

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 29.06.2026 18:02:13  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

*Приложение 3*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.О.04 Система менеджмента качества в управлении персоналом**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

#### **38.04.03 Управление персоналом**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

#### **Управление персоналом**

(наименование образовательной программы)

#### **Магистр**

(квалификация)

#### **Очная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора - 2025

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Смирнов С.Н., канд. техн. наук, доцент, доцент кафедры управления персоналом и экономики труда*

**Заведующий кафедрой:**

*Стадник А.М., канд. наук по гос. упр., доцент, заведующий кафедрой управления персоналом и экономики труда*

*Рабочая программа дисциплины Б1.О.04 Система менеджмента качества в управлении персоналом одобрена на заседании кафедры управления персоналом и экономики труда Донецкого филиала РАНХиГС.*

протокол №9 от «05» марта 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование компетенций по менеджменту качества в управлении персоналом, позволяющих студентам вести профессиональную деятельность, грамотно формировать политику управления персоналом организации, и уметь использовать технологии менеджмента качества в управлении персоналом организации.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- изучить основные цели управления качеством и задачи, решаемые при создании систем качества персонала;
- овладеть современными методами, методологией, организационными основами системы менеджмента качества персонала;
- развить профессионально важные качества и способности будущего менеджера в части менеджмента качества персонала.

*1.3.2. Дисциплина "Система менеджмента качества в управлении персоналом" выступает опорой для следующих элементов:*

HR-аналитика

Кадровые технологии в системе управления персоналом

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ОПК-4.2: Способен обеспечивать качество системы управления персоналом и процесс развития персонала в соответствии с требованиями менеджмента качества*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	теоретические основы документообедения
<b>Уровень 2</b>	теоретические основы документообедения, современные компьютерные технологии
<b>Уровень 3</b>	теоретические основы документообедения, современные компьютерные технологии, применяемые в сфере документационного обеспечения управления персоналом

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	использовать компьютерные технологии для решения задач профессиональной деятельности
<b>Уровень 2</b>	использовать компьютерные технологии для решения задач управления персоналом
<b>Уровень 3</b>	использовать компьютерные технологии в системе менеджмента качества

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыками использования компьютерных технологий для решения задач профессиональной деятельности
<b>Уровень 2</b>	навыками использования компьютерных технологий для решения задач управления персоналом
<b>Уровень 3</b>	навыками использования компьютерных технологий в системе менеджмента качества

*В результате освоения дисциплины "Система менеджмента качества в управлении*

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b> инструменты и технологии разработки систем управления персоналом в соответствии с требованиями менеджмента качества
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b> разрабатывать механизмы реализации программ и проектов управления персоналом в соответствии с требованиями менеджмента качества
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b> навыки администрирования и регламентации процессов управления персоналом в соответствии с требованиями менеджмента качества

### 1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

**Промежуточная аттестация**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Система менеджмента качества в управлении персоналом" видом промежуточной аттестации является Зачет

**РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Система менеджмента качества в управлении персоналом" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

**2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Теоретические основы системы менеджмента качества</b>						
Теоретические аспекты качества персонала организации /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2 Э2 Э3	0	
Теоретические аспекты качества персонала организации /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Э2	0	
Теоретические аспекты качества персонала организации /Ср/	1	12		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
Технологии управления качеством системы управления персоналом /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э4	0	
Технологии управления качеством системы управления персоналом /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Технологии управления качеством системы управления персоналом /Ср/	1	8		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
<b>Раздел 2. Управление персоналом в системе менеджмента качества</b>						
Обучение персонала в соответствии с	1	6		Л1.1	0	

требованиями системы менеджмента качества /Лек/				Л1.2Л2.1 Л2.2 Э3 Э4		
Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества /Сем зан/	1	6		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Э3 Э4	0	
Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества /Ср/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Роль персонала в системе менеджмента качества /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э3	0	
Роль персонала в системе менеджмента качества /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Э4	0	
Роль персонала в системе менеджмента качества /Ср/	1	8		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
/Конс/	1	2			0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Кадровое обеспечение организации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины «Кадровое обеспечение организации» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

<b>1. Основная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Вдовин, С. М., Салимова Т.А.	Система менеджмента качества организации : учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова (299 с.)	Москва : ИНФРА-М, 2024
Л1.2	Маслова, В. М.	Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. (451 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2024
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Смирнов С.Н.	Конспект лекций по дисциплине «Система менеджмента качества в управлении персоналом» для обучающихся образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом, профиль «Управление персоналом» очной / заочной форм обучения (146 с.)	Донецк : ДОНАУИГС, 2024
Л2.2	Логанина, В. И. , Учаева Т.В.	Управление рисками в системе менеджмента качества : учебное пособие» / В. И. Логанина, Т. В. Учаева (128 с.)	Пенза : Пензенский государственный университет архитектуры и строительства, ЭБС АСВ, 2021
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Смирнов С.Н.	Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ по дисциплине «Система менеджмента качества в управлении персоналом» для обучающихся образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом, профиль «Управление персоналом» очной / заочной форм обучения / Министерство науки и высшего образования РФ, ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра управления персоналом и экономики труда. – Донецк : ДОНАУИГС (37 с.)	Донецк : ДОНАУИГС, 2024
Л3.2	Смирнов С.Н.	Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по дисциплине «Система менеджмента качества в управлении персоналом» для обучающихся образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом, профиль «Управление персоналом» очной / заочной форм обучения (31 с.)	Донецк : ДОНАУИГС, 2024
<b>4.2. Перечень ресурсов</b>			
<b>информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>	
Э4	ЭБС «SOCHUM»	<a href="https://sochum.ru">https://sochum.ru</a>	
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)			
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)			
- АІМР (лицензия LGPL v.2.1)			

- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральная служба государственной статистики. – URL: <https://rosstat.gov.ru/statistic>  
 Росструд Федеральная служба по труду и занятости. – URL: <https://rostrud.gov.ru/>  
 КлассИнформ.РУ Справочник кодов общероссийских классификаторов. URL:<https://classinform.ru/>  
 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. – URL: <http://okpdt.ru/>  
 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС). – URL: <http://bizlog.ru/eks/>  
 Журнал «КСК эксперт». – URL: <https://journal.ksk.expert/>  
 Журнал «Управление персоналом». – URL: <https://www.top-personal.ru/>  
 «Кадровое дело» Практический журнал по кадровой работе». – URL: <https://www.kdelo.ru/>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:  
 рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятия категории качества.
2. Качество персонала как единство трёх составляющих характеристик.
3. Факторы, влияющие на качество персонала.
4. Требования рынка труда к качеству рабочей силы.
5. Кодекс поведения персонала.
6. Необходимость лояльности персонала организации.
7. персонала организации.
8. Вовлечённость сотрудников в деятельность организации.
9. Участие работников в управлении предприятием.
10. Оптимальный баланс между работой сотрудника и личной жизнью.
11. Управление лояльностью персонала организации.
12. Индивидуальный план профессионального развития сотрудника.
13. Необходимость повышения квалификации персонала в соответствии со стандартами качества.
14. Определение потребности в компетентности сотрудников.
15. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы.
16. Выбор организации, оказывающей образовательные услуги на основе требований стандарта качества.
17. Взаимодействие с организацией, предоставляющей образовательные услуги.
18. Процесс обучения персонала согласно требованиям стандарта качества.
19. Концепция всеобщего управления качеством на предприятии.
20. Всеобщее управление качеством – особый тип системы менеджмента качества
21. Участие всего персонала в реализации концепции управления качеством.
22. Клиентоориентированность персонала, оказывающего услуги.
23. Системный подход к управлению качеством.
24. Мотивация сотрудников в контексте управления качеством.
25. Модель системы менеджмента качества.
26. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
27. Инструменты менеджмента качества: кружки качества.
28. Качество трудовой жизни.
29. Менеджмент качества в организации сферы услуг.
30. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества.
31. Виды услуг и их характеристика.
32. Понятие качества в сфере услуг.
33. Подбор персонала в организации, оказывающие услуги.
34. Проблемы обеспечения качества в сфере услуг.
35. Методы оценки качества услуг.
36. Процесс формирования удовлетворённости потребителей.

- |     |   |
|-----|---|
| 37. | Анализ и выбор привлекательных сегментов рынка.             |
| 38. | Требования к персоналу с позиций обеспечения качества.      |
| 39. | Материальное обеспечение производства.                      |
| 40. | Участие персонала в налаживании производственных процессов. |
| 41. | Производство качественной продукции.                        |
| 42. | Консультации потребителей продукции.                        |

### 5.2. Темы письменных работ

Примерные темы рефератов

- |     |   |
|-----|---|
| 1.  | Профессиональные качества персонала.                                    |
| 2.  | Личностные качества сотрудников предприятия.                            |
| 3.  | Факторы, влияющие на качество персонала.                                |
| 4.  | Требования рынка труда к качеству рабочей силы.                         |
| 5.  | Кодекс поведения персонала.   |
| 6.  | Необходимость лояльности персонала организации.                         |
| 7.  | Принципы менеджмента качества.  |
| 8.  | Политика и постановка целей в области качества. Документирование целей. |
| 9.  | Участие работников в управлении предприятием.                           |
| 10. | Оптимальный баланс между работой сотрудника и личной жизнью.            |
| 11. | Управление лояльностью персонала организации.                           |
| 12. | Индивидуальный план профессионального развития сотрудника.              |
| 13. | Цели обучения.  |
| 14. | Создание нормативной базы.  |
| 15. | Назначение ответственных лиц.   |
| 16. | Разработка программы обучения.  |
| 17. | Определение методов обучения.   |
| 18. | Оценка знаний персонала по итогу обучения.                              |
| 19. | Онлайн-обучение.  |
| 20. | Микрообучение.  |
| 21. | Социальное обучение.  |

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Система менеджмента качества в управлении персоналом" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Система менеджмента качества в управлении персоналом" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос

доклад, сообщение

контроль знаний по разделу (тестирование)

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и

консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу обучающихся, проводит консультации, руководит подготовкой докладов обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий и промежуточный контроль знаний обучающихся.

С целью качественного освоения обучающимися данной дисциплины на кафедре разработаны методические рекомендации по организации самостоятельной работы - комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения, как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления  
Кафедра управления персоналом и экономики труда**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю)

**«Система менеджмента качества в управлении персоналом»**

Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Профиль	«Управление персоналом организации и государственной службы»
Квалификация	магистр
Форма обучения	очная

Донецк  
2025



**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине (модулю) Система менеджмента качества в управлении персоналом»**

**1.1. Основные сведения о дисциплине (модулю)**

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)  
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	магистратуры
Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Профиль	«Управление персоналом»
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.О.04 Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Формы текущего контроля	- Текущий контроль (устный опрос, тестовое задание, ситуационное задание, деловая игра, коллоквиум, доклад (сообщение), кейс-задача, контроль знаний по разделу). - Промежуточная аттестация (зачёт)
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	2
Семестр	1
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	<b>72</b>
<b>Аудиторная контактная работа:</b>	<b>38</b>
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	18
Консультации	2
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>32</b>
<b>Контроль</b>	<b>2</b>
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	<i>Зачёт</i>

## 1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 2

### Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-4. Способен применять современные технологии и методы оперативного управления персоналом, вести документационное сопровождение и учёт.	ОПК-4.2. Знает теоретические основы документоведения, современные компьютерные технологии, применяемые в сфере документационного обеспечения управления персоналом	<b>Знать:</b>	
		<b>Уровень 1</b>	ОПК-4.2 З-1
		теоретические основы документоведения	
		<b>Уровень 2</b>	ОПК-4.2 З-2
		теоретические основы документоведения, современные компьютерные технологии	
		<b>Уровень 3</b>	ОПК-4.2 З-3
		теоретические основы документоведения, современные компьютерные технологии, применяемые в сфере документационного обеспечения управления персоналом	
		<b>Уметь:</b>	
		<b>Уровень 1</b>	ОПК-4.2 У-1
		использовать компьютерные технологии для решения задач профессиональной деятельности	
		<b>Уровень 2</b>	ОПК-4.2 У-2
		использовать компьютерные технологии для решения задач управления персоналом	
		<b>Уровень 3</b>	ОПК-4.2 У-3
		использовать компьютерные технологии в системе менеджмента качества	
		<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	ОПК-4.2 В-1		
навыками использования компьютерных технологий для решения задач профессиональной деятельности			
<b>Уровень 2</b>	ОПК-4.2 В-2		
навыками использования компьютерных технологий для решения задач управления персоналом			
<b>Уровень 3</b>	ОПК-4.2 В-3		
навыками использования компьютерных технологий в системе менеджмента качества			

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
<b>Раздел 1. Теоретические основы системы менеджмента качества</b>				
1	Тема 1.1. Теоретические аспекты качества персонала организации	1	ОПК-4.2	Устный опрос, доклад (сообщение), коллоквиум,
2	Тема 1.2. Технологии управления качеством системы управления персоналом	1	ОПК-4.2	Устный опрос, доклад (сообщение), деловая игра, контроль знаний по разделу (тестовые задания)
<b>Раздел 2. Управление персоналом в системе менеджмента качества</b>				
3	Тема 2.1. Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	1	ОПК-4.2	Устный опрос, доклад (сообщение), кейс-задача, дискуссия
4	Тема 2.2. Роль персонала в системе менеджмента качества	1	ОПК-4.2	Устный опрос, доклад (сообщение), ситуационное задание контроль знаний по разделу (тестовые задания)

## РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности  
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	ЛЗ	СЗ		Всего за тему	КЗР	Р (СР)	ИЗ*
		УО*	КС*/К*/Д*				
Р.1.Т.1.1	2	2	6	10	15	12	9
Р.1.Т.1.2	2	2	6	10			
Р.2.Т.2.1	2	2	6	10	15		9
Р.2.Т.2.2	2	2	6	10			
<b>Итого: 100 б</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

УД-участие в дискуссии при осуждении дискуссионных вопросов

ТЗ – тестовое задание;

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

КС\*,К\*, Д\*- круглый стол, коллоквиум, доклады

### 2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения прослушанного на лекции материала и определения уровня подготовленности обучающихся по теме в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по вопросам к семинарскому занятию.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

**1 балл (отлично)** - ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**0,75 балла (хорошо)** - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «2 балла (хорошо)», но допускает 1- 2 ошибки, которые сам же исправляет.

**0,5 балла (удовлетворительно)** - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**0 баллов (неудовлетворительно)** – ставится (в журнал не ставится), если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному/ фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
<b>Раздел 1. Теоретические основы системы менеджмента качества</b>	
Тема 1.1. Теоретические аспекты качества персонала организации	<p style="text-align: center;"><b>Семинар 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия категории качества.</li> <li>2. Качество персонала как единство трёх составляющих характеристик.</li> <li>3. Факторы, влияющие на качество персонала.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Семинар 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования рынка труда к качеству рабочей силы.</li> <li>2. Кодекс поведения персонала.</li> <li>3. Необходимость лояльности персонала организации.</li> </ol>
Тема 1.2. Технологии управления качеством системы управления персоналом	<p style="text-align: center;"><b>Семинар 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ потребностей персонала организации.</li> <li>2. Вовлечённость сотрудников в деятельность организации.</li> <li>3. Участие работников в управлении предприятием.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Семинар 4</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оптимальный баланс между работой сотрудника и личной жизнью.</li> <li>2. Управление лояльностью персонала организации.</li> <li>3. Индивидуальный план профессионального развития сотрудника.</li> </ol>
<b>Раздел 2. Управление персоналом в системе менеджмента качества</b>	
Тема 2.1. Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	<p style="text-align: center;"><b>Семинар 5</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимость повышения квалификации персонала в соответствии со стандартами качества.</li> <li>2. Определение потребности в компетентности сотрудников.</li> </ol>

	<p>3. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы.</p> <p style="text-align: center;"><b>Семинар 6</b></p> <p>1. Выбор организации, оказывающей образовательные услуги на основе требований стандарта качества.  2. Взаимодействие с организацией, предоставляющей образовательные услуги.  3. Процесс обучения персонала согласно требованиям стандарта качества.</p> <p style="text-align: center;"><b>Семинар 7</b></p> <p>1. Составление плана повышения квалификации персонала.  2. Назначение ответственных за обучение персонала.  3. Оценка результатов обучения персонала.</p>
<p>Тема 2.2. Роль персонала в системе менеджмента качества</p>	<p style="text-align: center;"><b>Семинар 8</b></p> <p>1. Концепция всеобщего управления качеством на предприятии.  2. Всеобщее управление качеством – особый тип системы менеджмента качества  3. Участие всего персонала в реализации концепции управления качеством.</p> <p style="text-align: center;"><b>Семинар 9</b></p> <p>1. Клиентоориентированность персонала, оказывающего услуги.  2. Системный подход к управлению качеством.  3. Мотивация сотрудников в контексте управления качеством.</p>

## 2.2. Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится контроль знаний по разделу в форме ответов на тестовые задания.

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах (максимум – 3 балла). Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 0,6 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>	<i>Оценка (государственная)</i>
3	75-100	Отлично
2	51-75	Хорошо
1	25-50	Удовлетворительно
0	менее 25	Неудовлетворительно

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тестовые задания для текущего контроля  
знаний обучающихся по разделу 1

*Выберите один верный ответ на вопрос*

*Задание 1.1.*

*Сколько принципов управления качеством регламентировано для выполнения в ГОСТ Р ИСО серии 9000:2008:*

- А) 8;
- Б) 9;
- В) 10;
- Г) 7.

*Задание 1.2.*

*Сколько функций включает цикл Деминга:*

- А) три;
- Б) четыре;
- В) шесть;
- Г) восемь.

*Задание 1.3.*

*Планирование качества представляет собой:*

- А) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- Б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- В) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- Г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

*Задание 1.4.*

*Управление качеством представляет собой:*

- А) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- Б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- В) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- Г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

*Задание 1.5.*

*Главным признаком концепции управления качеством является:*

- А) наличие всей необходимой информации;
- Б) наличие ресурсов, необходимых для управления качеством;
- В) комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством;
- Г) совокупность планов проведения и эффективных подходов к управлению качеством.

**Тестовые задания для текущего контроля  
знаний обучающихся по разделу 2**

***Выберите один верный ответ на вопрос***

*Задание 2.1.*

*Улучшение качества представляет собой:*

- А) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- Б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- В) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- Г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

*Задание 2.2.*

*Обеспечение качества представляет собой:*

- А) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей;
- Б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- В) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- Г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

*Задание 2.3.*

*Необходимым документом системы менеджмента качества, в соответствии со стандартом ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», является:*

- А) политика в области качества;
- Б) руководство по качеству;
- В) коллективный договор;
- Г) программа качества.

*Задание 2.4.*

*План качества представляет собой:*

- А) процесс демонстрации способности выполнять установленные требования;
- Б) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- В) записи, используемые для документирования прослеживаемости процессов;
- Г) документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

*Задание 2.5.*

*Термину «качество управления» соответствует определение:*

- А) совокупность свойств управления;
- Б) успешное решение проблем;
- В) практическое содержание и значимость качества управления;
- Г) методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы.

**2.3. Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий**

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
2	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
1,5	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
1	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
0,5	Допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0*	Ответы неверные или отсутствуют

\* 0 в журнал не ставится

## СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

### *Ситуация к теме 2.2 «Роль персонала в системе менеджмента качества»*

#### **Описание ситуации.**

Предприятие «Эридан-Прогресс» выпускает промышленную продукцию. В настоящее время рынок насыщен многообразием данного вида продукции. Такой критерий как качество стал играть решающую роль в выборе потребителей. Предприятие намерено повысить свою конкурентоспособность на рынке. В связи с этим возникла необходимость внедрения систем качества.

Ключевую роль в системе менеджмента качества играют сотрудники, которые должны обладать необходимыми знаниями, умениями и навыками.

Руководство предприятия поставило задачу обеспечить развитие персонала в соответствии с требованиями менеджмента качества.

#### **Контрольные вопросы.**

1. Укажите функции, которые выполняет персонал в системе качества.
2. Предложите мероприятия по развитию персонала в соответствии с требованиями менеджмента качества.
3. Обоснуйте необходимость предложенных мероприятий.

### **2.4. Рекомендации по оцениванию результатов деловой (ролевой) игры**

Максимальное количество баллов	Критерии
2	выставляется обучающемуся (индивидуально или как участнику группы), если содержание его деятельности полностью соответствует теме, концепции, содержанию игры

	и принятой роли; четко организована работа по сюжету игры, присутствует вариативность в разрешении игровой ситуации, комментарии по ходу игры основываются на понятийном аппарате предметной области и иллюстрируют основные закономерности изучаемой дисциплины и ее прикладной аспект
1,5	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в основном соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет находит развитие, комментарии по ходу игры включают понятийный аппарат предметной области и отражают в основном понимание прикладного аспекта изучаемой дисциплины
1	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в целом соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не детализируется, комментарии по ходу игры в небольшой степени опираются на понятийный аппарат предметной области, прикладной аспект изучаемой дисциплины представлен фрагментарно
0,5	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности лишь частично соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не развивается, комментарии по ходу игры отсутствуют, обучающийся не демонстрирует понимания прикладного аспекта изучаемой дисциплины

## **ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

### *Деловая игра к теме 1.2 «Технологии управления качеством системы управления персоналом»*

1. Тема (проблема) – разработка и внедрение системы управления качеством на предприятии.

2. Концепция игры - обоснование мероприятий по развитию профессиональных компетенций сотрудников в контексте системы качества.

3. Роли (ролевые группы):

– учёный в области управления качеством, сотрудник научно-исследовательского центра;

– молодые специалисты, выпускники образовательной организации высшего образования;

– заместитель директора предприятия по качеству;

– менеджер по персоналу;

– начальник службы управления персоналом предприятия.

4. Ожидаемый результат – концепция адаптации и сохранения персонала промышленного предприятия.

#### **Методика проведения:**

1. Деловая игра проводится согласно сценарию.

2. Ведущий предоставляет слово участникам для докладов и выступлений, следит за соблюдением регламента.

3. В процессе игры преподаватель обязан:

обеспечить высокую эффективность занятия;

контролировать ход игры, следить, чтобы игра шла по сценарию, быть готовым устранить возникшие отрицательные моменты;

следить за дисциплиной и порядком во время игры;

объективно оценивать каждое выступление.

4. В ходе игры докладчикам могут быть заданы вопросы в устной или письменной форме. Преподаватель обязан продумывать ответы на эти вопросы, и, если докладчики затрудняются дать ответы, он приходит им на помощь.

Окончательное заключение по итогам игры делает преподаватель, в связи с чем он обязан:

дать объективную оценку результатов деловой игры, отметив её положительные и отрицательные стороны;

сделать анализ и оценить работу обучающихся (доклады, выступления, отметив оперативность, деловитость, аккуратность, инициативу отдельных обучающихся; указать обучающихся на имеющиеся пробелы в знаниях и наметить меры по устранению их (через групповые или индивидуальные консультации и другие формы);

выставить оценки.

### 2.5. Рекомендации по оцениванию результатов кейс-задачи

Максимальное количество баллов	Критерии
1	Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами изучаемой дисциплины и смежных дисциплин.
0,75	Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
0,5	Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
0,25	Кейс не решен или решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

### КЕЙС-ЗАДАЧА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

**Кейс-задача к теме 2.1 «Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества»**

**Описание задания**

Предлагается обосновать и предложить план мероприятий по повышению квалификации работников предприятия в соответствии с требованиями менеджмента качества.

**Контрольные вопросы:**

1. Какие необходимо провести мероприятия по организации повышения квалификации сотрудников в соответствии с требованиями менеджмента качества?
2. Какими принципами организации повышения квалификации следует руководствоваться?
3. Какие стимулы к прохождению профессиональной переподготовки сотрудниками целесообразно использовать?

**Кейс:** предприятие «Селена-Темп» выпускает товары народного потребления. В последнее время продукция предприятия перестала пользоваться спросом в связи с изменением запросов потребителей. Исходя из этого, руководством предприятия принято решение перепрофилировать производство и продвигать на рынок новые виды продукции.

Сотрудники предприятия обладают значительным профессиональным опытом. Однако они не обладают компетенциями, необходимыми для производства новых видов продукции необходимого качества. Приобретение работниками новых профессиональных знаний и умений предполагает повышение квалификации.

**2.6. Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования**

Максимальное количество баллов	Критерии
1	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
0,75	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины
0,5	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины
0*	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи*

\* 0 в журнал не ставится

**ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ  
ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

**Вопросы к коллоквиуму по теме 1.1 «Теоретические аспекты качества персонала организации»**

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководителя.
3. Вовлечение персонала.
4. Процессный подход.

5. Системный подход к менеджменту.
6. Постоянное улучшение.
7. Принятие решений, основанных на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с деловыми партнёрами.и.и
9. Готовность к изменениям.
10. Анализ ошибок при внедрении системы качества.

**2.7. Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).**

Максимальное количество баллов	Критерии
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полное раскрытие темы;</li> <li>- указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы;</li> <li>- правильная формулировка понятий и категорий;</li> <li>- самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме;</li> <li>- использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
0,75	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостаточно полное раскрытие темы;</li> <li>- несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения;</li> <li>- репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений</li> <li>- недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
0,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отражение лишь общего направления темы;</li> <li>- наличие достаточного количества несущественных или одной- двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.;</li> <li>- неспособность осветить современное состояние проблемы</li> </ul>
0*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание темы не раскрыто;</li> <li>- большое количество существенных ошибок;</li> <li>- отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др. *</li> </ul>

\* 0 в журнал не ставится

**ТЕМЫ ДЛЯ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

*Темы для дискуссии по теме 2.1 «Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества»*

1. Профессиональная подготовка.
2. Повышение квалификации.
3. Переподготовка.
4. Онлайн-обучение.
5. Стажировка.
6. Делегирование полномочий.
7. Усложнение заданий.
8. Наставничество.
9. Самообразование.

## 2.8. Рекомендации по оцениванию докладов, сообщений

Максимальное количество баллов	Критерии
2	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
1,5	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
1	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
0,5	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

## ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Разделы, темы	Тематика докладов
<b>Раздел 1. Теоретические основы системы менеджмента качества</b>	
Тема 1.1. Теоретические аспекты качества персонала организации	<p>Профессиональные качества персонала.                      Личностные качества сотрудников предприятия.                      Факторы, влияющие на качество персонала.                      Требования рынка труда к качеству рабочей силы.                      Кодекс поведения персонала.                      Необходимость лояльности персонала организации.</p>
Тема 1.2. Технологии управления качеством системы управления персоналом	<p>Принципы менеджмента качества.                      Политика и постановка целей в области качества.                      Документирование целей.                      Участие работников в управлении предприятием.                      Оптимальный баланс между работой сотрудника и личной жизнью.                      Управление лояльностью персонала организации.                      Индивидуальный план профессионального развития сотрудника.</p>
<b>Раздел 2. Управление персоналом в системе менеджмента качества</b>	
Тема 2.1. Обучение персонала в соответствии с требованиями системы менеджмента качества	<p>Цели обучения.                      Создание нормативной базы.                      Назначение ответственных лиц.                      Разработка программы обучения.                      Определение методов обучения.                      Оценка знаний персонала по итогу обучения.                      Онлайн-обучение.                      Микрообучение.                      Социальное обучение.</p>
Тема 2.2. Роль персонала в системе менеджмента качества	<p>Определение и оценка требований к выполнению работы.                      Оценка уровня подготовки и компетентности персонала.                      Назначение на работы тех сотрудников, которые располагают достаточным уровнем подготовки и квалификации.                      Подтверждение повышения квалификации сотрудников.                      Стимулирование сотрудников к повышению качества своего труда и достижению поставленных целей.                      Создание, регистрация и ведение кадровой документации.                      Документирование значимых процессов управления персоналом.</p>

### ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Понятия категории качества.
2. Качество персонала как единство трёх составляющих характеристик.
3. Факторы, влияющие на качество персонала.
4. Требования рынка труда к качеству рабочей силы.
5. Кодекс поведения персонала.

6. Необходимость лояльности персонала организации.
7. персонала организации.
8. Вовлечённость сотрудников в деятельность организации.
9. Участие работников в управлении предприятием.
10. Оптимальный баланс между работой сотрудника и личной жизнью.
11. Управление лояльностью персонала организации.
12. Индивидуальный план профессионального развития сотрудника.
13. Необходимость повышения квалификации персонала в соответствии со стандартами качества.
14. Определение потребности в компетентности сотрудников.
15. Описание процесса обучения персонала организации в виде блок-схемы.
16. Выбор организации, оказывающей образовательные услуги на основе требований стандарта качества.
17. Взаимодействие с организацией, предоставляющей образовательные услуги.
18. Процесс обучения персонала согласно требованиям стандарта качества.
19. Концепция всеобщего управления качеством на предприятии.
20. Всеобщее управление качеством – особый тип системы менеджмента качества
21. Участие всего персонала в реализации концепции управления качеством.
22. Клиентоориентированность персонала, оказывающего услуги.
23. Системный подход к управлению качеством.
24. Мотивация сотрудников в контексте управления качеством.
25. Модель системы менеджмента качества.
26. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
27. Инструменты менеджмента качества: кружки качества.
28. Качество трудовой жизни.
29. Менеджмент качества в организации сферы услуг.
30. Планирование качества. Обеспечение качества. Контроль качества.
31. Виды услуг и их характеристика.
32. Понятие качества в сфере услуг.
33. Подбор персонала в организации, оказывающие услуги.
34. Проблемы обеспечения качества в сфере услуг.
35. Методы оценки качества услуг.
36. Процесс формирования удовлетворённости потребителей.
37. Анализ и выбор привлекательных сегментов рынка.
38. Требования к персоналу с позиций обеспечения качества.
39. Материальное обеспечение производства.
40. Участие персонала в налаживании производственных процессов.
41. Производство качественной продукции.
42. Консультации потребителей продукции.