

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

---

**Факультет «Высшая школа финансов и менеджмента»**

Кафедра финансового менеджмента, управленческого учета и международных  
стандартов финансовой деятельности

**УТВЕРЖДЕНА**

решением кафедры финансового  
менеджмента, управленческого учета и  
международных стандартов финансовой  
деятельности

Протокол от «12» сентября 2019 г №6

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.01.01 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА**

направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)  
Инвестиционное проектирование и оценка бизнеса

квалификация: бакалавр

формы обучения: очная

Год набора –2020

Москва, 2019 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

к.э.н. Резник Е.А.

Заведующий кафедрой финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности, д.э.н., профессор Е.Н. Лобанова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля) .....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) .....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	18
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	21
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	23

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Менеджмент качества» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-9	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-9.3	Способность анализировать финансовую и экономическую информацию
УК ОС-10	Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-10.2	Способность применять знания основ права в работе с нормативно-правовыми актами в профессиональной сфере

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-9.3	Знает международные стандарты менеджмента качества, функции, принципы, методы менеджмента качества; Способен применять требования международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях, оценивать «Политику в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001; Способен оценивать «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001
	УК ОС-10.2	Знает системы правовых отношений государства и бизнеса, организацию работы юридического подразделения компании, возможности сотрудничества с внешними юристами. Знает правовые аспекты внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества. Анализирует учредительные документы коммерческих компаний (виды деятельности, полномочия органов, сроки действия органов, ревизор, первоначальный капитал), составление текстов договоров;

		Способен написать служебные записки (о коммерческом предложении, анализ бизнес плана, сообщение о проблемах). Способен подготовить документы по увольнению сотрудников. Способен применять юридические нормы требований международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях.
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Курс «Менеджмент качества» относится к циклу Б1.В.ДВ «Дисциплины (модули). Вариативная часть. Дисциплины по выбору» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Финансовый менеджмент».

Код дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 Наименование дисциплины «Менеджмент качества», курс 2, семестр 4 учебного плана.

Содержание дисциплины служит продолжением дисциплин модуля «Теория менеджмента», «Макроэкономика», «Микроэкономика», «Логистика и управление запасами», «Методы принятия управленческих решений». Содержание дисциплины служит основой для освоения дисциплин «Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности», «Управление бизнес-процессами».

Общая трудоемкость дисциплины 72 академических/54 астрономических часов (23Е). Количество академических/ астрономических часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем, составляет 36/27 часов, из них 18/13,5 – на лекционные занятия, 18/13,5 – на практические занятия.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий		СР	
			Л	ПЗ		
Очная форма обучения						
Тема 1	Введение в менеджмент качества.	4/3	2/415	2/1,5		О, КР
Тема 2	Принципы менеджмента качества.	8/6	4/3	4/3		О, КР
Тема 3	Международные стандарты ИСО серии 9000. Основные	12/9	6/4,5	6/4,5		О, КР

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий		СР	
			Л	ПЗ		
Очная форма обучения						
	положения.					
Тема 4	Внедрение системы менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001. Сертификация систем менеджмента качества	12/9	6/4,5	6/4,5		О, КР
Промежуточная аттестация экзамен		36/27				экзамен
Всего:		72/54	18/13,5	18/13,5		

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), контрольная работа (КР).

#### Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в менеджмент качества	Понятие и значение качества Исходные положения современных подходов к проблеме качества Качество и конкурентоспособность Подходы к управлению качеством Основные функции менеджмента качества Эволюция подходов к менеджменту качества
Тема 2	Принципы менеджмента качества Методы менеджмента качества	Ориентация на потребителя Лидерство руководителей Вовлечение людей Процессный подход Системный подход к менеджменту Постоянное улучшение Основанный на фактах подход к принятию решений Взаимовыгодные отношения с поставщиками

		Методы менеджмента качества
Тема 3	Международные стандарты ИСО серии 9000. Основные положения.	Международная организация по стандартизации ИСО Международные стандарты ИСО Международные стандарты серии ИСО 9000 Отраслевые стандарты на системы менеджмента Требования международных стандартов ИСО 9000 Политика и цели в области качества Документирование систем менеджмента качества
Тема 4	Внедрение системы менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001. Сертификация систем менеджмента качества	Причины внедрения и сертификации систем менеджмента качества Цели внедрения менеджмента качества Влияние внедрения и сертификации системы менеджмента качества на результаты бизнес-деятельности Сертификация по ИСО 9000 в мире Этапы создания системы менеджмента качества Внедрение международного стандарта ИСО 9001 на основе процессного подхода Практические трудности при внедрении и сертификации системы менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

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

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Менеджмент качества» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа: опрос
- при проведении занятий семинарского типа: контрольные работы (КР)

##### **4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих средств:**

- решение практико-аналитических задач

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

**Типовые оценочные материалы по теме 1**  
**Вопросы для опроса**

1. Что представляет собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции или услуги?
4. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
5. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
6. Кем и как могут быть определены требования к качеству?
7. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество?
8. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством?
9. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
10. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду, б) прохладительные напитки, в) деревообрабатывающие станки, г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?
11. Как связано качество товаров и услуг с их конкурентоспособностью?
12. Чем должна руководствоваться организация при выборе своей конкурентной стратегии?
13. Как, по вашему мнению, повысить уровень конкурентоспособности российских товаров и услуг?

## Контрольная работа по теме 1

### Задача 1.

Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?

### Задача 2.

В 70-х г.г. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: *«Качество – это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах».*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителем и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х г.г. корпорация Ford приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем, покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течении всего срока их службы удовлетворяют потребностям и ожиданиям покупателя по цене, соответствующей ценности».*

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

**Рекомендации по освоению темы:** конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы. **Срок выполнения:** к следующему практическому занятию. Ориентировочный объем конспекта - не менее пяти страниц. **Отчетность:** конспект. **Шкала оценки:** см. п. 4.3. **Источники:** обязательные - 1,2,3, дополнительные: 1,2,3.

## Типовые оценочные материалы по теме 2

### Вопросы для опроса



1. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?
2. Как качество влияет на прибыль организации?
3. Перечислить принципы менеджмента качества и дать пояснение.
4. В каких целях применяются методы управления качеством?
5. Назовите основные методы управления, которые используются в практике управления качеством.
6. Какой документ в системе управления качеством является базисным?
7. Назовите основные группы инженерно-технологических методов управления качеством.

## Контрольная работа по теме 2

### Задача 1.

На одном из российских заводов во время его осмотра международной делегацией экспертов В.А. Липидус задержался около одной работницы. За очень короткое время она сделала столько предложений по улучшению качества, сколько не каждый дорогостоящий консультант сможет сделать за целый год работы. Но это не главное. В конце разговора она сказала замечательные, может быть, самые важные слова: «Спасибо, что Вы меня выслушали». Что поучительного можно выяснить из этого примера?

### Задача 2.

Английский специалист по вопросам качества Джон Окланд приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу – студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?»

Ответы не отличались разнообразием.

Проанализируйте ситуацию и дайте свой ответ.

**Рекомендации по освоению темы:** конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы. **Срок выполнения:** к следующему практическому занятию. Ориентировочный объем конспекта - не менее пяти страниц. **Отчетность:** конспект. **Шкала оценки:** см. п. 4.3. **Источники:** обязательные - 1,2,3, дополнительные: 1,2,3.

## Типовые оценочные материалы по теме 3

### Вопросы для опроса

1. В чем состоит сущность подходов к менеджменту качества в стандартах ИСО серии 9000?
2. Почему организации стали внедрять системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 и как это, по вашему мнению отражается на их продукции и услугах?
3. На основе какого международного стандарта ИСО 9000 проводится сертификация предприятия?
4. Перечислите основные виды документации при внедрении на предприятии системы менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001.
5. Назовите основные элементы менеджмента качества по ИСО.
6. Что побуждает предприятия и организации разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества?

7. Какова роль высшего руководства при внедрении системы менеджмента качества на предприятии?
8. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
9. Определите состав международных стандартов ИСО серии 9000 и их взаимосвязи с российскими аналогичными стандартами.
10. Поясните различие между добровольной и обязательной сертификацией.

### Контрольная работа по теме 3

#### Задача 1

Цитаты Акио Морита, совладельца и президента компании Sony:

«Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

«Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

«Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

#### Задача 2.

До сих пор считалось, что сборочная линия длиной в одну милю обеспечивает наилучший баланс между управлением и продуктивностью. Пытаясь найти лучшее решение, завод разработал принципиально новую планировку. Было установлено, что путь к совершенствованию лежит не в дальнейшем повышении автоматизации, а в лучшем использовании человеческого фактора. Одна длинная линия была заменена 11 короткими, расположенными бок о бок на квадратной площади. Предположите, что произошло на заводе в результате изменений.

**Рекомендации по освоению темы:** конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы. **Срок выполнения:** к следующему практическому занятию. Ориентировочный объем конспекта - не менее пяти страниц. **Отчетность:** конспект. **Шкала оценки:** см. п. 4.3. **Источники:** обязательные - 1,2,3, дополнительные: 1,2,3.

### Типовые оценочные материалы по теме 4

#### Вопросы для опроса

1. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
2. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?

3. Что является объектом сертификационной деятельности на соответствие международного стандарта ИСО 9001?
4. Должен ли руководитель быть грамотным по международному стандарту ИСО 9001?
5. Отвечает ли ОТК за качество?
6. Выберите из перечисленных лучший способ повлиять на качество поставщика:
  - уговорами;
  - деньгами;
  - сертифицировать СМК у себя и у поставщика.
7. Что следует ожидать предприятию от внедрения Системы Менеджмента Качества?
8. Определите этапы работ по сертификации СМК.
9. Какие требования предъявляются к политике организации в области качества? Какие действия необходимо предпринять в организации, чтобы политика в области качества стала для персонала руководством к действию?
10. С какими трудностями сталкивается организация при внедрении Международного Стандарта ИСО 9001?

#### Контрольная работа по теме 4

1. Дайте оценку приведенной ниже «Политики в области качества предприятия» (приложение №1).
2. Дайте оценку приведенным ниже «Целям в области качества предприятия» (Приложение №2).

**Рекомендации по освоению темы:** конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы. **Срок выполнения:** к следующему практическому занятию. Ориентировочный объем конспекта - не менее пяти страниц. **Отчетность:** конспект. **Шкала оценки:** см. п. 4.3. **Источники:** обязательные - 1,2,3, дополнительные: 1,2,3.

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся.

##### 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
УК ОС-9	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-9.3	Способность анализировать финансовую и экономическую информацию
УК ОС-10	Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-10.2	Способность применять знания основ права в работе с нормативно-правовыми актами в профессиональной сфере

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС -9.3 Способность анализировать финансовую и экономическую информацию	Знает международные стандарты менеджмента качества, функции, принципы, методы менеджмента качества; Способен применять требования международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях, оценивать «Политику в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001; Способен оценивать «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001	Демонстрирует знания международных стандартов менеджмента качества, функций, принципов, методов менеджмента качества; Применяет требования международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях, оценивает «Политику в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001; Оценивает «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001
УК ОС-10.2. Способность применять знания основ права в работе с нормативно-правовыми актами в профессиональной сфере	Знает системы правовых отношений государства и бизнеса, организацию работы юридического подразделения компании, возможности сотрудничества с внешними юристами. Знает правовые аспекты внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества. Анализирует учредительные документы коммерческих компаний (виды деятельности, полномочия органов, сроки действия органов, ревизор, первоначальный капитал), составление текстов договоров; Способен написать служебные записки (о коммерческом предложении, анализ бизнес плана, сообщение о проблемах). Способен подготовить документы по увольнению сотрудников. Способен применять юридические нормы требований международных	Демонстрирует знание системы правовых отношений государства и бизнеса, организацию работы юридического подразделения компании, возможности сотрудничества с внешними юристами. Демонстрирует знание правовых аспекты внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества. Представлен анализ учредительные документы коммерческих компаний; Написана служебная записка согласно задания. Применены юридические нормы требований международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях.

	стандартов ИСО 9000 на предприятиях.	
--	--------------------------------------	--

### 4.3.2. Типовые оценочные средства

#### Типовые вопросы к экзамену:

1. Что представляет собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции или услуги?
4. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
5. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
6. Кем и как могут быть определены требования к качеству?
7. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество?
8. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством?
9. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
10. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду, б) прохладительные напитки, в) деревообрабатывающие станки, г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?
11. Как связано качество товаров и услуг с их конкурентоспособностью?
12. Чем должна руководствоваться организация при выборе своей конкурентной стратегии?
13. Как, по вашему мнению, повысить уровень конкурентоспособности российских товаров и услуг?
14. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?
15. Как качество влияет на прибыль организации и ее издержки?
16. Перечислите принципы менеджмента качества и дать пояснение.
17. В каких целях применяются методы управления качеством?
18. Назовите основные методы управления, которые используются в практике управления качеством.
19. Какой документ в системе управления качеством является базисным?
20. Назовите основные группы инженерно-технологических методов управления качеством.
21. В чем состоит сущность подходов к менеджменту качества в стандартах ИСО серии 9000?
22. Почему организации стали внедрять системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 и как это, по вашему мнению отражается на их продукции и услугах?
23. На основе какого международного стандарта ИСО 9000 проводится сертификация предприятия?
24. Перечислите основные виды документации при внедрении на предприятии системы менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001.
25. Назовите основные элементы менеджмента качества по ИСО.

26. Что побуждает предприятия и организации разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества?
27. Какова роль высшего руководства при внедрении системы менеджмента качества на предприятии?
28. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
29. Определите состав международных стандартов ИСО серии 9000 и их взаимосвязи с российскими аналогичными стандартами.
30. Поясните различие между добровольной и обязательной сертификацией.
31. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
32. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
33. Что является объектом сертификационной деятельности на соответствие международного стандарта ИСО 9001?
34. Должен ли руководитель быть грамотным по международному стандарту ИСО 9001?
35. Отвечает ли ОТК за качество?
36. Выберите из перечисленных лучший способ повлиять на качество поставщика:
  - уговорами;
  - деньгами;
  - сертифицировать СМК у себя и у поставщика.
37. Что следует ожидать предприятию от внедрения Системы Менеджмента Качества?
38. Определите этапы работ по сертификации СМК.
39. Какие требования предъявляются к политике организации в области качества? Какие действия необходимо предпринять в организации, чтобы политика в области качества стала для персонала руководством к действию?
40. Юридические аспекты внедрения международного стандарта ИСО 9001 на российском предприятии.
41. С какими трудностями сталкивается организация при внедрении Международного Стандарта ИСО 9001?

#### **Типовые задачи к экзамену:**

##### **Задача 1.**

Проанализируйте Политику в области качества на соответствие требованиям Международного Стандарта ИСО 9001 и сделайте выводы.

*Политика компании в области качества компании «Х»*

Целями деятельности компании Х в области качества являются:

1. постоянное улучшение результативности СМК для поддержания и повышения управляемости предприятия;
2. полное удовлетворение требований и ожиданий наших клиентов;
3. постоянное повышение качества предоставляемых услуг.

Достижение поставленных целей обеспечивается за счет:

- а) участия всего персонала в обеспечении результативности процессов СМК на основе персональной ответственности каждого сотрудника за выполняемые работы;
- б) обеспечение высокого уровня компетентности персонала компании путем организации, поддержания и постоянного совершенствования системы обучения;
- в) систематического изучения запросов и ожиданий наших клиентов путем проведения маркетинговых исследований;
- г) обеспечение высокой культуры общения с клиентом;

- д) постоянного развития технологии предоставления услуг по профессиональной уборке помещений и уходу за недвижимостью;
- е) использования при оказании услуг только качественного, технически совершенного и надежного оборудования, химических средств и расходных материалов.

Высшее руководство компании принимает на себя обязательство по реализации политики в области качества.

#### Задача 2.

Проанализируйте Политику в области качества на соответствие требованиям Международного Стандарта ИСО 9001 и сделайте выводы.

Политика в области качества соответствует целям ОАО «Севермедь» и является основой для функционирования и совершенствования СМК компании.

Цели ОАО «Севермедь»:

1. производство продукции, полностью удовлетворяющей требованиям каждого потребителя;
2. постоянное совершенствование и повышение результативности СМК;
3. стратегическое и оперативное маркетинговое планирование как средство определения текущих и будущих потребностей клиентов и стремления превзойти их ожидания;
4. сохранение и расширение рынков сбыта выпускаемой продукции;
5. повышение эффективности производства и сокращение затрат;
6. улучшение показателей качества выпускаемой продукции.

Основные принципы достижения целей:

- ориентация на потребителя;
- лидерство и ответственность руководства;
- единство целей всех подразделений компании;
- обучение, вовлечение в работу и использование способностей всех сотрудников;
- использование процессного подхода в управлении деятельностью и ресурсами;
- управление взаимосвязанными процессами как системой;
- постоянное улучшение деятельности организации в целом;
- принятие решений на основе анализа данных информации;
- установление взаимовыгодных отношений с поставщиками и всеми заинтересованными сторонами.

Руководство ОАО «Севермедь» берет на себя ответственность за реализацию политики в области качества, намерено неукоснительно следовать изложенным принципам и призывает всех сотрудников к активному участию в ее выполнении.

Девиз: «Мы должны быть лучшими на рынках металлопродукции!»

#### Задача 3.

Малое предприятие «Канцлер», состоящее из 20 человек, занимается продажей полиграфической продукции, при этом существует один ключевой потребитель этой продукции. Руководство компании «Канцлер» приняло решение получить сертификат соответствия требованиям ИСО 9001 с привлечением консультантов для приведения своей системы менеджмента в соответствие. По информации, предоставленной консультантами, процесс подготовки должен был занять ориентировочно девять месяцев. В действительности же на подготовку ушло два года и три месяца. При этом, ключевой покупатель вовсе не требовал предоставления сертификата. Однако сложности, которые испытывало данное предприятие при подготовке и получении сертификата, навели компанию-потребителя на мысли о неэффективной организации бизнеса компании-

поставщика, и договор был под угрозой. Что касается дорогостоящих консультантов – они получили оплату и исчезли с поля зрения.

Вопросы к задаче:

1. Какие факторы являются ключевыми при принятии решения о получении сертификата соответствия требованиям ИСО 9001?

2. Можно ли было избежать появления негативной ситуации, описанной выше, и, если да, то каким образом?

Задача 4.

Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите»? Ответы были очевидными – автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг при транспортировке».

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Задача 5.

Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки целыми днями играли в футбол. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие – вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набежало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день мальчишки выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов – ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

### Шкала оценивания

Критерии оценки	Оценка (баллы)
Отлично демонстрирует знания международных стандартов менеджмента качества, функций, принципов, методов менеджмента качества; Отлично понимает и успешно применяет требования международных стандартов ИСО 9000 на примере предприятий, правильно оценивает «Политику в области	Отлично (85-100 баллов)



<p>качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001;</p> <p>Правильно оценивает «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001</p> <p>Отлично демонстрирует знание правовых аспектов внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества.</p> <p>Успешное применение юридических норм требований международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях</p>	
<p>Хорошо демонстрирует знания международных стандартов менеджмента качества, функций, принципов, методов менеджмента качества;</p> <p>Хорошо применяет требования международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях, оценивает «Политику в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001;</p> <p>Правильно понимает и оценивает «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001</p> <p>Хорошо демонстрирует знание правовых аспектов внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества.</p> <p>Способен применять юридические нормы требований международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях</p>	<p>Хорошо (70-84 баллов)</p>
<p>Частично демонстрирует знания основных разделов международных стандартов менеджмента качества, функций, принципов, методов менеджмента качества;</p> <p>Способен применять частично требования международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях, способен оценивать на среднем уровне «Политику в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001;</p> <p>Понимает и оценивает «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001 на среднем уровне</p> <p>Демонстрирует среднее знание правовых аспектов внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества.</p> <p>Способен частично применять юридические нормы требований международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях</p>	<p>Удовлетворительно (50-69 баллов)</p>

<p>Слабо демонстрирует знания основных разделов международных стандартов менеджмента качества, функций, принципов, методов менеджмента качества;</p> <p>Не может применять требования международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях, не способен оценивать «Политику в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001;</p> <p>Слабо понимает и оценивает «Цели в области качества» предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001</p> <p>Слабо демонстрирует знание правовых аспектов внедрения систем менеджмента качества на предприятиях на базе международного стандарта ИСО 9001, сертификации систем менеджмента качества.</p> <p>Не может применять юридические нормы требований международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях</p>	<p>Неудовлетворительно (49 и ниже)</p>
---	--

#### **4.4. Методические материалы**

Экзамен проводится в письменной форме письменные ответы на вопросы и решение задачи.

Процедура проведения экзамена:

Обучающийся для сдачи экзамена предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки. Время подготовки к ответу - 45 минут.

По истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову и сдает работу на проверку.

По окончании проверки экзаменатор может задавать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет с оценкой.

Результат по сдаче экзамена объявляется студентам после проверки, вносится в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомости.

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### **Методические рекомендации по проведению опроса**

Опрос проводится устно и включает в себя вопросы не только на знание, но и на понимание теоретического материала, а также вопросы, позволяющие понять, может ли студент применять полученные теоретические знания на практике.

До проведения опроса преподаватель может предоставить обучающимся перечень конкретных вопросов, которые будут заданы в ходе опроса или же порекомендовать необходимую для подготовки к опросу литературу, которую студентам надо будет изучить самостоятельно.

По окончании опроса преподаватель подводит итоги опроса и выставляет соответствующие баллы.

### **Методические рекомендации по выполнению контрольных письменных работ**

Контрольная письменная работа - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленному заданию.

Основные задачи выполняемой работы:

- 1) закрепление полученных ранее теоретических знаний;
- 2) выработка навыков самостоятельной работы;
- 3) выяснение подготовленности студента к будущей практической работе;

Весь процесс написания контрольной работы можно условно разделить на следующие этапы:

- а) составление предварительного плана работы;
- б) сбор научной информации, изучение литературы;
- в) анализ составных частей проблемы, изложение темы;
- г) обработка материала в целом.

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций, прочитанных ранее. После выбора темы необходимо составить план работы.

Порядок выполнения контрольной работы

Контрольная работа излагается логически последовательно, грамотно и разборчиво.

Введение должно быть кратким. В нём необходимо отметить предмет исследования, цель и задачи. Изложение каждого вопроса необходимо начать с написания заголовка, соответствующему оглавлению, который должен отражать содержание текста. Заголовки от текста следует отделять интервалами. Каждый заголовок обязательно должен предшествовать непосредственно своему тексту. В том случае, когда на очередной странице остаётся место только для заголовка и нет места ни для одной строчки текста, заголовки нужно писать на следующей странице.

Излагая вопрос, каждый новый смысловой абзац необходимо начать с красной строки. Закончить изложение вопроса следует выводом, итогом по содержанию данного раздела.

Изложение содержания всей контрольной работы должно быть завершено заключением, в котором необходимо дать выводы по написанию работы в целом.

Страницы контрольной работы должны иметь нумерацию (сквозной). Номер страницы ставится вверху в правом углу. На титульном листе номер страницы не ставится. Оптимальный объём контрольной работы 3-5 страниц машинописного текста (размер шрифта 12-14) через полуторный интервал на стандартных листах формата А-4, поля: верхнее –15 мм, нижнее –15мм, левое –25мм, правое –10мм.

В тексте контрольной работы не допускается произвольное сокращение слов (кроме общепринятых).

По всем возникшим вопросам студенту следует обращаться за консультацией преподавателю. Срок выполнения контрольных работ определяется преподавателем, и они должны быть сданы не позднее, чем за неделю до экзамена. По результатам проверки контрольная работа оценивается на 0-6 баллов. В случае отрицательной оценки, студент должен ознакомиться с замечаниями и, устранив недостатки, повторно сдать работу на проверку.

## **Требования к организации самостоятельной работы студентов при подготовке к аудиторным занятиям**

### ***Подготовка к лекциям***

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин.

Ежедневной учебной работе студенту следует уделять 9–10 часов своего времени, т.е. при шести часах аудиторных занятий самостоятельной работе необходимо отводить 3–4 часа. Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

### ***2. Самостоятельная работа на лекции.***

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

### ***3. Подготовка к семинарским занятиям.***

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой

работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ. Структура семинара В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

#### ***4. Работа с литературными источниками***

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

#### **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

## 6.1 Основная литература:

1. Герасимов Б.И. [и др.]. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Электрон. текстовые данные.— Тамбов:, ЭБС АСВ, 2016 <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>
2. Мазилкина Е.И. Бизнес-планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Е.И. Мазилкина— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63198.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Шкурко В.Е. Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.Е. Шкурко, И.Ю. Никитина— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65916.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Зекунов, А.Г. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. пособие. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. дан. — М. : АСМС, 2016. — 176 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69268>
2. Минько Э.В., Минько А.Э. Менеджмент качества, 2016.
3. Репин В., Елиферов В. «Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов», 2016.

## 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебник 2-е издание. – 2015. – 352 с.
2. Горбашко Е.А. управление качеством: Практикум. – 2016. – 323 с.

## 6.4 Навигация в Интернете:

[www.e-xecutive.ru](http://www.e-xecutive.ru)

Огромный по своим информационным ресурсам источник. Портал уникален не только как электронное СМИ, но и как активное средство общения специалистов. «Сообщество менеджеров E-xecutive» – это активно действующее, широкое и свободное онлайн-сообщество российских менеджеров и других профессионалов, связанных с бизнесом.

Информация по стратегическим, тактическим, маркетинговым, финансовым и другим аспектам реального бизнеса.

Справочники компаний, профессий, уровней зарплат и т.д.; т.е. в целом – представлены сведения практически по всем вопросам общей темы «Человеческие ресурсы современного бизнеса». Дискуссии по широкому кругу актуальных проблем бизнеса, развития бизнес-образования и его эффективности; конкретные ситуации российской бизнес-практики и т.д.

[www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

Образовательный портал, представляющий большой объем информационных ресурсов, преимущественно по направлениям: менеджмент, экономика, социология.

[www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)

Статьи по менеджменту, маркетингу и экономике. Ссылки на соответствующие интернет-сайты и неэлектронные источники.

[www.aup.ru](http://www.aup.ru)

Информация по менеджменту, маркетингу и экономике. Примеры бизнес-планов и корпоративных документов. Некоторые результаты и описания маркетинговых исследований.

**Список нормативных правовых документов (при необходимости):**

1. Международный стандарт ИСО 9000 «Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь».
2. Международный стандарт ИСО 9001 «Системы менеджмента качества – Требования».
3. Международный стандарт ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества – Рекомендации по улучшению деятельности».

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

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных рабочим местом преподавателя (стол, стул, кафедра), рабочими местами студентов (столы, стулья) по количеству студентов, доской меловой или белой для написания маркерами или флипчартом для бумаги большого формата, маркерами (красный, черный, зеленый, синий), губкой для досок, оборудованием для показа презентаций и слайдов (компьютер, проектор, экран).

Используется следующее программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office Professional 2016

Acrobat Professional AcademicEdition License Russian