

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

МОО ВО Кыргызско-Российский Славянский университет
имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина



Основы менеджмента качества

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Менеджмента**

Учебный план b380302_23_мен.plx
Направление 38.03.02 - РФ, 580200 - КР Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 48
самостоятельная работа 60
часы на контроль 35,7

Виды контроля в семестрах:
экзамен 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
Контактная работа в период экзаменационной сессии	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	8	8	8	8
В том числе в форме практ.подготовки	2		2	
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48,3	48,3	48,3	48,3
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	35,7	35,7	35,7	35,7
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

Кандидат технических наук, доцент, Жилкина Н.П.



Рабочая программа дисциплины

разработана в соответствии с ФГОС 3++:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.02 - РФ, 580200 - КР Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 27.06.2023 протокол №11

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Протокол от 28 августа 2023 года № 1

Срок действия программы: 2023-2027 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Романович О.Г.



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС *Зар*
28 10 2024 г.

А.И. Романович

А.И. Романович

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Менеджмента

Протокол от *10 10* 2024 г. № *2*
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Романович О.Г.

О.Г. Романович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
29 08 2025 г.

А.И. Романович

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Менеджмента

Протокол от *26 08* 2025 г. № *1*
Зав. кафедрой. *Романович О.Г.*

О.Г. Романович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Менеджмента

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель УМС
_____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Менеджмента

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов блока знаний по реализации современных методов управления качеством продукции/услуг с целью обеспечения конкурентоспособности предприятия в условиях изменения рыночной среды.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.1
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Управление современной организацией	
2.1.2	Микроэкономика	
2.1.3	Учебная (ознакомительная) практика 2	
2.1.4	Документационное обеспечение управления	
2.1.5	Статистика	
2.1.6	Экономика фирмы	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Менеджмент в малом бизнесе	
2.2.2	Бизнес-планирование	
2.2.3	Стратегический менеджмент	
2.2.4	Управление ассортиментом и ценами	
2.2.5	Технический контроль качества продукции	
2.2.6	Управление технологиями на предприятии	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: Способен применять современные технологии и методы общего и функционального менеджмента для решения организационно-управленческих задач

Знать:	
Уровень 1	основные принципы и подходы разработки и обоснования организационно-управленческих решений для различных условий среды принятия решений
Уметь:	
Уровень 1	оценивать экономические и социальные эффекты и последствия организационно-управленческих решений
Владеть:	
Уровень 1	методами и инструментами разработки, обоснования и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной, динамичной и неопределенной среды

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные принципы и подходы разработки и обоснования организационно-управленческих решений для различных условий среды принятия решений
3.2	Уметь:
3.2.1	оценивать экономические и социальные эффекты и последствия организационно-управленческих решений
3.3	Владеть:
3.3.1	владения методами и инструментами разработки, обоснования и реализации организационно-управленческих решений

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Пр. подг.	Примечание
	Раздел 1. Эволюция подходов к менеджменту качества							
1.1	Основы технического регулирования и стандартизации в Кыргызской республике /Лек/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.2Л3.1			

1.2	Основы технического регулирования и стандартизации в Кыргызской республике /Ср/	5	4		Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э2			
1.3	Основы технического регулирования и стандартизации в Кыргызской республике /Пр/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1			Разбор практических примеров
1.4	Предпосылки применения стандартов ИСО серии 9000 /Лек/	5	2		Л1.2 Л1.4Л2.2			
1.5	Предпосылки применения стандартов ИСО серии 9000 /Пр/	5	2		Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2 Э1			
1.6	Предпосылки применения стандартов ИСО серии 9000 /Ср/	5	4		Л1.2 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1 Э3			
1.7	Основные термины и определения в области качества /Лек/	5	2		Л1.1 Л1.2Л2.2			Лекция-дискуссия
1.8	Основные термины и определения в области качества /Пр/	5	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2			
1.9	Основные термины и определения в области качества /Ср/	5	4		Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э2 Э3			
	Раздел 2. Раздел 2. Управление качеством на основе МС ИСО серии 9000							
2.1	Концепция, состав и структура стандартов ИСО серии 9000 /Лек/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2			
2.2	Концепция, состав и структура стандартов ИСО серии 9000 /Пр/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.1			
2.3	Концепция, состав и структура стандартов ИСО серии 9000 /Ср/	5	4		Л1.1 Л1.3Л2.1Л3.1			Подготовка доклада по теме
2.4	Порядок подготовки фирмы к внедрению СМК на базе стандартов ИСО серии 9000 /Лек/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.4			Лекция-беседа
2.5	Порядок подготовки фирмы к внедрению СМК на базе стандартов ИСО серии 9000 /Пр/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.4	2		Разбор практических примеров (ОО "МСБ-ПРОМА")
2.6	Порядок подготовки фирмы к внедрению СМК на базе стандартов ИСО серии 9000 /Ср/	5	2		Л1.1 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1			
	Раздел 3. Раздел 3. Система сертификации продукции							
3.1	Основные принципы и элементы СМК /Лек/	5	2		Л1.1 Л1.2Л2.2			
3.2	Основные принципы и элементы СМК /Пр/	5	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1			
3.3	Основные принципы и элементы СМК /Ср/	5	2		Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1			

3.4	Иерархия и классификация документов системы менеджмента качества /Лек/	5	2		Л1.3 Л1.4Л2.3			
3.5	Иерархия и классификация документов системы менеджмента качества /Пр/	5	2		Л1.3 Л1.4Л2.2 Л2.3			
3.6	Иерархия и классификация документов системы менеджмента качества /Ср/	5	3		Л1.3 Л1.4Л2.3Л3.1 Э2 Э3			
3.7	Оценка и классификация затрат на качество /Лек/	5	2		Л1.1Л2.3			Разбор ситуаций
3.8	Оценка и классификация затрат на качество /Пр/	5	2		Л1.1Л2.2 Л2.4			
3.9	Оценка и классификация затрат на качество /Ср/	5	2		Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1			
3.10	Сущность статистических методов обеспечения качества /Лек/	5	2		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3			
3.11	Сущность статистических методов обеспечения качества /Пр/	5	2		Л1.2 Л1.3Л2.3 Э1			
3.12	Сущность статистических методов обеспечения качества /Ср/	5	4		Л1.2 Л1.3Л2.3Л3.1			
3.13	Национальные премии в области качества /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.4	2		Лекция-беседа
3.14	Национальные премии в области качества /Пр/	5	4		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3	2		
3.15	Национальные премии в области качества /Ср/	5	4		Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1			
3.16	Правила проведения сертификации продукции и СМК /Лек/	5	2		Л1.4Л2.1 Л2.2			
3.17	Правила проведения сертификации продукции и СМК /Пр/	5	2		Л1.2Л2.1 Л2.2	2		
3.18	/Экзамен/	5	35,7					
3.19	/КрЭк/	5	0,3					

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»:

1. Задачи технического регулирования качества.
2. Цели и принципы стандартизации.
3. Понятие «технический регламент», «стандартизация» и «стандарт».
4. Виды стандартов, применяемых В КР.
5. Связь между техническими регламентами и стандартами.
6. Технические регламенты в странах с развитой экономикой.
7. Международные организации по стандартизации.
8. Роль МГС в межгосударственной стандартизации.
9. НИСМ как национальный орган по стандартизации.
10. Технические комитеты по стандартизации.
11. Виды технических регламентов в КР.
12. Основные цели и принципы технического регулирования в КР.
13. Политика в области качества.
14. Ответственность руководства за внедрение СМК.
15. Принципы построения СМК.
16. Структура документации СМК.

17. Документированные процедуры и стандарты предприятия.
18. «Петля» качества.
19. Взаимодействие процессов в СМК.
20. Программы и планы качества.
21. Управление документацией и записями в СМК.
22. Роль маркетинга в «петле качества».
23. Взаимодействие с поставщиками в СМК.
24. Измерение, анализ и улучшение характеристик продукции и процессов.
25. Процессный подход в СМК.
26. Оценка затрат на качество.
27. Японская и американская модель затрат на качество.
28. Порядок построения диаграммы Парето.
29. Порядок построения контрольного листка.
30. Порядок построения причинно-следственной диаграммы.
31. Предпосылки для применения МС ИСО 9000.
32. Порядок подтверждения соответствия (сертификации) системы качества.
33. Цели и принципы подтверждения соответствия в КР.
34. Цели и принципы аккредитации в КР.
35. Национальные премии по качеству.
36. Кыргызская национальная премия по качеству.
37. Показатели качества продукции.

Задания для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»:

1. Описать порядок разработки стандартов предприятия.
2. Выбрать методы планирования системы менеджмента качества
3. Описать процесс анализа СМК со стороны руководства
4. Раскрыть содержание руководства по качеству
5. Раскрыть сущность показателей качества продукции
6. Выбрать методы управления персоналом в СМК
7. Раскрыть процессы жизненного цикла продукции
8. Раскрыть ключевые процессы в СМК
9. Описать содержание затрат на обеспечение качества
10. Описать процесс мониторинга СМК
11. Разработать порядок внедрения СМК на предприятии
12. Раскрыть сущность статистических методов обеспечения качества

Задания для проверки уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»:

1. Разработать процесс планирования системы менеджмента качества
2. Разработать алгоритм анализа СМК со стороны руководства
3. Разработать руководство по качеству определенного предприятия
4. Раскрыть сущность показателей качества продукции
5. Разработать подходы управления персоналом в СМК
6. Раскрыть процессы жизненного цикла продукции
7. Разработать процесс внедрения СМК на предприятии
8. Выполнить оценку затрат на обеспечение качества
9. Описать процесс мониторинга СМК
10. Разработать порядок внедрения СМК на предприятии

5.2. Темы курсовых работ (проектов)

Учебным планом по данной дисциплине написание курсовой работы не предусмотрено.

5.3. Фонд оценочных средств

1) Написание реферата по предлагаемым темам:

- динамика понятий качества
- принципы управления качеством
- классификация факторов, определяющих качество продукции
- этапы развития систем менеджмента качества
- методы управления качеством
- правовая основа менеджмента качества в Кыргызстане
- процесс внедрения СМК на предприятиях Кыргызстана

2) Проведение деловой игры "Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии"

Цель игры:

Освоить практический опыт проектирования и внедрения СМК на предприятиях различных сфер деятельности

Задачи деловой игры:

- приобрести навыки в вопросах организации работы в команде, в том числе координации ее деятельности с учетом выполнения различных функций ее участниками;
- научить принимать оптимальные решения по повышению качества продукции или услуги на смоделированном предприятии;

- наработать опыт по приемам и способам презентации результатов деятельности.

3) Разработка Причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги):

Для выполнения данного задания нужно:

- ознакомиться с лекционным и учебно-методическим материалом по данной теме;
- выбрать для последующего анализа продукт или услугу действующего на рынке Кыргызстана предприятия в соответствии со своими интересами/предпочтениями;
- далее воспользоваться рекомендациями, приведенными в Приложении 3.

4) Презентация аналитического задания "Внедрение метода Кайдзен на предприятии"

Для выполнения данного задания Вам необходимо:

- На основе изучения лекционного материала и учебно-методической литературы изучить тему.
- Выбрать на рынке Кыргызстана предприятие, внедрившее в свою деятельность метод «Кайдзен».
- Изучить процесс внедрения и его результаты, влияние метода на результативность деятельности предприятия.
- Подготовить презентацию по результатам анализа. Рекомендации по подготовке презентации см. «Организация самостоятельной работы студентов: учебно- методическое пособие», Хасанова Л.В., Беликова Н.В., Рахманалиева А.А. и др (на сайте кафедры).

Методические рекомендации по выполнению данного задания "Внедрение метода Кайдзен на предприятии" приведены в Приложении 4.

5.4. Перечень видов оценочных средств

- 1) Реферат
- 2) Деловая игра
- 3) Построение причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги)
- 4) Презентация аналитического задания "Внедрение метода Кайдзен на предприятии»
- 5) Шкала оценивания (Приложение 1)

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Евстропов Н.А.	Менеджмент качества предприятий и организаций: Учебное пособие	М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации 2023
ЛП.2	Логанина В.И., Федосеев А.А.	Инструменты качества: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование 2024
ЛП.3	Майборода В.П., Азаров В.Н., Паньчев А.Ю.	Основы обеспечения качества: Учебник	М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте 2022
ЛП.4	Козырев В.А.	Развитие систем менеджмента качества : Учебное пособие	М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Макаров В.А.	Технологическое обеспечение качества : Практикум	Егорьевский технологический институт (филиал) Московского государственного технологического университета «СТАНКИН» 2015
ЛП.2	Мазур, Шапиро	Управление качеством: Учебное пособие	М.: ОМЕГА-Л 2006
ЛП.3	Горбашко Е.А.	Управление качеством: Учебное пособие	СПб.: Питер 2018
ЛП.4	Никитин В.А.	Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000: Учебник для ВУЗов	СПб.: Питер 2022

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Хасанова Л.В., Беликова Н.В., Рахманалиева А.А. и др	Организация самостоятельной работы студентов: учебно-методическое пособие	КРСУ 2014

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Э1	Управление качеством: Учебное пособие	lib.mdpu.org.ua/load/menedj/Upravlenie_kachestvom
Э2	Управление качеством: Учебное пособие	https://www.twirpx.com › Файлы › Менеджмент ›
Э3	Управление качеством. Практикум	window.edu.ru/resource/995/79995
6.3. Перечень информационных и образовательных технологий		
6.3.1 Компетентностно-ориентированные образовательные технологии		
6.3.1.1	Инновационные образовательные технологии – занятия в интерактивной форме, которые формируют системное мышления и способность генерировать идеи при решении различных творческих задач. К формам интерактивных лекций, применяемых в рамках дисциплины, относятся: лекция-дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций.	
6.3.1.2	В формате интерактивной лекции предполагается изучение тем:	
6.3.1.3	☐ «Предпосылки применения стандартов ИСО серии 9000»;	
6.3.1.4	☐ «Основные принципы и элементы СМК»;	
6.3.1.5	☐ «Оценка и классификация затрат на качество»;	
6.3.1.6	☐ «Национальные премии в области качества»;	
6.3.1.7	☐ «Правила проведения сертификации продукции и СМК».	
6.3.1.8	Лекция-дискуссия. В отличие от лекции-беседы здесь преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.	
6.3.1.9	Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых.	
6.3.1.10	По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается.	
6.3.1.11	Лекция с разбором конкретных ситуаций. Данная лекция по форме похожа на лекцию-дискуссию, однако, на обсуждение преподаватель ставит не вопросы, а конкретную ситуацию. Поэтому изложение ее должно быть очень кратким, но содержать достаточную информацию для оценки характерного явления и обсуждения. Слушатели анализируют и обсуждают эти микроситуации и обсуждают их сообща, всей аудиторией.	
6.3.1.12	Также в рамках дисциплины проводятся практические занятия с разбором конкретных ситуаций по темам:	
6.3.1.13	- Основы технического регулирования и стандартизации в Кыргызской республике	
6.3.1.14	- Порядок подготовки фирмы к внедрению СМК на базе стандартов	
6.3.1.15	- Семь простейших «инструментов качества»	
6.3.1.16	- Оценка и классификация затрат на качество	
6.3.1.17	Такая форма занятия предполагает, что на обсуждение преподаватель ставит не вопросы, а конкретную ситуацию. Изложение материала преподавателем должно быть очень кратким, но содержать достаточную информацию для оценки характерного явления и обсуждения. Слушатели анализируют и обсуждают эти микроситуации и обсуждают их сообща, всей аудиторией.	
6.3.1.18	Информационные образовательные технологии – самостоятельное использование студентом компьютерной техники и интернет-ресурсов для выполнения практических заданий и самостоятельной работы.	
6.3.1.19	Традиционные образовательные технологии – лекции, семинары, лабораторные работы репродуктивного типа, ориентированные прежде всего на сообщение знаний и способов действий, передаваемых студентам в готовом виде и предназначенных для воспроизводящего усвоения и разбора конкретного материала.	
6.3.1.20	Традиционные образовательные технологии – лекции, семинары, лабораторные работы репродуктивного типа, ориентированные прежде всего на сообщение знаний и способов действий, передаваемых студентам в готовом виде и предназначенных для воспроизводящего усвоения и разбора конкретного материала.	
6.3.2 Перечень информационных справочных систем и программного обеспечения		
6.3.2.1	Образовательные ресурсы интернета http://www.alleng.ru/edu/manag3.htm	
6.3.2.2	Административно-управленческий портал http://www.aup.ru/management/	
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks	
6.3.2.4	Банк учебных материалов 5ka.ru	

6.3.2.5	Электронные учебники http://institutiones.com/download/books.html ;
6.3.2.6	Электронные учебники http://studyspace.ru/ ;
6.3.2.7	Электронная библиотека Воеводина http://www.bizlib.info ;
6.3.2.8	Электронная библиотека Бандурина http://www.cfin.ru/bandurin/ ;
6.3.2.9	Электронная библиотека http://acmegroup.ru/
6.3.2.10	Электронная библиотека http://www.elitarium.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Требуемое материально-техническое обеспечение включает в себя:
7.2	– лекционная аудитория на 50 посадочных мест (корпус 11 аудитория 112);
7.3	– аудитория для проведения практических и семинарских занятий (корпус 11 аудитория 105);
7.4	–компьютерный класс (с подключением к Интернет-сети) для индивидуальной самостоятельной работы студентов, подготовки домашних заданий, презентаций, письменных работ (корпус 11 аудитория 111, 110, 212);
7.5	–комплекс мультимедийного оборудования (компьютер, проектор и экран) для проведения лекций и презентаций;
7.6	–интерактивная доска;
7.7	–компьютерные технологии, электронная почта.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Технологическая карта дисциплины приведена в приложении 5.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским и практическим занятиям:

Для подготовки к семинарским и практическим занятиям по дисциплине «Основы менеджмента качества» студенты должны:

- законспектировать и проработать учебный материал, в соответствии с вопросами практического занятия (см. Содержание дисциплины, раздел – практические (семинарские) занятия);
- Использовать дополнительные материалы по теме занятия;
- Подготовить конспекты (доклады) по заданным темам.

Методические рекомендации по подготовке докладов (рефератов)

Тема докладов выбирается студентом согласно плана выполнения практических и семинарских занятий, а также перечня выполнения тематики самостоятельных работ и методического пособия по данной дисциплине.

Методические рекомендации по подготовке доклада см. учебно-методическое пособие «Методы организации самостоятельной работы студентов». Бишкек: КРСУ, 2014.123 с.

Деловая игра: «проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии».

Преамбула игры:

Целенаправленное внедрение стратегии управления качеством по международным стандартам ИСО серии 9000 стало одним из главных видов многообразной деятельности предприятий.

Повышение качества продукции посредством функционирования систем менеджмента качества позволит повысить конкурентоспособность продукции, эффективность экономики и авторитет страны на международном рынке, сократить сроки внедрения в производство достижений науки и техники, обеспечить более полное использование ресурсов, а также снижение непроизводственных расходов.

Цель игры:

Освоить практический опыт проектирования и внедрения СМК на предприятиях различных сфер деятельности

Задачи деловой игры:

- приобрести навыки в вопросах организации работы в команде, в том числе координации ее деятельности с учетом выполнения различных функций ее участниками;
- научить принимать оптимальные решения по повышению качества продукции или услуги на смоделированном предприятии;
- наработать опыт по приемам и способам презентации результатов деятельности.

Порядок и правила деловой игры (инструкция по проведению игры):

На подготовительном этапе важная роль отводится формированию команды предприятия и распределению функций (ролей) между ними:

- «руководитель предприятия» – ключевая фигура в деловой игре, несет ответственность за весь процесс проектирования и успешного функционирования СМК. Он непременно должен быть лидером, обладать способностью «зажечь» весь коллектив идеей необходимости внедрения СМК по ИСО 9001;
- «менеджер по качеству» – «правая рука» и основной помощник руководителя в вопросах внедрения, функционирования и постоянного улучшения СМК на предприятии;
- «внешний эксперт-аудитор» – его функции выполняет преподаватель, который проводит оценку всей деятельности предприятия по внедрению СМК;
- «члены экспертной комиссии» – главные специалисты предприятия (главные инженер, технолог, конструктор, механик, менеджер, маркетолог и т.д.), «вживаются» в свои роли и генерируют различные предложения по эффективному внедрению СМК.

Презентация – ключевой момент деловой игры – состоит из следующих этапов:

- Вводная часть – «руководитель предприятия и менеджер по качеству» докладывают персоналу предприятия о проделанной работе по проектированию и внедрению СМК и предлагают на их рассмотрение проекты таких документов СМК, как политика в области качества, программа качества на период внедрения, оценка затрат на качество и др. (10 минут);
- Основная часть – «экспертная комиссия» выявляет недоработки, задает соответствующие вопросы докладчикам и в ходе дискуссии приходит к консенсусу. Кроме того, в дискуссии принимают также участие все остальные члены коллектива (20 минут);
- Заключительная часть – «внешний эксперт» подводит итоги, формулирует выявленные проблемы и выражает благодарность всем участникам (10 минут).

Эффективность данной ролевой игры зависит от членов экспертной комиссии – их личностных и интеллектуальных качеств. Поэтому рекомендуется их назначать преподавателю дисциплины.

При выполнении работ в соответствии с рабочей программой дисциплины и графиком самостоятельной работы (СРС) рекомендуется использовать учебно-методическое пособие «Методы организации самостоятельной работы студентов». Бишкек: КРСУ, 2014. 123 с. Данное пособие имеется в учебно-методическом кабинете кафедры менеджмента (аудитория 11/108). Электронная версия данного методического пособия представлена на сайте кафедры менеджмента (<http://management.krsu.edu.kg>).

Методические материалы по дисциплине "Основы менеджмента качества":

1. Шкала оценивания - Приложение 1. Деловая игра – Приложение 2. Разработка Причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги) – Приложение 3. Подготовка презентации аналитического задания "Внедрение метода Кайдзен на предприятии" - Приложение 4. Технологическая карта – Приложение 5

Шкалы оценивания по дисциплине «Основы менеджмента качества»

• Оценочные средства текущего и рубежного контроля

1. Реферат по теме "Эволюция подходов к менеджменту качества" (максимум 10 баллов)

Критерий	Вес критерия	Минимальный ответ - 0-59%	Изложенный частично раскрытый ответ - 60-69 %	Законченный полный ответ - 70-84 %	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ - 85-100 %	Отметка (в %)
Содержание реферата	4	несоответствие содержания реферата выбранной теме (поставленному вопросу)	содержание реферата не раскрывает в полном объеме поставленную тему, отсутствует аргументированность в изложении. неполное или неточное определение понятий	в содержание реферата соответствует выбранной теме, но раскрытие темы остается не обоснованным	содержание реферата полностью соответствует выбранной теме; тема раскрыта исчерпывающе полно, профессионально, грамотно. Достаточная аргументированность содержания реферата	
защита на занятии	2	демонстрирует полное непонимание проблемы и язык работы можно оценить, как «примитивный»	демонстрирует не полное понимание проблемы и язык работы в целом не соответствует уровню своего курса	демонстрирует понимание проблемы и для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком.	демонстрирует полное понимание проблемы и для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком	
соответствие форматным требованиям оформления и грамотное изложение текста	2	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме реферата, Отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение, В основной части нет логичного последовательного раскрытия темы, Выводы не вытекают из основной части. Наличие орфографических ошибок	Во введении тезис сформулирован не четко, и не вполне соответствует теме реферата, В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно, Заключение выводов не полностью соответствуют содержанию основной части. Наличие орфографических ошибок.	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме реферата, в известной мере выполнена заинтересовать читателя, В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказываемый тезис, Заключение содержит выводы, логично вытекающее из содержания основной части	Деление текста на введение, основную часть и заключение, Деление текста на введение, основную часть и заключение, Заключение содержит выводы, логично вытекающее из содержания основной части. Отсутствие орфографических ошибок	
качество handout (раздаточного материала)	2	отсутствие handout (раздаточного материала)	структура handout не раскрывает темы реферата	структура handout соответствует теме, но не раскрывает ее в полном объеме	структура handout выдержана в соответствии с темой реферата; использован творческий подход	
Итоговая оценка (в %)						

2. Ситуационная деловая игра (максимум 10 баллов)

Критерий	Вес критерия	Минимальный ответ - 0-59%	Изложенный частично раскрытый ответ - 60-69 %	Законченный полный ответ - 70-84 %	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ - 85-100 %	Отметка (в %)
достижение основной цели игры – нахождение оптимального обоснованного управленческого решения в заданной ситуации	3	Управленческое решение не найдено.	Слабое обоснование управленческого решения	Управленческое решение обосновывается, но не совсем убедительно	В заданной ситуации найдено оптимальное обоснованное управленческое решение	
уместное и уверенное оперирование профессиональными терминами, методиками, умениями и навыками	2	Профессиональные термины и методики не используются	Непоследовательное оперирование профессиональными терминами, методиками, умениями и навыками	Уместное и уверенное оперирование профессиональными терминами, методиками, умениями и навыками	Уверенное оперирование профессиональными терминами, методиками, умениями и навыками	
высокий уровень понимания содержания деловой игры, умение собрать недостающую информацию, сделать обобщения, теоретизировать	2	Нет понимания содержания деловой игры	Есть общее представление о содержании деловой игры, но нет способности обработать и систематизировать информацию	Представляемая информация достаточно систематизирована и последовательна. Хорошее понимание сути деловой игры	Последовательное и логичное представление хода игры. Свободное владение материалом.	
контекстное творчество и способность предложить нестандартные, нетипичные способы решения поставленной организационно-управленческой задачи	2	Способы решения поставленной организационно-управленческой задачи игроками не определены	Слабое обоснование игроками решения поставленной организационно-управленческой задачи	Хороший уровень обоснованности предлагаемых игроками нестандартных, нетипичных способов решения поставленной организационно-управленческой задачи	Четкое творческое обоснование предлагаемых игроками нестандартных, нетипичных способов решения задач	
эффективное командное взаимодействие	1	Нет способности работать в команде	Владение минимальными навыками бесконфликтной и эффективной командной работы	Владение определенными навыками бесконфликтной и эффективной командной работы	Эффективное использование каналов распространения информации в команде	
Итоговая оценка (в %)						

3. ПИР Построение причинно-следственной диаграммы качества продукции (максимум 15 баллов)

Критерий	Вес критерия	Минимальный ответ - 0-59%	Изложенный частично раскрытый ответ - 60-69 %	Законченный полный ответ - 70-84 %	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ - 85-100 %	Отметка (в %)
аргументированные оценки реферируемых положений, а также субъективные выводы, положения и оценки автора-исследователя	3,75	отсутствие аргументов в обосновании оценки реферируемых положений	аргументированность оценки изучаемых областей только частично обосновывает причины явлений	в отчете продемонстрированы частичные выводы оценки реферируемых положений	подведение итогов исследования составлено на основе аргументированной оценки исследования	
использование развернутых доказательств, сравнений, рассуждений по исследуемому вопросу	3,75	в отчете отсутствуют доказательства по исследуемому вопросу	частичное использование доказательств и фактов в аргументации оценок	доказательства и сравнения не в полной мере отражают выводы	сравнительный анализ обоснован развернутыми доказательствами и выводами	
определение нового, существенного по интересующей проблеме в уже проведенных исследованиях	2,25	новизна исследования в отчете отсутствует	существенно новых положений в исследовании студента не выявлено	в определении новых положений не в полной мере отражены выводы	продемонстрированы новизна и существенные доводы	
определение дальнейших перспектив развития исследовательской мысли в данной области	3	отсутствие перспектив развития исследовательской мысли	определение дальнейших перспектив развития исследовательской мысли не в полной мере отражает цели роста предметной области	перспективы развития исследовательской мысли только частично отражают современные тенденции роста в данной области	в отчете четко отслеживается развитие дальнейших перспектив исследовательской мысли в данной области	
соответствие отчета ПИР форматным требованиям оформления	2,25	не соблюдены правила оформления ПИР	частично выдержаны требования по оформлению ПИР	выдержаны требования по шрифту, интервалам, абзацному отступу, расстановке переносов	соблюдены все правила оформления ПИР	
Итоговая оценка (в %)						

4. PowerPoint презентация аналитического задания "Внедрение метода Кайдзен на предприятии" (максимум 15 баллов)

Критерий	Вес критерия	Минимальный ответ - 0-59%	Изложенный частично раскрытый ответ - 60-69 %	Законченный полный ответ - 70-84 %	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ - 85-100 %	Отметка (в %)
Соответствие презентации выбранной теме или проблематике	6	Презентация не соответствует выбранной теме или проблематике	Презентация не в полной мере соответствует выбранной теме или проблематике	Презентация соответствует выбранной теме или проблематике	Презентация соответствует выбранной теме или проблематике и содержит элементы анализа, сделанного лично студентом	
Полнота раскрытия задания на презентацию	3	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы сделаны.	
Структурированность слайдов и логичность изложения	3	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2-х профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.	
Грамотность и наглядность оформления слайдов	1,5	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2-х ошибок в представляемой информации	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представленной информации	
Соответствие выступления (защиты презентации) принятым правилам	1,5	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка (в %)						

• **Промежуточная аттестация (экзамен)**

Уровень освоения компетенции	Вес, %	Баллы ¹
оценка уровня обученности «знать»	28	8
оценка уровня обученности «уметь»	36	11
оценка уровня обученности «владеть»	36	11
Итого	100	30

При оценке **устных ответов** на проверку уровня обученности **ЗНАТЬ** учитываются следующие критерии:

1. Знание основных процессов изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса.
2. Владение терминологическим аппаратом и использование его при ответе.
3. Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы.
4. Владение монологической речью, логичность и последовательность ответа, умение отвечать на поставленные вопросы, выражать свое мнение по обсуждаемой проблеме.

Образцовый, примерный, достойный подражания ответ - 85-100 % (6,8-8 баллов) оценивается ответ, который показывает прочные знания по основным тезисам вопроса, студент профессионально рассуждает о характере воздействия субъектов и объектов, методах и способах их регулирования; глубокие знания теоретических основ дисциплины.

Законченный полный ответ - 70-84 % (5,6-6,7 баллов) оценивается ответ, который показывает хорошие знания по основным тезисам вопроса, студент не очень хорошо разбирается в характере воздействия, методах и способах регулирования; не очень глубокие знания теоретических основ дисциплины.

Изложенный частично раскрытый ответ - 60-69 % (4,8-5,5 баллов) оценивается ответ, который показывает недостаточно хорошие знания по основным тезисам вопроса, студент плохо разбирается в характере воздействия, методах и способах регулирования; плохо знает теоретические основы дисциплины.

Минимальный ответ - 0-59% (0-4,7 баллов) оценивается ответ, который показывает очень слабые знания по основным тезисам вопроса, студент не разбирается в характере воздействия, методах и способах регулирования; не знает теоретических основ дисциплины.

¹ количество баллов рассчитано по процентным уровням, принятым по балльно-рейтинговой шкале оценки знаний в КРСУ, при условии, что оценка за экзамен (зачет) в рейтинге по дисциплине равна 30 баллам

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Методические рекомендации по выполнению деловой игры: «проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии».

Преамбула игры:

Целенаправленное внедрение стратегии управления качеством по международным стандартам ИСО серии 9000 стало одним из главных видов многообразной деятельности предприятий.

Повышение качества продукции посредством функционирования систем менеджмента качества позволит повысить конкурентоспособность продукции, эффективность экономики и авторитет страны на международном рынке, сократить сроки внедрения в производство достижений науки и техники, обеспечить более полное использование ресурсов, а также снижение непроизводственных расходов.

Цель игры:

Освоить практический опыт проектирования и внедрения СМК на предприятиях различных сфер деятельности

Задачи деловой игры:

- приобрести навыки в вопросах организации работы в команде, в том числе координации ее деятельности с учетом выполнения различных функций ее участниками;
- научить принимать оптимальные решения по повышению качества продукции или услуги на смоделированном предприятии;
- наработать опыт по приемам и способам презентации результатов деятельности.

Порядок и правила деловой игры (инструкция по проведению игры):

На подготовительном этапе важная роль отводится формированию команды предприятия и распределению функций (ролей) между ними:

- «руководитель предприятия» – ключевая фигура в деловой игре, несет ответственность за весь процесс проектирования и успешного

функционирования СМК. Он непременно должен быть лидером, обладать способностью «зажечь» весь коллектив идеей необходимости внедрения СМК по ИСО 9001;

- «менеджер по качеству» – «правая рука» и основной помощник руководителя в вопросах внедрения, функционирования и постоянного улучшения СМК на предприятии;

- «внешний эксперт-аудитор» – его функции выполняет преподаватель, который проводит оценку всей деятельности предприятия по внедрению СМК;

- «члены экспертной комиссии» – главные специалисты предприятия (главные инженер, технолог, конструктор, механик, менеджер, маркетолог и т.д.), «вживаются» в свои роли и генерируют различные предложения по эффективному внедрению СМК.

Презентация – ключевой момент деловой игры – состоит из следующих этапов:

- *Вводная часть* – «руководитель предприятия и менеджер по качеству» докладывают персоналу предприятия о проделанной работе по проектированию и внедрению СМК и предлагают на их рассмотрение проекты таких документов СМК, как политика в области качества, программа качества на период внедрения, оценка затрат на качество и др. (10 минут);
- *Основная часть* – «экспертная комиссия» выявляет недоработки, задает соответствующие вопросы докладчикам и в ходе дискуссии приходит к консенсусу. Кроме того, в дискуссии принимают также участие все остальные члены коллектива (20 минут);
- *Заключительная часть* – «внешний эксперт» подводит итоги, формулирует выявленные проблемы и выражает благодарность всем участникам (10 минут).

Эффективность данной ролевой игры зависит от членов экспертной комиссии – их личностных и интеллектуальных качеств. Поэтому рекомендуется их назначать преподавателю дисциплины.

Разработка Причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги)

Для выполнения данного задания Вам нужно:

- ознакомиться с лекционным и учебно-методическим материалом по данной теме;
- выбрать для последующего анализа продукт или услугу действующего на рынке Кыргызстана предприятия в соответствии со своими интересами/предпочтениями;
- далее воспользоваться следующими рекомендациями.

Диаграмма представляет собой средство графического упорядочения факторов, влияющих на объект анализа. Главным достоинством диаграммы Исикавы является то, что она дает наглядное представление не только о тех факторах, которые влияют на изучаемый объект, но и о причинно-следственных связях этих факторов. В основе построения диаграммы лежит определение (постановка) задачи, которую необходимо решать.

Это и будет та проблема, которую Вы должны решить в задании. Например, повышение качества продукции, снижение затрат на производство, повышение производительности труда на предприятии и т.д.

При вычерчивании причинно-следственной диаграммы Исикавы самые значимые параметры и факторы располагают наиболее близко к голове «рыбьего скелета». Построение начинают с того, что к центральной горизонтальной стрелке, изображающей объект анализа, подводят большие первичные стрелки, обозначающие главные факторы (группы факторов), влияющие на объект анализа. Далее к каждой первичной стрелке подводят стрелки второго порядка, к которым, в свою очередь, подводят стрелки третьего порядка и т. д. до тех пор, пока на диаграмму не будут нанесены все стрелки, обозначающие факторы, оказывающие заметное влияние на объект анализа в конкретной ситуации. Каждая из стрелок, нанесенная на схему, представляет собой в зависимости от ее положения либо причину, либо следствие: предыдущая стрелка по отношению к последующей всегда выступает как причина, а последующая — как следствие.

Наклон и размер не имеют принципиального значения. Главное при построении схемы заключается в том, чтобы обеспечить правильную соподчиненность и взаимозависимость факторов, а также четко оформить схему, чтобы она хорошо смотрелась и легко читалась. Поэтому независимо от наклона стрелки каждого фактора его наименование всегда располагают в горизонтальном положении, параллельно центральной оси.

При этом рекомендуется придерживаться *следующего порядка действий*:

1. Определите перечень показателей качества (видов неудач, дефектов, брака), которые следует проанализировать.
2. Выберите один показатель качества и напишите его в середине правого края чистого листа бумаги. Слева направо проведите прямую линию, которая будет представлять собой «хребет» будущей диаграммы Исикавы.
3. Запишите главные причины, влияющие на показатель качества.
4. Соедините линиями («большими костями») главные причины с «хребтом», расположив основные из этих главных причин ближе к голове «рыбьего скелета».
5. Определите и запишите вторичные причины для уже записанных главных причин. *Примечание. Используйте метод «мозговой атаки» для выявления вторичных возможных причин выбранной проблемы качества.*
6. Соедините линиями («средними костями») вторичные причины с «большими костями».
7. Проверьте логическую связь каждой причинной цепочки.
8. Нанесите всю необходимую информацию (надписи) и проверьте законченность составленной причинно-следственной диаграммы Исикавы.

Пример причинно-следственной диаграммы

Ниже приведен пример причинно-следственной диаграммы Исикавы типа «рыбий скелет» по выявлению причины появления дефекта «концевые пороки» при производстве тентового материала с поливинилхлоридным покрытием для автотранспорта.

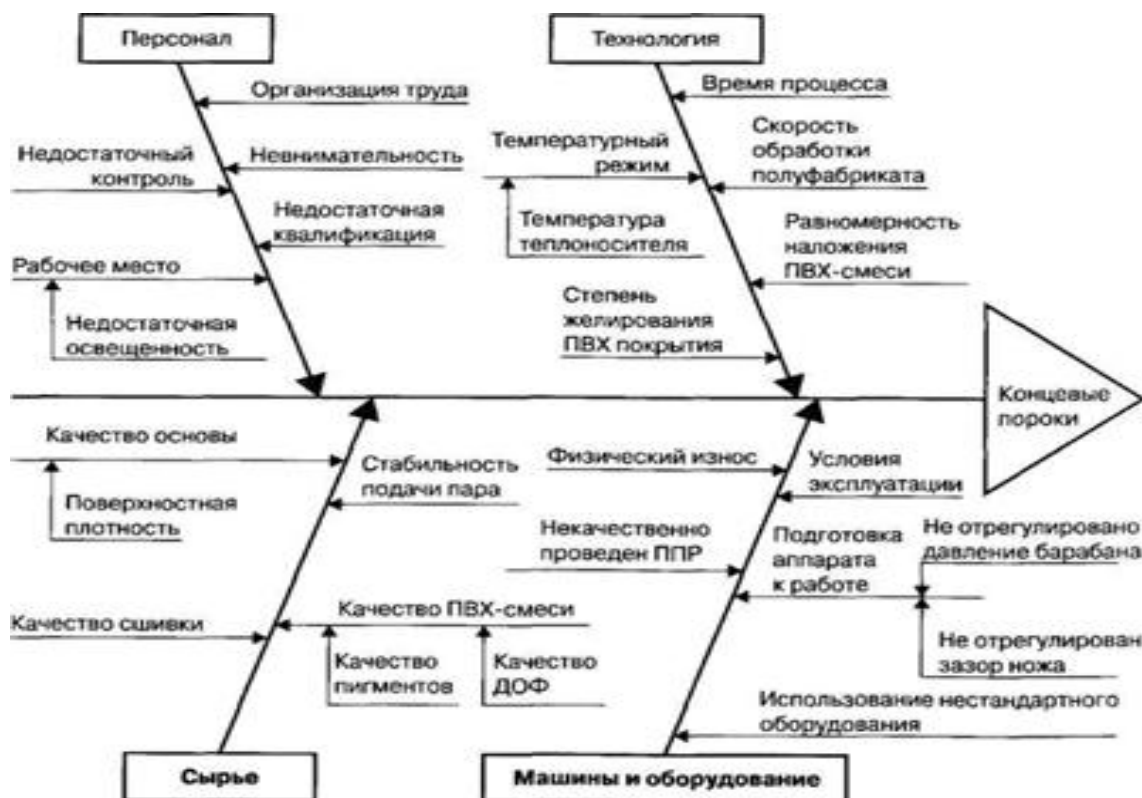


Рис. 1. Пример причинно-следственной диаграммы Исикавы.

Советы по построению диаграммы Исикавы

При практическом построении причинно-следственной диаграммы советуем воспользоваться следующими рекомендациями:

- Определите все факторы, имеющие отношение к рассматриваемой проблеме, путем наблюдений и опроса многих людей.
- Из всех факторов, указанных на диаграмме, надо выделить те, которые оказывают наибольшее воздействие на показатель качества. Если на первоначальной стадии, еще до построения диаграммы, из вашего поля зрения выпал какой-то фактор, он не появится на более поздней стадии. Поэтому чрезвычайно важно на стадии подготовки диаграммы привлечь к обсуждению как можно больше людей, чтобы диаграмма была полной и в ней ничего не было упущено.
- Сформулируйте показатель как можно точнее.
- Если показатель сформулирован абстрактно, то будет построена диаграмма, основанная на общих соображениях. И хотя она будет правильной, с точки зрения отношений «причина — результат», в ней будет мало проку при решении конкретных проблем.
- При построении диаграммы Исикавы старайтесь выбирать такие показатели качества и такие факторы, которые можно измерить.
- После составления диаграммы причин и результатов надо с помощью объективных данных оценить силу отношений «причина — результат». Чтобы это стало возможным, и показатель качества, и факторы, на него влияющие, должны быть измеримыми. Если их невозможно измерить, надо все-таки попытаться это сделать или найти показатели-заменители.
- Отыщите факторы, по которым надлежит принять меры.
- Если по обнаруженной причине нельзя предпринять никаких действий, то проблема неразрешима. Чтобы процесс совершенствования стал эффективным, надо разбивать причины на подпричины до тех пор, когда по каждой из них можно предпринять действия по устранению причин дефектов (по улучшению качества), иначе сам процесс их выявления превратится в бессмысленное упражнение.

Методические рекомендации по подготовке презентации аналитического задания "Внедрение метода Кайдзен на предприятии":

Для выполнения данного задания Вам необходимо:

1. На основе изучения лекционного материала и учебно-методической литературы изучить тему.
2. Выбрать на рынке Кыргызстана предприятие, внедрившее в свою деятельность метод «Кайдзен».
3. Изучить процесс внедрения и его результаты, влияние метода на результативность деятельности предприятия.
4. Подготовить презентацию по результатам анализа. Рекомендации по подготовке презентации см. «Организация самостоятельной работы студентов: учебно- методическое пособие», Хасанова Л.В., Беликова Н.В., Рахманалиева А.А. и др (на сайте кафедры).

О методике Кайдзен:

Японская методика Кайдзен существует уже несколько десятилетий и успешно применяется во всем мире. Она заключается в постепенном совершенствовании бизнеса и его результатов путем изменения принципов мышления сотрудников: от производственных рабочих до высшего руководства. Постоянное улучшение, открытая система управления, бережливое производство – данную методику отличает особый стиль становления внутренних стандартов.

Современные специалисты понимают под Кайдзен *три различные практики*, применимые на предприятиях:

1. Кайдзен как философия менеджмента и принцип подачи рационализаторских предложений в рамках непрерывного процесса усовершенствования, направленный на организационные улучшения в производственной системе.
2. Кайдзен как компонент Total Quality Management, который фокусируется на потребностях клиента и целях бизнеса.
3. Кайдзен как методика и техника сокращения потерь в рамках концепции Lean Management.

Главная цель методики – достучаться до всех умов, участвующих в процессе производства и реализации. Каждый сотрудник должен понимать, что совершенствование его собственной работы – это необходимо и значимо для всего предприятия, и совершенствоваться нужно непрерывно и ежедневно. В Кайдзен существует даже «принцип минуты», когда человек каждый день отводит на определенное дело ровно одну минуту. Это может быть уход за рабочим местом, заучивание нового иностранного слова, контроль данных.

Принципы методики:

Основной принцип методики Кайдзен – ежедневное совершенствование всех направлений деятельности и непрерывный процесс саморазвития, но можно выделить ряд ее вспомогательных принципов:

- Главное – удовлетворить потребности клиента. Японский подход предполагает отказ от спонтанного производства и больших запасов материалов и готовой продукции, цель – произвести то, что нужно потребителю, не больше.
- Проблемы надо признавать и решать. Причем их не стоит выносить на всеобщее обсуждение, организуя собрания и мозговые штурмы непосредственно с работниками производственных цехов.
- Начальник должен быть в гембе (так в методике Кайдзен обозначается место, где производится продукция или отпускаются услуги: цеха, стойки администраторов, зал в ресторане) чаще, чем в своем кабинете. Вникая в суть работы и контролируя ее, проще искать пути совершенствования.
- Информация о компании должна быть открытой. Нерациональна психологическая пропасть между руководящим составом и подчиненными. Сотрудники чувствуют большую ответственность за работу в компании, о которой знают все.
- Качество в приоритете. Если ради него нужно жертвовать штатными единицами или дополнительными средствами, выбирается такой путь.
- Стандартизация высоких результатов. Ее сущность в том, что улучшенные показатели работы должны становиться нормой для каждого.
- Мотивация на результат. Непременное условие стимулирования нового мышления персонала – это достойное вознаграждение за идею или качественное предложение по улучшению производства.

Насколько принципиально отличается техника Кайдзен от традиционного в Кыргызстане подхода к ведению бизнеса?

Основные идеи метода:

1. Следует не побеждать конкурентов, а завоевывать своих потребителей.
2. Ориентироваться нужно не на конечный результат, а на сам процесс, который и определяет результат.
3. Нет нужды искать виновного в возникновении какой-то проблемы. Куда важнее найти причину и ликвидировать ее (неисправность станка, низкое качество материала, несоответствие температуры нормам).
4. Непрерывное изменение менее затратно и более эффективно, чем разовые капиталовложения в новаторское оборудование и технологии. Японцы счи-

тают, что постоянный внутренний рост в совокупности с технологическими «прыжками» могут сделать компанию оптимально успешной.

5. Производственная структура и отдел продаж – это единое целое, а не два полярных сегмента бизнеса.

6. Руководители не являются начальниками в полном смысле, а выступают в роли тренеров и союзников для низших звеньев. Они должны обладать широким спектром знаний и навыков.

7. Сотрудники являются основным активом, а не одной из статей затрат.

8. Вопросы решаются на производстве, а не за столом переговоров.

9. Обучение персонала необходимо не ради новой квалификации и повышения оплаты труда, а ради возможности показать высокий результат и улучшить производительность всей компании.

Для большинства предпринимателей смена принципов работы может показаться непосильным грузом и лишней проблемой. Согласно методике Кайдзен, проблемы – это благодать, и совершенствование без них невозможно. Опираясь на опыт серьезных корпораций, успешно применяющих японскую философию в системе управления кадрами и становлении производства, можно резюмировать данную статью народной пословицей: «Тише едешь – дальше будешь».

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта дисциплины (5 семестр)

Дисциплина:	Основы менеджмента качества
Направление/профиль:	b380302_23_мен.plx
Группа:	
Курс/семестр:	3/5
Количество кредитов (ЗЕ):	3
Отчетность:	Зачетно-экзаменационная ведомость (экзамен)
Преподаватель:	Жилкина Наталья Павловна

Название модулей дисциплины согласно РПД	Контроль	Форма контроля	зачетный минимум	зачетный максимум	график контроля
Модуль 1					
Модуль 1 Эволюция подходов к менеджменту качества	Текущий контроль	Опрос	4	6	9
	Рубежный контроль	Реферат по теме "Эволюция подходов к менеджменту качества»	6	12	
Модуль 2					
Модуль 2 Управление качеством на основе МС ИСО серии 9000	Текущий контроль	Опрос	6	11	12
	Рубежный	Деловая игра "Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии"	9	15	
Модуль 3					
Модуль 3 Система сертификации продукции	Текущий контроль	Опрос	6	11	15
	Рубежный контроль	Построение причинно- следственной диаграммы качества продукции (услуги)	9	15	
ВСЕГО за семестр			40	70	
Промежуточный контроль (Экзамен)			20	30	
Семестровый рейтинг по дисциплине			60	100	