

«

»

“ ”

“ ”

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Система менеджмента качества в сфере услуг**

: 38.03.02

: 4, : 8

		<b>8</b>
<b>1</b>	( )	3
<b>2</b>		108
<b>3</b>	, .	78
<b>4</b>	, .	32
<b>5</b>	, .	32
<b>6</b>	, .	0
<b>7</b>	, .	28
<b>8</b>	, .	2
<b>9</b>	, .	12
<b>10</b>	, .	30
<b>11</b>	( , , )	
<b>12</b>		

( ): 38.03.02

7 12.01.2016 ., : 09.02.2016 .

: 1, ,

( ): 38.03.02

, 6 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

, . . . . . . . . . .

:

, . . . . . . . . . .

:

. . . . .

# 1.

1.1

**Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; в части следующих результатов обучения:**

5.

ISO

**Компетенция ФГОС: ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов; в части следующих результатов обучения:**

1.

# 2.

2.1

--	--

<b>.2. 5</b>	
<b>ISO</b>	
1. знать цели и принципы подтверждения соответствия продукции систем управления	; ;
2. владеть проблемно-ориентированными методами анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	; ;
3. уметь проводить оценку поставщиков	; ;
4. знать основные подходы по управлению качеством	; ;
5. уметь проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества	; ;
6. знать терминологию в области качества	; ;
7. знать историю развития управления качеством	; ;
<b>.11. 1</b>	
/	
8. иметь опыт в разработке процессов и документации в рамках СМК	; ;
9. уметь осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	; ;
10. знать принципы и методы разработки и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продуктов и услуг	; ;

# 3.

3.1

: 8			
:			

<p>1.</p>	<p>0</p>	<p>8</p>	<p>4, 6, 7</p>	<p>ISO</p>
<p>:</p>				
<p>2.</p>	<p>0</p>	<p>8</p>	<p>1, 2, 3, 4, 7</p>	<p>ISO</p>
<p>:</p>				<p><b>9001</b></p>

<p>3.</p> <p>9000.</p>	<p>0</p>	<p>9</p>	<p>1, 10, 4, 6</p>	<p>:</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>ISO</p> <p>;</p>
------------------------	----------	----------	--------------------	--

:

**6**

<p>4.</p> <p>TQM.</p> <p>TQM.</p> <p>TQM.</p> <p>6</p>	<p>2</p>	<p>7</p>	<p>4, 5, 6, 7, 8</p>	<p>:</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>ISO</p> <p>;</p>
--	----------	----------	----------------------	--

3.2

	<p>,</p>	<p>.</p>		
--	----------	----------	--	--

**: 8**

:

<p>1.</p>	<p>0</p>	<p>2</p>	<p>2, 3, 5, 8</p>	<p>:</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;</p> <p>;"</p> <p>;"</p> <p>;"</p> <p>;"</p> <p>;"</p> <p>;"</p> <p>;"</p>
-----------	----------	----------	-------------------	--

2.	0	2	2, 5, 6, 9	( ) : ; ; .
:				
3.	4	4	2, 4, 5, 6	,
4.	4	4	2, 4, 5, 9	- , .
: <b>9001</b>				
5.	2	2	1, 10, 6, 8	9001 9004. ( ) ( ) .
9000				
6.	4	4	10, 2, 8, 9	( , , ). .

7.	4	4	10, 5, 8, 9	,
8.	4	4	10, 8, 9	,
:			6	
9.	2	2	4, 6	-
10.	6	2	4	2, 3, 4, 7
				6

**4.**

: 8				
1		3, 5, 8, 9	10	5
<p style="text-align: right;">ISO9001:2014,</p> <p style="text-align: center;">3 :</p> <p>[ ]: - / . . ;</p> <p>[2017]. - :</p> <p><a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a>. - . . .</p>				
2		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	10	0

<p>... [ ]: , [2017]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a>. -</p>				
3		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	10	7
<p>... [ ]: 2 : ... [ ]: , [2017]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a>. -</p>				

### 5.

... ( . 5.1).

5.1

	-
	e-mail; ;
	e-mail; ;
	;
	;

5.2

1		.11;
<p><b>Формируемые умения:</b> у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия</p>		
<p><b>Краткое описание применения:</b> При изложении лекционного материала используются не только ответы студентов на свои вопросы, но и организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Студентам предлагается проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагается студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Выбор вопросов для активизации слушателей и темы для обсуждения, составляются в зависимости от конкретных дидактических задач, которые стоят перед данной аудиторией</p>		
<p>... [ ]: - " / . . . ; ... [ ]: , [2017]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a>. - "</p>		

### 6.

( ),

-  
15-

ECTS.

. 6.1.



<b>: 8</b>		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	5	10
" / . . . . . , [2017]. - [ : ]:		
<a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a> - "		
<i>Практические занятия:</i>	10	25
" / . . . . . , [2017]. - [ : ]:		
<a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a> - "		
<i>РГЗ:</i>	10	25
" / . . . . . , [2017]. - [ : ]:		
<a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a> - "		
<i>Экзамен:</i>	25	40
( ) " / . . . . . , [2017]. - [ : ]:		
<a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080</a> - "		

6.2

<b>.2</b>	5.	ISO	+
<b>.11</b>	1.	/	+

1

## 7.

**1.** Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 299 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-005070-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=615221> - Загл. с экрана.

**2.** Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / [И. В. Сурков и др.]; под общ. ред. В. М. Позняковского. - Москва, 2014. - 334, [1] с. : ил., табл. - Авт. указаны на 330-й с..

**1.** Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил.; 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-136-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197527> - Загл. с экрана.

**2.** Сертификация услуг розничной торговли. - М.: ИНФРА-М, 2003. - 29 с.: 84x108 1/32. - (Торговля и общественное питание; Вып. 3(15)). (о) ISBN 5-16-001412-8, 3000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=60379> - Загл. с экрана.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН ФБ  
д.э.н., профессор М.В. Хайрулина  
“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Система менеджмента качества в сфере услуг**

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент организации

# 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Система менеджмента качества в сфере услуг приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	35. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	Изучение стандартов ИСО серии 9000 Концепция 6 сигм Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качества. Концепция непрерывного совершенствования. Качество и заинтересованные стороны. Классификация и развитие потребностей потребителей и общества. Принципы TQM. Этапы создания на предприятии системы TQM. Инструменты и методы TQM. Принципы и инструменты концепции 6 сигм. Применение инструментов на предприятиях. Принципы менеджмента качества Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. Причинно-следственная диаграмма Исикавы Разработка процесса качества менеджмента Структурирование качества Этапы жизненного цикла продукции. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества. "Триада качества" Дж. Джурана. Всеобщее управление качеством А. Фейгенбаума. причинно-следственная диаграмма К.	РГЗ «Анализ контекста организации в сфере услуг» Часть 1. Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества» в отношении контекста организации (п.4.1 и п.4.2). В письменном виде ответьте на вопросы: 1) Какие требования прописаны в стандарте ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в отношении контекста организации» Часть 2. Анализ контекста организации в сфере услуг С учетом требований п.4.1 и 4.2 стандартов ISO 9001:2015 - проанализируйте внутренние и внешние факторы, которые имеют отношение к результативности системы менеджмента СМК в сфере услуг Вашей компании, ее стратегическому развитию и влияют на способность достигать намеченных результатов;  - дайте подробное описание каждого фактора с точки зрения результативности СМК  - перечислите заинтересованные стороны компании, которые могут оказывать влияние на ее СМК, находятся под влиянием или испытывают влияние от решений/ деятельности, а также их потребности и ожидания, которые могут быть использованы в качестве входных данных при планировании и развитии СМК компании;  - выделите сильные и слабые стороны	Экзамен, вопросы 1-12.

		Исикавы. Методы Г. Тагути. Четыре постулата качества Ф. Кросби. Цикл Шухарта-Деминга по управлению процессами на предприятии. Четырнадцать принципов Э.Деминга.	компании, влияющие на СМК- это те внутренние факторы компании, которыми она может управлять и которые может контролировать; - выделите возможности и угрозы компании – это те внешние факторы, которые неподвластны ее влиянию.	
ПК.11/ИА владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	Изучение стандартов ИСО серии 9000 Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. Причинно-следственная диаграмма Исикавы Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий Разработка процесса системы менеджмента качества Структурирование качества	РГЗ «Анализ контекста организации в сфере услуг» Часть 1. Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества» в отношении контекста организации (п.4.1 и п.4.2).  Часть 2. С учетом требований п.4.1 и 4.2 стандарта ISO 9001:2015 - проанализируйте внутренние и внешние факторы, которые имеют отношение к результативности системы менеджмента СМК в сфере услуг Вашей компании, ее стратегическому развитию и влияют на способность достигать намеченных результатов;  - дайте подробное описание каждого фактора с точки зрения результативности СМК  - перечислите заинтересованные стороны Компании, которые могут оказывать влияние на ее СМК, находятся под влиянием или испытывают влияние от решений/деятельности, а также их потребности и ожидания, которые могут быть использованы в качестве входных данных при планировании и развитии СМК Компании;  - выделите сильные и слабые стороны Компании, влияющие на СМК- это те внутренние факторы Компании, которыми она может управлять и которые может контролировать; -выделите возможности и угрозы Компании – это те внешние факторы, которые неподвластны ее влиянию.	Экзамен, вопросы 13-26

--	--	--	--	--

## **2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 8 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11/ИА.

Экзамен проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (РГЗ). Требования к выполнению РГЗ, состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ОПК.2, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

### **Общая характеристика уровней освоения компетенций.**

**Ниже порогового.** Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

**Пороговый.** Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

**Базовый.** Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

**Продвинутый.** Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

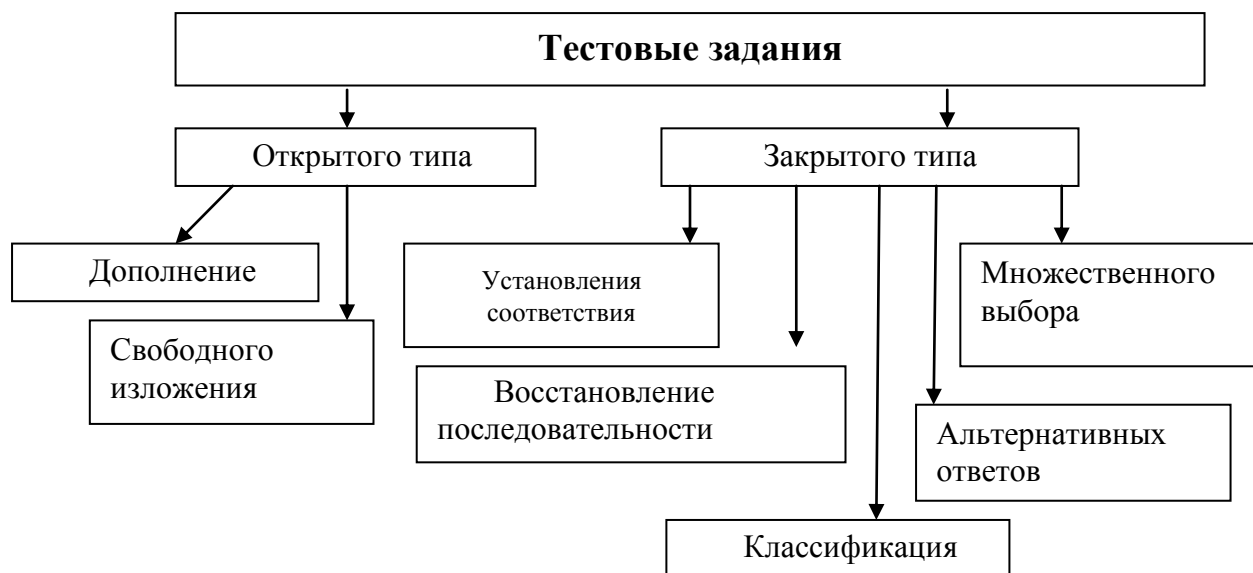
## Паспорт экзамена

по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг», 8 семестр

### 1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам. *Тест* – это инструмент, состоящий из квалиметрически выверенной системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, предназначенный для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Тест формируется по следующему правилу: в его основе лежит специально подготовленный и прошедший экспериментальную проверку набор заданий, позволяющий объективно и надежно оценить исследуемые качества и свойства на основе использования экспертных оценок и статистических методов. Содержание вопросов теста охватывает все разделы дисциплины. При составлении тестов мы используем следующую классификацию



Если в процессе проверки у преподавателя возникают вопросы к студенту, как по существу вопроса, так и по техническим причинам (небрежные записи, отсутствие страницы и т.д.) преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы.

## Пример теста для экзамена

Министерство образования и  
науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО  
«НОВОСИБИРСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

Форма У-Т6

Факультет бизнеса  
Кафедра менеджмента

Дисциплина «Системы менеджмента качества в сфере услуг»

### Экзаменационный тест

#### Общие правила

Время отведенное на ответы - 90 мин ( 2 академических часа).  
Максимальное количество баллов 40.

Для сдачи зачета достаточно 28 баллов (70%), что соответствует оценке  
«удовлетворительно».

32 баллов 80% - «хорошо»

36 баллов - 90% - «отлично»

Ответы должны быть представлены в письменном виде на прилагаемых  
листах. Иные листы не принимаются к рассмотрению.

«ИСО 14001» всегда означает стандарт ИСО 14001:2015.

На экзамене разрешается пользоваться любой литературой. Во  
время экзамена запрещается консультация преподавателя и  
студентов.

#### ВЫБЕРИТЕ ВСЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом

4. Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

1. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса

2. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6

3. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.



4. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества

2. Главного механика

3. Главного технолога

4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:

1. 100 единиц

2. 50 единиц

3. 20 единиц

4. 4 -5 единиц

5. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

1. Технического контроля

2. Кадров

3. Главного технолога

4. Финансовый

6. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

7. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

1. Методологию непрерывного совершенствования.

2. Шаги по применению статистических методов контроля.

3. Этапы контроля качества продукции

## 2. Критерии оценки

### 3. Критерии оценки

- Ответ на билет (тест) для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 27 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает непринципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет 28 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи, оценка составляет 32 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет 36 баллов.

### 3. Шкала оценки

Связь оценки за экзамен с общей оценкой по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во занятий	Баллы	
			max	min
1	<b>Лекции</b>	16	Не оценивается	
	<b>Практики</b>	16	<b>25</b>	<b>10</b>
1	Изучение терминологии в области качества услуг и менеджмента качества	2	3	1
2	Изучение градаций услуг по качеству	2	3	1
3	Управление безопасностью услуг	2	3	1
4	Разработка систем качества на предприятии сферы услуг»	2	4	2
5	Оценка систем менеджмента качества	2	4	2
6	Изучение правовой базы обеспечения качества услуг»	2	4	1
7	Организация аудита СМК в сфере услуг»	2	4	2
8	<b>Защита РГЗ</b>		<b>25</b>	<b>10</b>

9	<b>Подготовка к занятиям</b>		<b>10</b>	<b>5</b>
	Итого за работу в семестре		60	50
11	Экзамен		40	<b>25</b>
	<b>ИТОГО</b>		<b>100</b>	<b>50</b>

Экзамен считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 28 баллов (из 40 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

#### **4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг»**

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла услуг.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
7. Структура МС ИСО серии 9000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. СМК: Ответственность руководства.
10. Системный подход в TQM.
11. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
12. СМК: Мониторинг и измерение процессов и услуг.
13. Процессный подход в МС ИСО серии 9000.
14. Структура и состав документации по качеству.
15. Роль документации системы качества в ее функционировании.
16. СМК: Закупки.
17. СМК: Менеджмент ресурсов.
18. СМК: Анализ требований, относящихся к услугам.
19. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
20. СМК: Анализ со стороны руководства.
21. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
22. Валидация специальных процессов
23. Политика и цели предприятия в области качества
24. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
25. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
26. СМК: Верификация услуг.

**Паспорт**  
**расчетно-графического задания**  
«Анализ контекста организации в сфере услуг»

по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг», 8 семестр

**1. Методика оценки**

**Цели:**

- уметь использовать SWOT – анализ для идентификации Сильных –Strengths, Слабых - Weaknesses сторон, Угроз- Threats (потенциальных негативных эффектов) и Возможностей – Opportunities (потенциальных выгодных эффектов)

**Методика выполнения работы**

**Часть 1.** Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества» в отношении контекста организации (п.4.1 и п.4.2).

В письменном виде ответьте на вопросы:

1) Какие требования прописаны в стандарте ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в отношении контекста организации»

**Часть 2.** Анализ контекста организации в сфере услуг

С учетом требований п.4.1 и 4.2 стандартов ISO 9001 и 14001:

- проанализируйте внутренние и внешние факторы, которые имеют отношение к результативности системы менеджмента **СМК** Вашей компании, ее стратегическому развитию и влияют на способность достигать намеченных результатов;

- дайте подробное описание каждого фактора с точки зрения результативности СМК

- перечислите заинтересованные стороны Компании, которые могут оказывать влияние на ее **СМК**, находятся под влиянием или испытывают влияние от решений/ деятельности, а также их потребности и ожидания, которые могут быть использованы в качестве входных данных при планировании и развитии СМК Компании;

- выделите сильные и слабые стороны Компании, влияющие на СМК- это те внутренние факторы Компании, которыми она может управлять и которые может контролировать;

- выделите возможности и угрозы Компании – это те внешние факторы, которые неподвластны ее влиянию.

Таблица 1

**SWOT - анализ**

<b>Сильные стороны</b>	<b>Слабые стороны</b>

<b>Возможности</b>	<b>Угрозы</b>

Таблица 2

**Контекст организации**

**Примеры факторов**

<b>ВНУТРЕННИЕ</b> <i>(прямое воздействие)</i>	<b>ВНЕШНИЕ</b> <i>(косвенное воздействие)</i>
<b>Производство:</b> - местонахождение; - состояние и оснащенность производственных помещений;	<b>Социальные:</b> - демографические изменения; - система ценностей общества; - вкусы и предпочтения общества;

<ul style="list-style-type: none"> <li>- экономия от масштаба производства, - чистая продукция и прибыль;</li> <li>- контроль процесса производства;</li> <li>- величина издержек;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уровень образования;</li> <li>- образ жизни и культурное развитие</li> </ul>
<p><b>Финансы и учет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность привлечения краткосрочного и долгосрочного капитала;</li> <li>- отношения к налогам, акционерам и инвесторам;</li> <li>- система контроля, учета и снижения издержек.</li> </ul>	<p><b>Политические:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- влияние правительства;</li> <li>- трудовое, налоговое экологическое законодательство;</li> <li>- лоббирование политическими группами;</li> <li>- правовая культура страны;</li> <li>- уровень государственного регулирования и политика правительства в отношении собственности</li> </ul>
<p><b>Организация общего управления:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационная культура;</li> <li>- организационная структура;</li> <li>- престиж и имидж фирмы;</li> <li>- система контроля;</li> <li>- квалификация, способности и интересы высшего руководства</li> </ul>	<p><b>Технологические:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- альтернативные способы предоставления услуг и производства товаров;</li> <li>- государственные приоритеты развития науки и техники;</li> <li>- новые открытия;</li> <li>- изменения коммуникационных технологий;</li> </ul>
<p><b>Кадры:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- персонал, его мораль, квалификация;</li> <li>- кадровая политика;</li> <li>- система выплат и мотивации;</li> <li>- текучесть кадров;</li> <li>- опыт</li> </ul>	<p><b>Экономические:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- динамика ВВП, ВНП и чистого дохода населения;</li> <li>- процентные ставки и уровень инфляции;</li> <li>- соотношение доходов и расходов местных и федерального бюджетов;</li> <li>- уровень безработицы и ставок налогов;</li> <li>- цены на энергоносители.</li> </ul>
<p><b>Инжиниринг и разработка продукта ....</b>  <b>Поставщики, подрядчики,</b>  <b>посредники.....</b>  <b>Покупатели/ потребители</b>  <b>Прочее</b></p>	<p><b>Природно-климатические факторы</b>  <b>Природно-ресурсные факторы</b></p>

Таблица 3

**Учет мнений заинтересованных сторон**

№	Заинтересованная сторона	Потребности (в настоящий момент времени)	Ожидания (в будущем)	Способна ли Компания выполнить эти требования ?	Если нет, каковы могут быть последствия? Если да, возможны ли улучшения?
1					

2					
3					
4					

Таблица 4

**Примеры заинтересованных сторон**

<b>Заинтересованная сторона</b>	<b>СЭМ</b>	<b>СМК</b>
Владельцы/акционеры	✓	✓
Кредиторы/банки	✓	✓
Сотрудники		
Профсоюзы		
Клиенты	✓	✓
Пользователи/Потребители	✓	✓
Сервисные службы	✓	

Конкуренты	✓	
Группы промышленного сектора	✓	✓
Федеральные органы управления	✓	✓
Местные власти		✓
Налоговые органы		✓
Соседние организации		✓
Общины		✓
Неправительственные организации		✓
Политические партии	✓	✓

WOT-анализ должен дать ответы на такие вопросы:

1. использует ли компания внутренние сильные стороны или отличительные преимущества в своей стратегии?
2. если Ваша компания не имеет отличительных преимуществ, то какие из ее потенциальных сильных сторон могут ими стать?
3. являются ли слабости Вашей компании ее уязвимыми местами в конкуренции и/или они не дают возможности использовать определенные благоприятные обстоятельства?
4. какие слабости требуют корректировки, исходя из стратегических соображений?
5. какие благоприятные возможности дают компании реальные шансы на успех при использовании ее квалификации и доступа к ресурсам?
6. какие угрозы должны, наиболее беспокоить и какие, стратегические действия Ваша компания должна предпринять для хорошей защиты?
7. что в Вашей компании/продукте лучше/хуже, чем у конкурентов, и поможет достичь/не достичь поставленных целей
8. какие изменение во внешней среде могут помочь/помешать Вашей компании/продукту достижение поставленных целей

### **ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ РГЗ**

Студент обязан предоставить отчет о выполнении РГЗ не позднее 15 учебной недели

Содержание отчета должно быть полным, достоверным, логичным и аргументированным.



Структура отчета включает в себя:

1. Титульный лист.
2. Цель и задачи РГЗ.
3. Описание используемого оборудования (*если оно используется*).
4. Теоретическая часть
5. Практическая часть (результаты (расчеты, графики, таблицы и т.п.)
6. Ответы на контрольные вопросы.
7. Выводы (результаты обработки исходных данных и оценка полноты решения поставленной задачи).

Требования к оформлению отчета о выполнении РГЗ:

- титульный лист установленной формы (Приложение);
- текст должен содержать заголовки в соответствии со структурой отчета;
- формат А4;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 12-14 пт;
- цвет шрифта – черный;
- межстрочный интервал – 1-1,5;
- размеры полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм;
- абзацный отступ – 1,25 мм;
- выравнивание текста – по ширине;
- страницы работы нумеруются арабскими цифрами в нижней части листа, начиная с титульного листа, номер на котором не ставится.

Отчет может быть представлен:

- в электронной форме;
- в распечатанном виде (по требованию преподавателя).

Титульный лист оформляется в соответствии с приложением 1 данного документа. Нумерация начинается с содержания с учетом титульного листа. Номер страницы на титульном листе не ставится.

В разделе «Введение» обосновывается актуальность разработки системы экологического менеджмента на предприятии, формулируются и кратко определяются основная проблема, цель и задачи работы.

### **«Теоретическая часть»**

Должна быть представлена общая структура СМК предприятия в соответствии с требованиями стандартов ISO, цели системы, модель

«PDCA», содержание настоящего международного стандарта (см. раздел «Введение» ISO 14001:2015.

### **«Практическая часть»**

1. Анализ контекста организации
2. Разработка политики предприятия
3. Идентификация экологических аспектов деятельности, продукции, услуг предприятия.
4. Анализ экологических рисков и возможностей предприятия
5. Оценка эффективности ИСМ конкретного предприятия

В разделе «**Заключение**» подводится общий итог работы, формулируются выводы, намечаются перспективы дальнейшего исследования.

Библиографический список должен включать не менее 5 источников. Источники следует располагать в алфавитном порядке. Сведения об источниках, включенных в список, необходимо давать в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003. Год издания не позднее 2011г.

Работа защищается в группе в установленный сроки: **до 15 недели**.  
Материалы сдаются преподавателю на бумажном носителе и в электронном виде.

### **Основные требования к оформлению РГЗ:**

1. РГЗ оформляется на одной стороне стандартного листа формата А4 (210x297 мм)
2. Шрифт Times New Roman
3. Размер шрифта 14 пунктов
4. Межстрочный интервал – 1.5
5. Отступ красной строки – 1.25 см.
6. Поля: сверху и снизу 20 мм, слева – 30 мм, справа – 10 мм;
7. Нумерация страниц сверху по центру.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕСА

Кафедра .....

**ОТЧЕТ  
О ВЫПОЛНЕНИИ РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ**

**№** \_\_\_\_\_

*(указывается, если РГЗ в УПе больше одного)*

Дисциплина: Система менеджмента качества в сфере услуг  
менеджмента.....

Направление  
38.03.02.....

ПОДГОТОВКИ

Профиль... Менеджмент организации  
.....

Преподаватель:  
.....  
(ФИО)  
.....  
.....  
(уч. степень, уч. звание)

(уч. степень, уч. звание)

РГЗ выполнил(а):  
.....  
(ФИО)  
.....  
.....  
(факультет, группа)

.....  
(подпись, дата)

Новосибирск, 201\_\_

### 1. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), отсутствует анализ объекта, диагностические признаки не обоснованы, аппаратные средства не выбраны или не соответствуют современным требованиям, оценка составляет 14 баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части РГЗ(Р) выполнены формально: анализ объекта выполнен без декомпозиции, диагностические признаки недостаточно обоснованы, аппаратные средства не соответствуют современным требованиям, оценка составляет 15 баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, признаки и параметры диагностирования обоснованы, алгоритмы разработаны, но не оптимизированы, аппаратные средства выбраны без достаточного обоснования, оценка составляет 16 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, признаки и параметры диагностирования обоснованы, алгоритмы разработаны и оптимизированы, выбор аппаратных средств обоснован, оценка составляет 20 баллов.

### 2. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Связь оценки за РГЗ с общей оценкой по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во занятий	Баллы		Примечание
			min	max	
1	Лекции	9			Не оценивается
2	Занятие 1 «Анализ политики»	3	3	6	Упражнения + защита практической работы
3	Занятие 2 «Разработка СМК»	3	3	6	Упражнения + защита практической работы
4	Занятие 3. «Организация аудита»	3	3	6	Упражнения + защита практической работы
5	Контрольная работа	1	3	6	7 неделя

6	Контрольная работа	1	3	6	13 неделя
7	Подготовка к занятиям		5	10	Подготовка к занятиям включает работа с материалами лекций и дополнительной литературой, разработку лекций - презентаций по самостоятельным темам, изучение текстов стандартов, выполнение домашних заданий
8	РГЗ		15	20	Разработка элементов СМК предприятия
Всего за текущую работу в семестре			50	60	
Экзамен				40	тест
Всего за семестр			50	100	

**Примерные вопросы к экзамену:**

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла услуг.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
7. Структура МС ИСО серии 9000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. СМК: Ответственность руководства.
10. Системный подход в TQM.
11. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
12. СМК: Мониторинг и измерение процессов и услуг.
13. Процессный подход в МС ИСО серии 9000.
14. Структура и состав документации по качеству.
15. Роль документации системы качества в ее функционировании.
16. СМК: Закупки.
17. СМК: Менеджмент ресурсов.
18. СМК: Анализ требований, относящихся к услугам.
19. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
20. СМК: Анализ со стороны руководства.
21. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
22. Валидация специальных процессов
23. Политика и цели предприятия в области качества
24. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
25. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
26. СМК: Верификация услуг.

## **Примерный перечень тем РГЗ(Р)**

Проектирование элементов системы менеджмента качества на предприятии (на примере «название предприятия»)

Студенты выполняют работу индивидуально, на основе анализа материалов конкретного предприятия

Описание БРС

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во занятий	Баллы	
			max	min
1	<b>Лекции</b>	16	Не оценивается	
	<b>Практики</b>	16	<b>25</b>	<b>10</b>
1	Изучение терминологии в области качества услуг и менеджмента качества	2	3	1
2	Изучение градаций услуг по качеству	2	3	1
3	Управление безопасностью услуг	2	3	1
4	Разработка систем качества на предприятии сферы услуг»	2	4	2
5	Оценка систем менеджмента качества	2	4	2
6	Изучение правовой базы обеспечения качества услуг»	2	4	1
7	Организация аудита СМК в сфере услуг»	2	4	2
8	<b>Защита РГЗ</b>		<b>25</b>	<b>10</b>
9	<b>Подготовка к занятиям</b>		<b>10</b>	<b>5</b>
	Итого за работу в семестре		60	50
11	Экзамен		40	<b>25</b>
	<b>ИТОГО</b>		<b>100</b>	<b>50</b>