарты качества.

Тема 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития

Соотношение определений основных терминов: менеджмент качества, обеспечение качества, управление качеством, планирование качества, система качества, спираль качества. Политика организации в области улучшения качества.

Классификация моделей систем качества и их характеристики. Модель Эттингера-Ситтига, модель Фейгенбаума, модель Джурана.

Принципы системного управления качеством. Управление качеством на протяжении всего жизненного цикла продукта. Петля качества, спираль качества, модель качества.

Системный подход к управлению качеством продукции на основе МС ИСО. История создания стандартов качества. Характеристика и особенности международных стандартов ИСО серии 9000, 9001, 9002, 9003: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Краткая характеристика стандартов. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО.

Лекция-дискуссия. Для закрепления теоретического материала на лекции применяется интерактивная форма проведения занятия – дискуссия и дебаты по вопросам использования системных подходов в управлении качеством.

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Уровни менеджмента качества. Цели, задачи и принципы TQM. Основные положения концепции Всеобщего управления качеством: роль руководства, ориентация на потребителя, акцент на процесс, постоянное улучшение, вовлечение всех сотрудников, принятие решения на основе фактов.

Модель М. Болдриджа – 7 индикаторов успешного предприятия. Российская премия Правительства РФ в области качества. Национальные премии за качество.

Проблемно-ориентированная лекция. Основная проблема – как внедрить систему TQM на предприятии и вовлечь сотрудников в систему Всеобщего управления качеством.

Тема 4. Разработка и сертификация систем менеджмента качества

Понятие и требования к системе менеджмента качества (СМК). Модель ИСО 9001, 9004. Этапы создания системы менеджмента качества на основе новой версии международных стандартов ИСО серии 9000. Процессный подход при создании системы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества. Основные принципы менеджмента качества. Концепция постоянного улучшения. Основные группы процессов СМК. Методология разработки системы менеджмента качества в организации. Характеристика основных документов СМК.

Подготовка к внедрению и сертификации СМК. Проведение аудита качества: аудит продукции, аудит системы, аудит подсистемы управления персоналом, аудит процессов. Международная практика сертификации.

Тема 5. Методы управления и контроля качества

Экономические категории качества, затраты на качество и их классификация. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия. Сертификация систем качества. Правовое обеспечение качества. Организация, виды и методы технического контроля качества.

Классификация методов управления качеством. Общие методы управления качеством. Анализ исследований и причин отказов (FMEA-анализ). Статистические методы управления качеством. Контрольные карты Шухарта, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграммы разброса, диаграмма Парето, стратификация, контрольные листы, ABC-метод.