

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития

# НАВЫКОВ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И ЛИДЕРСТВА

Модуль 9: Стратегическое управление качеством и системами

Учебно-методический материал

Выпуск 1



## **Edexcel, BTEC и LCCI квалификации**

Квалификации Edexcel, BTEC и LCCI предоставлены компанией Pearson, которая является крупнейшей организацией в Великобритании, присуждающей сертификаты. Компания предлагает академические и профессиональные квалификации, признанные во всем мире и прошедшие сравнительный анализ.

Для получения дополнительной информации, пожалуйста, посетите наш сайт квалификаций по адресу [qualification.pearson.com](http://qualification.pearson.com). Кроме того, вы можете связаться с нами, используя контактную информацию на нашей странице по адресу [qualification.pearson.com/contactus](http://qualification.pearson.com/contactus)

## **О Pearson**

Pearson – ведущая в мире образовательная компания, которая насчитывает 35 000 сотрудников в более чем 70 странах, усердно работающих над оказанием помощи людям всех возрастов с целью достижения ощутимого прогресса в своей жизни посредством обучения.

Учащийся является центром интересов компании и направленных на него действий, поскольку усовершенствование системы образования влияет на людей в целом. Вы можете узнать больше о том, как мы можем помочь вам и вашим учащимся на сайте [qualification.pearson.com](http://qualification.pearson.com)

*Ссылки на сторонние материалы, приведенные в этом описании, сделаны добросовестно. Pearson не одобряет, не подтверждает и не возлагает на себя ответственность за содержание материалов, которые могут быть изменены, или за любые высказанные мнения. (Материал может включать учебники, журналы и другие публикации и веб-сайты.)*

*Вся информация в этом документе верна на момент публикации.*

ISBN 978 1 446 96469 9

Все материалы в этой публикации являются собственностью

© Pearson Education Limited 2020

# Содержание

<b>Введение</b>	<b>1</b>
<b>Модуль 9: Стратегическое управление качеством</b>	<b>3</b>
Руководство по обучению	3
Схема работы	15
План урока	27
Бриф самостоятельных работ	48



## Введение

Этот ресурсный буклет является дополнением к ВТЕС Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства. Спецификация ознакомит вас с тем, что необходимо учить и оценивать. В этом буклете вы найдете предложения и идеи относительно того, как вы можете это сделать.

Буклет предоставит вам идеи для преподавания и обучения, включая практические уроки, реалистичные сценарии, способы вовлечения работодателей в процесс обучения и управления независимым обучением, а также способы оценивания. Буклет также продемонстрирует, как содержание спецификации может работать на практике, и вдохновит вас на то, чтобы задуматься о различных способах повышения квалификации.

Этот буклет представит вам:

- руководство о том, как преподавать модули в квалификации;
- рекомендуемые ресурсы, которые помогут в преподавании модулей в квалификации;
- схемы работы, которые объясняют темы, задания и оценки, охватываемые во всех модулях по всей квалификации;
- планы уроков с подробным руководством о том, как проводить уроки по модулям;
- бриф самостоятельных работ для поддержки проведения оценивания всех модулей в квалификации.

Информация в этом ресурсном буклете собрана преподавателями, которые имеют отношение к разработке квалификаций и поэтому понимают проблемы поиска новых и интересных способов представления квалификаций ВТЕС.

Мы представляем вам руководство по модульному обучению. Оно включает предложения о том, как подходить к учебным целям и содержанию модулей, и идеи для интересных и разнообразных занятий. Вы также найдете советы и идеи о том, как планировать и выполнять свои уроки.

Мы включили список тщательно отобранных ресурсов для каждого модуля. Эти списки ресурсов содержат перечень книг, веб-сайтов и видео, которые вы можете предложить своим ученикам для использования и / или которые вы можете использовать как дополнительные материалы при обучении.



# Модуль 9: Стратегическое управление качеством

---

## Руководство по обучению

Целью этого модуля является предоставление возможности учащимся изучить стратегии, которые могут быть адаптированы для начала стратегических изменений в функции стратегического качества с целью достижения долгосрочных целей организации в области качества. Разработка стратегического подхода к управлению качеством стала ключевой целью для многих организаций. Понятие стратегического управления качеством приводит к тому, что предприятие должно включать показатели качества во все виды своей деятельности, независимо от того, связаны ли они с производством, оказанием услуг или с организационными процессами.

В настоящее время большинство предприятий понимает, что взаимодействие с заинтересованными сторонами является критически важной характеристикой функции качества. Обратная связь с клиентами может предоставить ценную управленческую информацию для лиц, принимающих решения в организации. Данная обратная связь включает в себя качество обслуживания клиентов, процессы, используемые бизнесом для вывода своей продукции на рынок, а также обзоры продукции или услуг предприятия, включая предложения по улучшению продукции или услуг. Внедрение системы качества также потребует вовлечения сотрудников в работу с самими трудящимися, являясь ценным источником в цикле качества. Все данные факторы, связанные с показателями качества, обратной связью с клиентами и вовлечением сотрудников, оказывают существенное влияние на лиц, принимающих стратегические решения, стремящихся осуществить стратегические изменения в подходе организации к качеству. При рассмотрении таких изменений учащиеся должны быть осведомлены о различных теориях и моделях, призванных заложить основу для функции качества. Модели «Общее управление качеством» (TQM) и методика «Шести сигм» являются двумя примерами моделей качества; однако они подходят к качеству с разных точек зрения.

Если TQM рассматривает качество как вовлечение всех уровней лидерства и рабочей силы, то методика «Шести сигм» фокусируется на повышении качества путем сокращения числа дефектов с помощью статистических показателей эффективности. Конечный результат может быть одинаковым в обеих концепциях (т.е. производство продуктов и услуг лучшего качества).

Учащиеся должны быть осведомлены о данных различных подходах к качеству и их применению в различных контекстах. Они также должны будут критически оценить эффективность различных моделей качества в конкретных деловых условиях. Поэтому преподавателям рекомендуется использовать кейс-стади и исследовательскую деятельность для того, чтобы побудить учащихся проанализировать актуальность различных моделей качества в различных контекстах. Учащимся также необходимо будет изучить более широкие последствия изменений или усовершенствований в системах обеспечения качества в долгосрочной перспективе. Это потребует от них проведения анализа количественных и качественных данных о результатах деятельности организации для оценки того, в какой степени функция качества повлияла на стратегические цели организации.

Изображение 1 дает общее представление о том, как данные различные темы изучаются в рамках всего модуля.



Изображение 1: Модуль 9 темы развития

### Ознакомление с модулем

Хорошей отправной точкой для этого модуля является опрос учащихся об их роли и обязанностях в работе по отношению к системе качества, принятой на их рабочих местах. Вы можете попросить их поработать в парах или в небольших группах, чтобы сравнить и сопоставить, как структура рабочей силы влияет на систему качества. Например:

- устанавливают ли рабочие группы стандарты обслуживания и осуществляют ли они их мониторинг?
- работают ли они над установлением целевых показателей качества, связанных с предоставлением услуг?
- устанавливают ли руководители групп или супервайзеры данные целевые показатели, или насколько активны члены группы в постановке целей?
- существует ли цикл обеспечения качества, способствующий постоянному его повышению?
- привлекаются ли внешние заказчики к структуре качества с помощью обратной связи с клиентами?
- является ли обратная связь систематической?
- анализируются ли отзывы клиентов?
- внесены ли изменения в системы и процессы в результате обратной связи?
- как данные улучшения доводятся до клиентов?

Далее можно сопоставить ответы на эти вопросы с особенностями и характеристиками различных моделей качества для того, чтобы увидеть, насколько различные модели качества повлияли на системы качества в организации, умышленно или неосознанно. Затем учащиеся могут планировать изменения в системе качества либо в своей собственной организации, либо в другой организации, либо в конкретных организационных условиях. Они должны четко определить стратегические цели этих предлагаемых изменений, а также то, каким образом они предусматривают мониторинг и оценку долгосрочного воздействия изменений, предлагаемых ими для осуществления.

Любые значительные изменения в организации порождают свои собственные проблемы. С точки зрения стратегического управления качеством это может потребовать изменений в структуре персонала, изменений в индивидуальной ответственности и организационных процессах и системах. Это также может включать в себя убеждение других лидеров и менеджеров в организации изменить свои собственные подходы к управлению.

Поэтому учащийся должен будет представить фактические данные, чтобы показать, что он понимает стратегии управления, которые могут быть использованы для решения данных проблем.

Изображение 2 представляет, как данный подход работает на практике.



Изображение 2: Ознакомление с модулем

Учащимся будет полезно вести портфолио для упражнений и исследовательских работ, завершенных в течение срока действия квалификации. Данное портфолио может быть полезно при подготовке планов развития личности, переходе на специализированные программы развития менеджмента или при подготовке к продвижению на руководящие и управленческие должности более высокого уровня.

Учащиеся должны будут подготовить и провести презентации. Это позволит им овладеть новыми навыками, основанными на эффективной коммуникации. Учащихся следует проконсультировать по вопросам передовой практики, результатом которых является эффективная презентация. Примером передовой практики является то, что выступления спикера всегда должны сопровождаться презентациями, которые могут быть представлены в подробном письменном виде.

Приглашение спикеров является хорошим способом показать учащимся, как их обучение может применяться на рынке труда. Для бесед с учащимися могут быть приглашены лица, занимающие должности стратегического управления в министерствах центрального правительства или организациях частного сектора.

Важным условием приглашения в класс спикеров является хорошая подготовка к их приходу. Учащиеся должны подготовить к началу выступления спикера список вопросов. Затем необходимо проверить соответствие вопросов и распределить их между отдельными учащимися.

Вопросы должны быть разделены на четыре категории:

- вопросы, относящиеся к функциям организации, в которой работает спикер;
- вопросы, сфокусированные на ключевых стратегических целях и задачах, стоящих перед организацией;
- вопросы, в которых основное внимание уделяется стратегической руководящей роли приглашенного спикера и стратегическим навыкам управления и лидерства, необходимым для выполнения роли;
- вопросы, сфокусированные на проблемах, с которыми сталкивается организация в продвижении своих стратегических целей, и способы решения данных проблем.

## Модель оценки

Таблица 1 ниже представляет обзор ключевых областей содержания для каждой цели обучения. Обратите внимание, что для данного модуля существует единая оценка.

Важно, чтобы учащиеся понимали, что для достижения успешного результата необходимо выполнить все критерии оценки и, следовательно, все цели обучения

Цель обучения	Ключевые области содержания	Рекомендуемый подход к оценке
<b>A</b> Понимать роль управления операциями в организации	<b>A1</b> Управление операциями <b>A2</b> Стратегические цели <b>A3</b> Управление эффективностью	Подготовка стратегии улучшения качества для предприятия.
<b>B</b> Понимать важность управления качеством в организации	<b>B1</b> Функция качества <b>B2</b> Модели качества	
<b>C</b> Уметь планировать эффективные стратегические изменения в организации	<b>C1</b> Планирование стратегического управления изменениями <b>C2</b> Внедрение изменений <b>C3</b> Результаты изменений стратегического управления	

Таблица 1: Обзор оценки по целям обучения

### Руководство по оценке

Цели обучения для этого модуля могут оцениваться с помощью одной оценки, которая охватывает все цели обучения (см. образец брифов самостоятельных работ для данного модуля) или с помощью набора индивидуальных заданий, охватывающих конкретные цели обучения.

В приведенной выше таблице представлен рекомендуемый подход, основанный на образце для самостоятельной работы. Ниже приводится Руководство по выполнению самостоятельной работы.

### Цели обучения А, В и С

Учащиеся должны объяснить методологию, использованную ими для разработки стратегии повышения качества. Например, это могут быть экологические исследования, Обсуждение с высшим руководством, текущие тенденции в деятельности компаний и оценка рисков, связанных с текущей должностью. Стратегические цели должны быть реалистичными и сопоставлены с оперативными потребностями в отношении управления операциями. Стратегия качества должна быть четко обоснована соответствующими моделями качества, которые могут быть специфичными для конкретной модели, например, для общего управления качеством (TQM), или включать элементы, взятые из различных моделей качества.

Учащиеся должны четко определить последствия осуществления стратегии. Например, эффективная практика заключается в подготовке подхода, предусматривающего анализ затрат и выгод, включающего в себя анализ рисков. В стратегии должно быть четко определено, каким образом будет проводиться оценка стратегии и какие управленческие функции будут выполняться при управлении ее осуществлением. Учащийся должен представить четкие факты ожидаемого воздействия стратегии на внутренние и внешние заинтересованные стороны, а также более широкие последствия для таких элементов, как репутация и имидж бренда.

## Начало модуля

Этот модуль имеет ряд разделов, данный раздел даст представление о работе с модулем.

<b>Модуль 9: Стратегическое управление качеством</b>
<p><b>Введение</b></p> <p>Маловероятно, что это первый модуль, который будет изучаться учащимся, поэтому преподаватель будет иметь возможность ссылаться на содержание других модулей, которых учащийся, возможно, уже успешно завершил. Например, стратегическое управление качеством напрямую связано с развитием корпоративной культуры, о чем говорится в модуле 4. Аналогичным образом, изменения в системе обеспечения качества могут повлиять на управление группой и ее динамику, включенные в модуль 11. От учащегося потребуется показать понимание стратегий управления изменениями в организационном контексте, описанном в модуле 3.</p> <p>Преподаватель должен убедиться, что учащиеся осведомлены об этих связях между различными модулями в рамках программы Уровня 7, чтобы учащиеся могли определить взаимосвязь между различными темами, охватываемыми в рамках курса, и соответствующими навыками стратегического управления, которые необходимо использовать в организационном контексте.</p>
<p><b>Цель обучения А: Понимать роль управления операциями в организации</b></p> <p>Для достижения цели обучения А учащиеся могут изучить роль управления операциями в организации. Преподаватели могут поощрять учащихся использовать опыт работы в своих организациях для стимулирования дебатов и дискуссий. Учащиеся должны понимать, как операционное управление влияет на достижение организационных целей, и посредством индивидуальной и групповой работы они могут описать и оценить успешность операционного управления в их собственной и в других организациях. При достижении таких результатов обучения использование кейс-стади, демонстрирующих важность операционного управления, может способствовать получению дополнительного опыта.</p>
<p><b>Цель обучения В: Понимать важность управления качеством в организации</b></p> <p>Для достижения цели обучения В учащиеся должны понимать важность управления качеством в организации. Учащиеся могут оценить управление качеством в своих организациях, а приглашенные спикеры могут предоставить учащимся полезную информацию о том, как другие организации управляют качеством.</p>

### Модуль 9: Стратегическое управление качеством

#### Цель обучения С: Уметь планировать эффективные стратегические изменения в организации

Для достижения цели обучения С учащиеся должны осознать важность планирования стратегического изменения качества и то, что процесс планирования изменений имеет ключевое значение в достижении успеха. Учащиеся должны быть осведомлены о важности четкого общения с лицами, кого затронули изменения, включая поощрение участия сотрудников в процессе изменений. Учащиеся могут использовать свой опыт в данном процессе в своих организациях, который может быть полезен для дебатов и обсуждений. Кейс-стади и приглашенные спикеры могут быть использованы для того, чтобы способствовать учащимся понять важность систем в процессе изменения качества, также могут быть полезными групповые Обсуждение более широких последствий запланированных стратегических изменений качества. Учащиеся должны понимать процесс внедрения запланированных стратегических изменений качества. Они могут поразмышлять над тем, как внедрить в организацию культуру постоянного повышения качества. Кейс-стади могут быть использованы для демонстрации важности культуры в развитии общего управления качеством (TQM) в организации. Учащиеся могут также изучить вопрос о том, каким образом можно осуществить мониторинг стратегических изменений качества в ходе их осуществления. Учащиеся должны понимать, как оценивать результаты стратегического изменения качества. Преподаватели могут поощрять учащихся использовать свой опыт и знания, приобретенные в своих организациях, где могут происходить стратегические изменения качества. Им также необходимо знать о различных методах оценки и о том, как их можно использовать для оценки успеха.

## Детали ссылок на другие ВТЕС модули и квалификации

Данный модуль предоставляет базовые знания и понимание того, что лежит в основе всех других модулей в квалификации.

### Ресурсы

#### Учебники

Bank J – *«Сущность общего управления качеством» (2-е издание)*, Prentice Hall (1999 г.), ISBN-13: 9780132849029.

Beckford J – *Качество: Важное введение* (3 издание), Routledge (2009 г.), ISBN-13: 9780415259194

Bicheno J – *Качество 75: к шести сигмам в сфере услуг и производства*, PICSIE Books (2002), ISBN-13: 9780954124403

Brue G – *Шесть сигм для менеджеров: 24 уроков для того, чтобы понять и применить принципы шести сигм в любой организации*, McGraw-Hill Professional (2005), ISBN-13: 9780071455480

Burnes B – *Управление изменениями* (5 –е издание), Financial Times/Prentice Hall (2009), ISBN-13: 9780273711742

Covey S M R – *Скорость доверия: единственное, что меняет все*, Simon & Schuster Ltd (2006), ISBN-13: 9780743295604

Naylor J – *Введение в операционное управление* (2 -е издание), Financial Times/Prentice Hall (2002), ISBN-13: 9780273655787

Oakland J S – *ОУК: текст с кейс-стади* (3 – е издание), Butterworth-Heinemann (2003), ISBN-13: 9780750657402

Pike J and Barnes R – *ОУК в действии* (2 – е издание), Springer (1995), ISBN-13: 9780412715303

## Вебсайты

[www.managementhelp.org](http://www.managementhelp.org)

Бесплатная библиотека управления для статей и блогов по планированию развития лидерства.

[www.managers.org.uk](http://www.managers.org.uk)

Веб-сайт Дипломированного института управления, включая базу данных с возможностью поиска, которую члены могут использовать для доступа к журнальным статьям и другим публикациям.

[www.managerwise.com](http://www.managerwise.com)

Управление бизнесом и информационные ресурсы.

[www.quality.org](http://www.quality.org)

Веб-сайт британского Института сертифицированного качества.

[www.asq.org](http://www.asq.org)

Американское общество качества – статьи, предназначенные для профессионалов в области менеджмента качества.

*Pearson не несет ответственности за содержание любых внешних интернет-сайтов. Для преподавателей важно предварительно просмотреть каждый веб-сайт, прежде чем использовать его в классе, чтобы убедиться, что URL-адрес по-прежнему точен, актуален и уместен. Мы предлагаем преподавателям добавлять в закладки полезные веб-сайты и предлагать учащимся доступ к ним через внутреннюю сеть школы / университета.*

## Схема работы

<b>Название модуля</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Учебные часы</b>	30
<b>Количество уроков</b>	10
<b>Продолжительность уроков</b>	3 часа
<b>Ссылки на другие модули</b>	Все модули

Ключи к способу обучения			
<b>ПСР</b>	Письменная самостоятельная работа	<b>ЗМ</b>	Закрепление материала
<b>ПС</b>	Приглашенный спикер	<b>В</b>	Визит
<b>СО</b>	Самостоятельное обучение	<b>ОР</b>	Опыт работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	<b>Операционное управление.</b> Тема А1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Преподаватель должен ознакомить с целями модуля – обзор содержания и критерии оценки.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Операционное управление – цель и особенности.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся исследуют объявления о найме на работу на позицию Производственного директора.</li> </ul>	Спецификация модуля. Компьютеры с доступом к интернету. Доска для записей и ручки. Презентации. Список упражнений. Флипчарты и ручки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны определить навыки, необходимые для Производственного директора.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений с целью изучения важности управления операциями.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Проектирование, управление и совершенствование управления операциями.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся определяют и внедряют усовершенствования в оперативное управление в конкретной организации.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений с целью изучения их последствий для эффективности управленческой деятельности.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	
2	<b>Стратегические цели и управление эффективностью.</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	Тема А2 и А3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Принятие стратегического решения, стратегические цели и операционное управление.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся определяют факторы, влияющие на успешное принятие стратегических решений в отношении операционного управления.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений с целью изучения ключевых факторов, влияющих на операционное управление.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Управление эффективностью.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся используют экологические исследования и сбалансированную систему показателей для выработки рекомендаций в отношении мер по повышению эффективности.</li> <li>• <b>Презентации учащегося:</b> Учащиеся представляют результаты предыдущего упражнения.</li> </ul>	<p>Презентация преподавателя.</p> <p>Список упражнений.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений с целью изучения важности экологических исследований, сбалансированного подхода к оценочной карте и бенчмаркинга.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	
3	<p><b>Функции контроля качества.</b></p> <p>Тема В1</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Факторы, которые привели к тому, что качество стало ключевой бизнес-функцией.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны исследовать основные «гуру» качества в 20 и 21 веках.</li> <li>• <b>Презентации учащегося:</b> Учащиеся должны представить результаты своих исследований.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом к интернету.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>Презентация преподавателя.</p> <p>Список упражнений.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Общие черты моделей качества и их ключевые различия в подходах к ним.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Модель 5 пробелов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся анализируют сферу предоставления услуг и ожидания потребителей в отношении конкретной организации.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Изучение последствий модели 5 пробелов для предприятия.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	
4	<p><b>Модели качества.</b></p> <p>Тема В2</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Влияние японского подхода к качеству на европейскую функцию качества. Принципы, лежащие в основе балдриджского подхода к качеству.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся, изучающие модель EFQM – особенности и последствия.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом к интернету.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>Презентация преподавателя.</p> <p>Список упражнений.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Как модель EFQM может повлиять на организационное поведение.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Модель Шести сигм.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся изучают виды показателей эффективности, а также определяют, устанавливают и осуществляют мониторинг показателей эффективности.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущего упражнения для выявления передовой практики.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	
5	<p><b>Анализ затрат и выгод и анализ рисков.</b></p> <p>Тема В2</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Анализ эффективности затрат и бизнес-рисков; планы управления рисками.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>Презентация преподавателя.</p> <p>Список упражнений.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся проводят практическое применение анализа затрат и доходов, а также анализ и оценку рисков.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Реинжиниринг бизнес процессов (BPR); управление изменениями и повышение качества.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся предлагают способы, с помощью которых культура непрерывного совершенствования может развиваться во всей организации.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Изучение ответов учащихся на предыдущее упражнение и выявление передового опыта.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Информация о спикере, приглашенного на урок 6.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся предлагают задать ряд вопросов приглашенному спикеру во время следующего урока.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Подтверждение вопросов, задаваемых приглашенному спикеру на следующем уроке.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
6	<p><b>Приглашенный спикер.</b></p> <p><b>Семинар по самостоятельной работе.</b></p> <p>Темы А1-А3 и В1-В2</p>	ПС	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Преподаватель знакомит приглашенного спикера с аудиторией.</li> <li>• <b>Презентация приглашенного спикера:</b> Внедрение, управление и мониторинг системы качества.</li> <li>• <b>Сессия вопросов и ответов:</b> Учащиеся должны задать приглашенному спикеру вопросы, подготовленные на предыдущем уроке.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Как теории качества повлияли на внедрение системы качества.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Введение в семинар по самостоятельной работе.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся просматривают самостоятельную работу, поднимают интересующие их вопросы и приступают к заданиям самостоятельной работы.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>Самостоятельная работа.</p> <p>Слайды презентации.</p>
7	<p><b>Планирование стратегических изменений качества.</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	Тема С1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Анализ пробелов – принципы и особенности; цели и задачи стратегических изменений.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся принимают участие в планировании действий по стратегическим изменениям.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обзор результатов предыдущего упражнения и выявление передовой практики.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся должны продолжать работу над заданиями в самостоятельной работе.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	<p>Слайды презентации.</p> <p>Самостоятельная работа.</p> <p>Список упражнений.</p>
8	<p><b>Внедрение изменений.</b></p> <p>Тема С2</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Разработка системы для осуществления стратегических изменений в функции качества.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся знакомятся с общим управлением качеством (TQM) на предприятии.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Компьютеры с доступом к интернету.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>Слайды презентации.</p> <p>Список упражнений.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обзор результатов предыдущего упражнения.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Стратегии поддержки повышения качества.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся изучают особенности стандарта качества ISO 9000.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Определение основных различий между ISO 9000 и TQM.</li> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Стратегии поддержки повышения качества.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны определить преимущества и проблемы, с которыми сталкивается предприятие, стремящееся поддержать повышение качества своей деятельности или предоставления услуг.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	
9	<b>Результаты стратегических изменений качества.</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска для записей и ручки.</p> <p>Слайды презентации.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	Тема С2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация преподавателя:</b> Оценка стратегических изменений качества; методы мониторинга и оценки.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся изучают более широкие последствия повышения эффективности бизнеса для внутренних и внешних заинтересованных сторон.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обзор результатов предыдущего упражнения и выявление моментов передовой практики.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся должны выполнить задания в рамках самостоятельной работы и представить работу.</li> <li>• <b>Мониторинг со стороны преподавателя:</b> Запись индивидуальных аргументов в рамках самостоятельной работы.</li> <li>• <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>	<p>Список упражнений.</p> <p>Самостоятельная работа.</p>
10	<p><b>Обсуждение оценок и предоставление обратной связи.</b></p> <p>Цели А-С</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Преподаватель раздает учащимся оцененные самостоятельные работы и представляет обратную связь – выявляет примеры передовой практики и любые вопросы, которые необходимо решить.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Уайтборт и ручки.</p> <p>Презентация.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся должны проанализировать выполненную ими самостоятельную работу, выявить и устранить слабые стороны.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Обзор основных аспектов, охваченных целями обучения А-С.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсуждение основных тем, рассмотренных в предыдущей презентации преподавателя в отношении собственной роли учащихся и организаций.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся заполняют шаблон для записи обратной связи.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Сбор форм обратной связи и обсуждение результатов.</li> </ul>	<p>Флипчарты и ручки.</p> <p>Шаблон для записи обратной связи учащегося.</p>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson VTES Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	1 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать цель и особенности операционного управления;</li> <li>• понимать навыки, требуемые для операционного управления;</li> <li>• уметь определять критические факторы успеха при совершенствовании операционного управления.</li> </ul>
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• Компьютеры с доступом к интернету.</li> <li>• <b>СП</b>: Слайд презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ</b>: Объявления о найме исследователей на руководящие должности в сфере управления производством на предприятии.</li> <li>• <b>СУ</b>: Кейс-стади – выявление и внедрение усовершенствований в операционное управление.</li> </ul>
<p>Ключ: <b>СУ</b>: Список упражнений; <b>ШФ</b>: Шаблон формы; <b>СП</b>: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Преподаватель знакомит с целями модуля; обзор содержания и критерии оценки. Связь с другими модулями программы и роль, функции и особенности стратегического управления.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Операционное управление – цель и особенности:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ проектирование, управление и совершенствование систем, формирующих товары или услуги организации;</li> <li>○ производство товаров и услуг;</li> <li>○ закупка и распределение ресурсов, преобразование в конечные результаты, распределение среди пользователей.</li> </ul> </li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся исследуют объявления о найме на работу на должность производственного директора, определяют характеристики организации и выделяют основные роли.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны определить навыки, необходимые для производственного директора, например, технические навыки, многозадачность, ориентированность на процесс и качество.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений для изучения важности операционного управления.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Проектирование, управление и совершенствование операционного управления – влияние функции качества.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся определяют и внедряют усовершенствования в операционное управление в конкретном предприятии.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений для рассмотрения критических факторов успеха в достижении организационных целей совершенствования операционного управления.</li> </ul>

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (20 минут)	Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке, и объясняет роль и цель доказательств для портфолио.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся должны сделать заметки и приступить к работе над доказательствами для портфолио.

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	2 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать взаимосвязь между принятием стратегических решений, стратегическими целями и операционным управлением;</li> <li>• понимать факторы, влияющие на успешное операционное управление;</li> <li>• уметь использовать модели с целью рекомендации действий, направленных на повышение эффективности бизнеса.</li> </ul>
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• <b>СП:</b> Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ:</b> Кейс-стади – факторы, влияющие на успешное принятие стратегических решений в области операционного управления.</li> <li>• <b>СУ:</b> Кейс-стади – оценочная карта и экологические исследования.</li> </ul>
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Стратегическое принятие решений, стратегические цели и операционное управление.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся определяют влияние качества, сроков и надежности, гибкости и затрат на успешное принятие стратегических решений в отношении операционного управления.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений для рассмотрения ключевых влияний на операционное управление.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Управление эффективностью – бенчмаркинг, сбалансированная оценочная карта и роль ключевых показателей эффективности.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся используют экологические исследования и метод сбалансированной оценочной карты для выработки рекомендаций в отношении мер, направленных на повышение прибыли, роста, конкурентоспособности и эффективности соотношения «цена-качество».</li> <li>● <b>Презентации учащихся:</b> Учащиеся должны представить результаты предыдущего упражнения.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущих упражнений с целью изучения важности экологических исследований, сбалансированной оценочной карты и бенчмаркинга для организационного совершенствования.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки и работают над представленными фактами.

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	3 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать развитие качества как одну из ключевых функций предприятия;</li> <li>• понимать особенности различных теоретических моделей качества;</li> <li>• применять модель «5 пробелов» повышения качества.</li> </ul>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• Компьютеры с доступом к интернету.</li> <li>• <b>СП:</b> Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ:</b> Исследования «гуру» качества.</li> <li>• <b>СУ:</b> Кейс-стади: ожидания потребителя.</li> </ul>
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Влияние, которое привело к тому, что качество стало ключевой функцией предприятия.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны исследовать основные «гуру» качества 20 и 21 веков, уделяя особое внимание основным характеристикам своих моделей качества, включая Деминга, Исикаву, Джурана, Имаи и Синго.</li> <li>● <b>Презентация учащегося:</b> Учащиеся представляют результаты своих исследований.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Общие черты моделей качества и основные различия в их подходах.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Модель «5 пробелов».</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся должны осуществить анализ сферы предоставления услуг и ожиданий потребителей в отношении конкретной организации.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущего упражнения с целью изучения последствий модели «5-ти пробелов» на предприятие.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоги:</b> Преподаватель закрепляет основные моменты урока.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся пишут заметки и приступают к работе над доказательствами для портфолио.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson VTES Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	4 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• влияние японского подхода к качеству на европейское измерение;</li> <li>• особенности модели качества EFQM;</li> <li>• особенности модели «Шесть сигм».</li> </ul>
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Компьютеры с доступом к интернету.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• <b>СП</b>: Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ</b>: Модель EFQM.</li> <li>• <b>СУ</b>: Модель «Шести сигм».</li> </ul>
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Влияние японского подхода к качеству на европейскую функцию качества. Принципы, лежащие в основе балдридджского подхода к качеству.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся изучают модель EFQM, ее особенности и значение.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Как модель EFQM может повлиять на организационное поведение.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Модель «Шести сигм».</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся изучают виды показателей эффективности, а также определяют, устанавливают и осуществляют мониторинг мер эффективности.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Использование результатов предыдущего упражнения для выявления передовой практики.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся проводят дальнейшие исследования по применению моделей «Шесть сигм» и EFQM.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson VTET Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	5 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• уметь применять принципы анализа затрат и выгод в организационной среде</li> <li>• понимать особенности ре-инжиниринга бизнес-процессов</li> <li>• понимать особенности постоянного улучшения качества.</li> </ul>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• <b>СП:</b> Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ:</b> Кейс-стади- анализ затрат и выгод.</li> <li>• <b>СУ:</b> Культура постоянного улучшения качества.</li> <li>• <b>СУ:</b> Вопросы к приглашенному спикеру.</li> </ul>
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Вопросы и ответы для подтверждения основных тем предыдущего урока.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Анализ эффективности затрат и бизнес-рисков; планы управления рисками.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся осуществляют практическое применение анализа затрат и результатов, а также анализ и оценку рисков.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Реинжиниринг рабочих процессов (<b>BPR</b>); управление изменениями и повышение качества.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся должны предложить пути развития культуры непрерывного совершенствования в рамках всей организации.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обзор ответов учащихся на предыдущее упражнение и выявление передового опыта.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Данные о спикере, приглашенного на урок 6.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся предлагают ряд вопросов для Обсуждение с приглашенным спикером на следующем уроке.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Подтверждение вопросов, задаваемых приглашенному спикеру на следующем уроке.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся пишут свои заметки и приступают к работе над доказательствами для портфолио.</li> <li>● Учащиеся должны предложить пути развития культуры непрерывного совершенствования в организации по своему выбору.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson VTET Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	6 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать практическое применение системы качества и связанные с этим затраты и выгоды для организации.</li> <li>• понимать требования самостоятельной работы.</li> </ul>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• Самостоятельная работа.</li> <li>• <b>СП</b>: Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ</b>: Заранее подготовленные вопросы.</li> <li>• <b>СУ</b>: Самостоятельная работа.</li> </ul>
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Преподаватель знакомит приглашенного спикера с аудиторией.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация приглашенного спикера:</b> Внедрение, управление и мониторинг системы качества.</li> <li>● <b>Сессия вопросов и ответов:</b> Учащиеся задают приглашенному спикеру заранее подготовленные вопросы, фокусированные на следующих аспектах: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ принципы системы качества;</li> <li>○ стратегические цели организации в области качества;</li> <li>○ как осуществляется мониторинг качества;</li> <li>○ затраты и выгоды;</li> <li>○ обязанности руководства.</li> </ul> </li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Как теории качества повлияли на внедрение системы качества – перейдите к работе по теме: «гуру» качества.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Введение в самостоятельную работу.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся должны просмотреть самостоятельную работу, поднять все вопросы на разъяснение и приступить к выполнению самостоятельной работы.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>
Заключительное упражнение	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся пишут заметки и работают над доказательствами для портфолио.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson VTES Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	7 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать особенности и цель анализа пробелов;</li> <li>• уметь определить набор действий, способствующих улучшению качества в организации.</li> </ul>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• <b>СП</b>: Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СП</b>: Планирование действий.</li> <li>• <b>СУ</b>: Самостоятельная работа.</li> </ul>
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Преподаватель дает обзор предыдущего урока и использует вопросы и ответы для подтверждения понимания темы учащимся.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Анализ пробелов – принципы и особенности; цели и задачи стратегических изменений.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся принимают участие в планировании действий по стратегическому изменению, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ изменение стратегий;</li> <li>○ создание климата, благоприятного для изменения;</li> <li>○ участие рабочей силы;</li> <li>○ связь;</li> <li>○ участие заинтересованных сторон;</li> <li>○ планирование действий;</li> <li>○ временные рамки;</li> <li>○ согласование ролей;</li> <li>○ обеспечение ресурсами;</li> <li>○ окончательный анализ осуществимости; назначение; цели/задачи; планы.</li> </ul> </li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обзор результатов предыдущего упражнения и выявление передового опыта.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся продолжают работу над заданиями в самостоятельной работе.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учитель отвечает на любые вопросы, вытекающие из самостоятельной работы и подтверждает дату сдачи.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Упражнение для учащихся: Учащиеся пишут заметки и работают над доказательствами для портфолио.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson VTET Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 8: Стратегические подходы к корпоративной ответственности
<b>Номер урока</b>	8 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать принципы и применение общего управления качеством (<b>TQM</b>);</li> <li>• понимать особенности и последствия внедрения ISO 9000;</li> <li>• уметь определять преимущества и проблемы, с которыми сталкивается предприятие, стремящееся поддерживать повышение качества своей деятельности или предоставления услуг.</li> </ul>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Компьютеры с доступом к интернету.</li> <li>• <b>СП</b>: Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ</b>: TQM.</li> <li>• <b>СУ</b>: ISO 9000.</li> <li>• <b>СУ</b>: Проблемы, возникающие при внедрении системы повышения качества.</li> </ul>
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Вопросы и ответы – преподаватель подводит итоги предыдущего урока.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Разработка системы стратегического изменения функции качества – основные факторы, учитываемые при построении модели стратегического изменения качества.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся знакомятся с общим управлением качеством (TQM) на предприятии и его последствиями для менеджмента и рабочей силы.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обзор результатов предыдущего упражнения.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Стратегии поддержки повышения качества.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся изучают особенности ISO 9000 и его последствия для организации, стремящейся внедрить систему.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Определение основных различий между ISO 9000 и TQM.</li> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Стратегии поддержки повышения качества.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны определить преимущества и проблемы, с которыми сталкивается предприятие, стремящееся поддержать повышение качества своей деятельности или предоставления услуг.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся пишут свои заметки и работают над доказательствами для портфолио.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	9 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать более широкие последствия повышения эффективности деятельности для внутренних и внешних заинтересованных сторон;</li> <li>• завершить самостоятельную работу.</li> </ul>
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• <b>СП:</b> Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ:</b> Кейс-стади – более широкие последствия повышения эффективности деятельности для внутренних и внешних заинтересованных сторон.</li> <li>• <b>СУ:</b> Самостоятельная работа.</li> </ul>
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Преподаватель дает обзор предыдущего урока и использует вопросы и ответы для подтверждения понимания темы учащимися.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация преподавателя:</b> Оценка стратегических изменений качества; методы мониторинга и оценки</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Кейс-стади – учащиеся изучают более широкие последствия повышения эффективности бизнеса для внутренних и внешних заинтересованных сторон.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Проанализировать результаты предыдущего упражнения и выявить примеры передовой практики.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся выполняют задания в рамках самостоятельной работы и представляют свои работы.</li> <li>● <b>Мониторинг со стороны преподавателя:</b> Запись индивидуальных аргументов в рамках самостоятельной работы.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Преподаватель закрепляет основные моменты обучения, пройденные на уроке.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся пишут свои заметки и работают над доказательствами для портфолио.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Номер урока</b>	10 (180 минут)

<b>Цели урока</b>	<p>Учащиеся демонстрируют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обзор результатов самостоятельной работы с целью определения преимущества и недостатков;</li> <li>• понимание взаимосвязи между целями обучения, рассматриваемыми в модуле 9;</li> <li>• понимание связи между модулем 9 и другими модулями, охватываемыми программой;</li> <li>• представление отзывов по модулю.</li> </ul>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Доска для записей и ручки.</li> <li>• Флипчарты и ручки.</li> <li>• <b>СП</b>: Слайды презентации и заметки.</li> <li>• <b>СУ</b>: Обзор оцененной работы (самостоятельная работа).</li> <li>• <b>СУ</b>: Предоставление отзывов по модулю.</li> <li>• <b>ШФ</b>: Форма для обратной связи учащегося.</li> </ul>
<p>Ключ: <b>СУ</b>: Список упражнений; <b>ШФ</b>: Шаблон формы; <b>СП</b>: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Преподаватель раздает оцененные самостоятельные работы учащимся и представляет обратную связь – выявляет примеры передовой практики и любые вопросы, которые необходимо решить.</li> </ul>
Основные упражнения (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся должны проанализировать свое самостоятельное упражнение, выявить и устранить слабые стороны.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Представление обзора основных аспектов, охваченных в учебных целях А – С, и определение взаимосвязи между целями и того, как модуль взаимодействует с другими модулями в рамках программы.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсуждение основных тем, рассмотренных в предыдущей презентации преподавателя в отношении собственной роли обучающихся и организаций.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся заполняют шаблон для записи обратной связи.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Сбор формы обратной связи и обсуждение результатов.</li> </ul>
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Преподаватель объясняет связь между данным модулем и другими модулями в рамках данной квалификации.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся должны сделать собственные заметки и приступить к работе над доказательствами для портфолио.</li> </ul>

## Бриф самостоятельных работ

<b>Квалификация</b>	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 7 Профессиональный диплом в сфере развития навыков стратегического управления и лидерства
<b>Модуль</b>	Модуль 9: Стратегическое управление качеством
<b>Цель обучения</b>	<p>A Понимать роль управления операциями в организации.</p> <p>B Понимать важность управления качеством в организации.</p> <p>C Уметь планировать эффективные стратегические изменения в организации.</p>
<b>Название самостоятельной работы</b>	<b>Внедрение стратегии управления качеством</b>
<b>Экзаменатор</b>	
<b>Дата выпуска</b>	
<b>Срок сдачи</b>	

<b>Профессиональный сценарий или контекст</b>	<p>Вас наняли для проверки систем качества среднего инжинирингового предприятия с целью выработки стратегии повышения качества. Предприятие специализируется на производстве комплектующих для крупного многонационального (MNC) производителя автомобилей, базирующегося в Узбекистане.</p> <p>MNC уведомила компанию о том, что стандарты качества компонентов не были соблюдены и что будущие заказы будут зависеть от значительного улучшения качества.</p> <p>Действующие процессы контроля качества основаны на модели контроля качества, предполагающей выборку готовых компонентов.</p> <p>Управляющий директор требует от Вас разработать стратегию повышения качества для решения текущих проблем, стоящих перед предприятием.</p>
-----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Задание 1</b>	<p>Подготовка стратегии повышения качества для предприятия, охватывающая следующие аспекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методологию, которую вы использовали при разработке стратегии;</li> <li>• стратегические цели;</li> <li>• модели качества, на которые основана данная стратегия;</li> <li>• последствия реализации стратегии повышения качества для предприятия.</li> </ul>
<b>Контрольный список требуемых доказательств</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегия улучшения качества.</li> <li>• Фактические данные, подтверждающие стратегические цели, определенные в стратегии.</li> </ul>

<b>Критерии, охватываемые этим заданием</b>	
<b>Ссылка на критерий</b>	<b>Для выполнения критериев данной задачи необходимо показать свои навыки:</b>
A.P1	Проанализируйте важность эффективного управления операциями в достижении организационных целей.
A.P2	Оцените успех существующих процессов управления операциями в достижении общих стратегических целей организации.
B.P1	Проанализируйте важность эффективного управления качеством в достижении организационных целей.
B.P2	Оцените успех существующих процессов управления качеством в достижении общих целей стратегического управления организации.
C.P1	Проанализируйте необходимость стратегического изменения качества в данном контексте деятельности.
C.P2	Оцените более широкое значение запланированных стратегических изменений качества в организации.
C.P3	Оцените результаты стратегического изменения качества в организации.

<b>Источники информации для поддержания самостоятельной работы</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Соответствующий поиск в интернете.</li><li>• Примечания к уроку.</li></ul>
<b>Другие материалы по оценкам, прилагаемые к данной самостоятельной работе</b>	Не имеется.

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit [qualifications.pearson.com](http://qualifications.pearson.com)

Edexcel and BTEC are registered trademarks of Pearson Education Limited

Pearson Education Limited. Registered in England and Wales No. 872828  
Registered Office: 80 Strand, London WC2R 0RL.

VAT Reg No GB 278 537121



ISBN 978-1-4469-6469-9  
9 781446 964699 >