

Белорусский государственный университет



МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности:

1-23 01 15 Социальные коммуникации

2019 г.

Учебная программа составлена на основе:
ОСВО 1-23 01 15 и учебного плана № Е 23-198/уч. от 30.05.2013 г.

СОСТАВИТЕЛЬ:

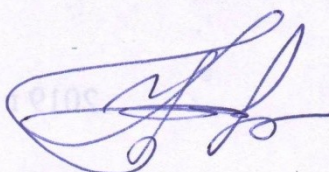
Е.Ю. Дедович – старший преподаватель кафедры социальной коммуникации
Белорусского государственного университета

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой социальной коммуникации
(протокол № 13 от 03.05.2019 г.);

Научно-методическим Советом БГУ
(протокол № 5 от 28.06.2019 г.)

Заведующий кафедрой
социальной коммуникации



И.И.Калачёва

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель учебной дисциплины – сформировать у студентов комплекс теоретических и методологических знаний по управлению качеством и практические навыки по их использованию при создании и совершенствовании систем менеджмента качества.

Задачи учебной дисциплины:

- раскрыть сущность основных понятий и категорий учебной дисциплины «Менеджмент качества»;
- рассмотреть историю возникновения и развития «Движения за качество»;
- изучить теоретические и методологические основы менеджмента качества посредством системы управления качеством на основе стандартов семейства ISO 9001, ISO 14001;
- ознакомить с основными инструментами и методами способствующими управлению качеством;
- рассмотреть профессиональный подход к контрольной деятельности в области управления;

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста с высшим образованием.

Учебная дисциплина «Менеджмент качества» относится к дисциплинам компонента учреждения высшего образования, цикла специальных дисциплин и является дисциплиной по выбору студента.

Учебная дисциплина читается в четвертом семестре и имеет непосредственную тематическую и предметную связь с такими учебными дисциплинами, как «Массовые коммуникации», «Маркетинг».

Требования к компетенциям:

Освоение учебной дисциплины «Менеджмент качества» должно обеспечить формирование следующих академических, социально-личностных и профессиональных компетенций:

академические компетенции:

АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.

АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.

социально-личностные компетенции:

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

профессиональные компетенции:

ПК-4. Использовать информацию агентств, информационных служб, данные официальной статистики.

ПК-8. Взаимодействовать со специалистами смежных профилей.

ПК-10. Готовить доклады, материалы к презентациям.

ПК-11. Пользоваться глобальными информационными ресурсами.

В результате изучения данной дисциплины студент должен

знать:

- основные понятия и категории учебной дисциплины «Менеджмент качества»;
- базовые теории, концепций направления, разработанные с целью улучшения и управления качеством;
- принципы системы менеджмента качества на основе стандартов семейства ISO 9001, ISO 14001; порядок разработки, внедрения СМК;
- инструменты и методы, способствующие управлению качеством;
- особенности проектирования (разработки) систем управления качеством образования в Республике Беларусь.

уметь:

- использовать основные понятия и категории учебной дисциплины «Менеджмент качества» в своих выступлениях на семинарских занятиях;
- сопоставлять концепции, разработанные с целью улучшения и управления качеством, между собой, находить в них сходство и различия;
- формулировать миссию, видение, стратегию, политику, цели и задачи в области качества и представить их перед заинтересованными лицами;
- применять основные инструменты и методы менеджмента качества для контроля и улучшения процессов;

владеть:

- навыками проведения самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества.
- знаниями о международных и национальных стандартах регламентирующих деятельность организаций, предприятий;
- знаниями о порядке сертификации систем менеджмента качества в Республике Беларусь;
- об оценке результативности системы менеджмента качества, формировании затрат на качество;

Структура учебной дисциплины

Дисциплина изучается в 4 семестре. Всего на изучение учебной дисциплины «Менеджмент качества» отведено для очной формы получения высшего образования – 154 часа, в том числе 62 аудиторных часов, из них: лекции – 30 часов, семинарские занятия – 26 часов, управляемая самостоятельная работа – 6 часов.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Форма текущей аттестации – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Управление качеством: основные понятия и категории

Сущность понятия «качество». Понятие «характеристика». Собственные и присвоенные характеристики. Классификация характеристик. Понятие «требование». Генезис понимания понятия «качество». Качественно-различные этапы понимания качества. Наука о качестве. Теория менеджмента качества. Анализ качества. Обеспечение качества. Повышение качества. Определение качества. Семантическая мера качества (показатель качества). Подходы к определению качества: качество как соответствие стандарту; качество как соответствие применению; качество как соответствие стоимости; качество как соответствие соответствовать (скрытым) потребностям. Методы определения качества (измерительный, регистрационный, органолептический, расчетный). Системы определения качества. Свойство качества. Управление (цель управления, принципы управления, функции управления). Управление качеством. Качество продукции (услуг). Различия и сходства между сферой услуг и производством. «Управление качеством»

Тема 2. История возникновения и развития движения за качество

«Хронология движения за качество» Эдварда Саллиса. Четыре перекрывающиеся и продолжающиеся стадии: контроль, управление качеством, постоянное повышение качества, планирование качества. Цикл PDCA В. Шухарта. Четырнадцать принципов менеджмента качества; «пять смертельных болезней»; План; Цепная реакция Э. Деминга. Идея трилогии качества; концепция управленческого прорыва; «Спираль качества»; Концепция ежегодного улучшения качества Дж. Джурана. Метод анализа причинно-следственных связей; кружки качества К. Ишикавы. Концепция комплексного менеджмента качества; четыре «смертных греха» в подходах к управлению качеством А. Фейгенбаума. 14-этапный план по повышению качества Ф. Кросби. Семь успешных факторов качества Дж. Рэббита и П. Бергхе. Развитие концепции всеобщее управление качеством (TQM - TOTAL QUALITY MANAGEMENT). Предпосылки создания концепции, расцвет и причинах падения популярности TQM. Идея TQM достижения долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения требований потребителей. Принципы управления, принятых в TQM

Тема 3. Система менеджмента качества (СМК)

Понятие системы. Системный анализ Г.П.Щедровицкий. Свойства систем управления. Система менеджмента качества. Принципы системного Менеджмент качества. Понятие стандарта. Стандартизация. Международная организация по стандартизации (ISO). Главная цель ISO. Международный стандарт. Национальный (государственный) стандарт. Стандарты организации (предприятия). Белорусский институт стандартизации и сертификации. Институт сертификации и измерений. Сертификация системы менеджмента качества на соответствие стандартам серий ISO 9001, ISO 14001: преимущества и недостатки.

Тема 4. Построение и внедрение системы менеджмента качества

Документированная по установленным определенным правилам система менеджмента качества. Перечень процедур обязательных для документирования (управления документацией; управления записями о качестве; проведения внутренних аудитов; управления несоответствующей продукцией; порядка проведения корректирующих действий; порядка проведения предупреждающих действий). Преимущества документирования. Этапы построения и внедрения СМК – системы менеджмента качества. Обсуждение общих вопросов. Проектирование СМК на основе стандартов ISO. Разработка документации СМК на основе стандартов ISO. Внедрение СМК на основе стандартов ISO. Сертификация СМК. Часто встречающиеся ошибки при внедрении СМК на основе стандартов ISO

Тема 5. Основные методы и инструменты менеджмент качества

Методологические основы менеджмент качества. Методы и технологии Менеджмент качества. Технологии целевого и процессорного управления: технология инициативно-целевого управления, технология программно-целевого управления, технология регламентного управления, технология управления по результатам, технология управления на базе потребностей и интересов, технология путем постоянных проверок и указаний, технология управления в исключительных случаях, технология управления на базе «искусственного интеллекта», технология управления на базе активизации деятельности персонала. Активизирующие методы. Эвристический метод. Метод сценариев. Метод дерева решений. Экспертные методы. Статистические методы. Инструменты менеджмент качества (контрольный листок, контрольная карта хода процесса, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето).

Тема 6. Профессиональный контроль в области управления

Определение аудита. Классификация. Объекты аудита. Аудит качества. Виды аудитов (внутренний внешний). Этапы проведения аудита (подготовка к проведению аудита: программа аудитов на период (подразделение, дата проведения аудита, руководитель аудита); график работы аудиторов на год; памятка руководителю группы аудиторов по учреждения и проведению аудитов. Проведение аудита. Написание отчета, заключения). Принципы проведения аудита. Принципы, относящиеся к процессу проверки.

Тема 7. Управление качеством в социально-экономических системах

Разработка, исследование, внедрение и сопровождение в организациях всех видов деятельности и всех форм собственности систем управления качеством, охватывающих все процессы организации, вовлекающих в деятельность по непрерывному улучшению качества всех ее сотрудников и направленных на достижение долговременного успеха и стабильности функционирования организации.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 Дневная форма получения образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Управление качеством: основные понятия и категории	6		2			2	Презентация. Контрольная работа.
2.	История возникновения и развития «Движения за качество»	6		6			2	Эссе.
3.	Система менеджмента качества (СМК)	4		4				Презентация.
4.	Построение и внедрение системы менеджмента качества	4		4				Деловая игра.
5.	Основные инструменты и методы менеджмента качества	6		2			2	Презентация. Контрольная работа.
6.	Профессиональный контроль в области управления	2		2				Деловая игра.
7.	Управление качеством в социально-экономических системах	2		6				Презентация. Контрольная работа.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Основная литература

1. Аксёничков, А.А. Управление качеством, сертификация, стандартизация. - Гомель : ГомГМУ, 2019. - 54 с.
2. Деминг, Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Эдвардс Деминг ; пер с англ. [Ю. Адлер, В. Шпер] - 7-е изд. - Москва: Альпина Паблишер, 2019. – 418 с.
3. Наливайко, Г. М. Менеджмент качества : учеб. пособие для слушателей системы дополнительного образования взрослых по спец. "Международ. маркетинг" / Г. М. Наливайко, И. Н. Фурс. - Минск : РИВШ, 2018. - 233 с.
4. Международная организация по стандартизации [Электронный ресурс] / Сайт Международной организации по стандартизации. – Москва, 2012.– Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm>. – Дата доступа: 12.06.2019.

Дополнительная литература

1. Дашкевич, Е. А. Менеджмент качества: построение системы менеджмента качества : тексты лекций для студ. спец. 1-26 02 02 "Менеджмент" очной и заочной форм обучения / Е. А. Дашкевич ; УО "Бел.гос. технологический ун-т". - Минск : БГТУ, 2011. - 113 с.
2. Долятовский, В. А. Исследование систем управления : Учеб.-практ. пособие по спец. "менеджмент" : Для руководителей и спец. различных отраслей экономики, студ. и препод. вузов / В.А.Долятовский, В.Н.Долятовская. - М. ; Ростов-на-Дону : ИКЦ "МарТ", 2004. - 255с.
3. Карпенко, Е. М. Менеджмент качества : учеб. пособие для студ. спец. "Менеджмент" учреждений, обеспеч. получение высш. образования / Е. М. Карпенко, С. Ю. Комков. - Минск : ИВЦ Минфина, 2007. - 208 с.
4. Практикум по системе менеджмента качества: терминология, тестовые задания, вопросы / М-во образования РБ, УО "Витебский гос. ун-т им. П. М. Машерова" ; [сост.: Н. В. Кухтова, В. И. Турковский]. - Витебск : ВГУ им. П. М. Машерова, 2010. - 66 с.
5. Саллис, Э. Менеджмент всеобщего качества в образовании / Э. Саллис // Управление качеством образования: теория и практика / [под ред. А. И. Жука, Н. Н. Кошель]. - Минск : Зорныверасень, 2008. - 559 с.
6. Система менеджмента качества образования в педагогическом вузе : пособие / [авт.: П. Д. Кухарчик и др.] ; М-во образования РБ, УО "БГПУ им. М. Танка" . - Минск : БГПУ, 2009. - 156 с.
7. Смирнов, Э.А. Управление качеством рекламы : Учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 350700 "Реклама" / Э.А. Смирнов. - М. : РИП-холдинг, 2002. - 263с.
8. Титович, Анатолий Антонович Менеджмент качества : учеб. пособие для студ. учреждений, обеспечивающих получение высш. образования в системе потребительской кооперации по спец. "Менеджмент" / А. А. Титович. - Минск : Вышэйшая школа, 2008. - 256 с.

9. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : курс лекций / В. Н. Фомин. - Москва : ЭКМОС : Тандем, 2000. - 320 с.
10. Шокина, Л. И. Оценка качества менеджмента компаний : учеб.пособие для студ., обуч. по спец. "Финансы и кредит" / Л. И. Шокина ; под ред. М. А. Федотовой ; Финансовая академия при Правительстве РФ. - Москва :Кнорус, 2009. - 342 с.
11. Crosby P. Quality and me : lessons from an evolving life. - San Francisco, Calif.: Jossey-Bass, 1999.-251.
12. Deming W. E. Quality, productivity, and competitive position. - Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982.-373.
13. Deming W. E. The best of Deming /Ред. McCoy R. E. - Knoxville, Tenn.: SPC, 1994.-180.
14. Feigenbaum A. V. Quality control: principles, practice and administration; an industrial management tool for improving product quality and design and for reducing operating costs and losses. - New York: McGraw-Hill, 1951.-443.
15. Feigenbaum A. V. Total quality control: engineering and management: the technical and managerial field for improving product quality, including its reliability, and for reducing operating costs and losses. - New York: McGraw-Hill, 1961.-627.
16. Ishikawa K. QC circle activities. - Tokyo: Union of Japanese Scientists & Engineers, 1958.-120.
17. Juran J. M. A history of managing for quality : the evolution, trends, and future directions of managing for quality /Ред. Juran J. M. - Milwaukee, Wis.: ASQC Quality Press, 1995.- 688.
18. Juran J. M. Juran on planning for quality /Ред. Juran J. M. - New York: Free Press, 1988b.-341.
19. Juran J. M. Juran's quality control handbook /Ред. Frank M. G. - New York: McGraw-Hill, 1988a.- various pagings.
20. Juran J. M. Management of inspection and quality control /Ред. Juran J. M. - New York: Harper & Brothers, 1945.-233.
21. Schonberger R. Building a chain of customers : linking business functions to create the world class company. - New York: Free Press, 1990.-349.
22. Taguchi G., Chowdhury S., Wu Y. The Mahalanobis-Taguchi system. - New York: McGraw-Hill, 2001.-190.

Перечень рекомендуемых средств диагностики и методика формирования итоговой оценки

Для диагностики компетенций могут использоваться следующие формы:

- устная – доклады на семинарских занятиях, оформленные в виде презентации;
- письменная – написание контрольной работы, эссе, тест.
- устно-письменная – оценивание на основе деловой игры, проект.

Оценка за ответы на семинарских (практических) занятиях и может включать в себя:

При оценивании доклада, оформленного в виде презентации, обращается внимание на содержание (полнота и проработка); наличие структурных частей и последовательность; оформление текста; визуализация (количество рисунков, фото, диаграмм); дополнительная информация по структурным частям.

При оценивании контрольной работы обращается внимание на выполнении цели и решении поставленных задач.

При оценивании эссе – полноту ответа, наличие аргументов, примеров из практики и т.д.

При оценивании на основе деловой игры обращается внимание на умение сбора сведений о компании, умение формулировать основные и уточняющие вопросы, удерживать внимание (проявление заинтересованности в решении вопросов, контроль ситуации), слушать, четко формулировать мысли, ответы на вопросы (содержание, структура, доступность для понимания), подводить итоги, давать рекомендации (доброжелательность, предусмотрительность, вежливость), работе в команде (распределение ролей, уважение, взаимопомощь), культуре речи (многословие, штампы, слова-паразиты).

При оценивании проекта – умение использовать полученные знания по учебной дисциплине; владение инструментарием учебной дисциплины, способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы; высокий уровень культуры исполнения проекта.

Оценивание теста осуществляется следующим образом: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например 10 баллов. Устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную («9», «10»), хорошую («6», «7», «8»), удовлетворительную («5», «4») или неудовлетворительную оценки («3», «2», «1»).

Формой текущей аттестации по учебной дисциплине «Менеджмент качества» учебным планом предусмотрен экзамен.

При формировании итоговой оценки используется рейтинговая оценка знаний студента, дающая возможность проследить и оценить динамику процесса достижения целей обучения. Рейтинговая оценка предусматривает использование весовых коэффициентов для текущего контроля знаний и текущей аттестации студентов по дисциплине.

Примерные весовые коэффициенты, определяющие вклад текущего контроля знаний и текущей аттестации в рейтинговую оценку:

Формирование оценки за текущую успеваемость:

- Презентация – 40%;
- Контрольная работа – 30%;
- Деловая игра – 20%;
- Эссе – 10%.

Рейтинговая оценка по дисциплине рассчитывается на основе оценки текущей успеваемости и экзаменационной оценки с учетом их весовых коэффициентов. Вес оценка по текущей успеваемости составляет 40 %, экзаменационная оценка – 60 %.

Примерный перечень заданий для управляемой самостоятельной работы

Тема 1. Управление качеством: основные понятия и категории

Составить перечень характеристик и замерить качество объекта используя подходы к определению качества: качество как соответствие стандарту; качество как соответствие применению; качество как соответствие стоимости; качество как соответствие соответствовать (скрытым) потребностям, используя оценочные системы по наименьшему значению; по среднему; по накопленному значению; расчет по весовым коэффициентам. Форма контроля – контрольная работа.

Тема 5. Основные методы и инструменты менеджмент качества

На основе предложенных данных построить графики «Контрольная карта (карта хода процесса)», диаграмму Парето, диаграмму Исикавы «Рыбья кость». Проинтерпретировать полученные результаты. Форма контроля – контрольная работа.

Тема 7. Управление качеством в социально-экономических системах

На основе предложенного материала разработать план непрерывного улучшения качества продукта (услуги) реальной организации любой формы собственности на определенный период. Форма контроля – контрольная работа.

Примерная тематика семинарских занятий

Семинар № 1. Управление качеством: основные понятия и категории. Форма контроля – презентация.

Семинар № 2. История возникновения и развития движения за качество. Форма контроля – эссе.

Семинар № 3. Система менеджмента качества (СМК). Форма контроля – презентация.

Семинар № 4. Построение и внедрение системы менеджмента качества. Форма контроля – деловая игра.

Семинар № 5. Основные методы и инструменты менеджмент качества. Форма контроля - презентация.

Семинар № 6. Профессиональный контроль в области управления. Форма контроля – деловая игра.

Семинар № 7. Управление качеством в социально-экономических системах. Форма контроля - презентация.

Описание инновационных подходов и методов к преподаванию учебной дисциплины (эвристический, проективный, практико-ориентированный)

При организации образовательного процесса используются следующие подходы:

практико-ориентированный подход, который предполагает:

- освоение содержания образования через решения практических задач;
- приобретение навыков эффективного выполнения разных видов профессиональной деятельности;
- ориентацию на генерирование идей, реализацию групповых студенческих проектов, развитие предпринимательской культуры;
- использование процедур, способов оценивания, фиксирующих сформированность профессиональных компетенций.

метод проектного обучения, который предполагает:

- способ организации учебной деятельности студентов, развивающий актуальные для учебной и профессиональной деятельности навыки планирования, самоорганизации, сотрудничества и предполагающий создание собственного продукта;
- приобретение навыков для решения исследовательских, творческих, социальных, предпринимательских и коммуникационных задач.

При организации образовательного процесса используется метод деловой игры, который представляет собой вид имитационно-ролевого моделирования, в котором игровая ситуация максимально приближена к решению реальных проблем профессиональной деятельности. Данный метод предполагает моделирование определенной проблемы делового характера.

В процессе деловых игр студенты приобретают конкретный профессиональный опыт, развивают творческое мышление, получают опыт социальных отношений.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся, кроме подготовки к экзамену

При изучении учебной дисциплины рекомендуется использовать следующие формы самостоятельной работы: – поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников по индивидуально заданной проблеме дисциплины (полезные ссылки); – выполнение домашнего задания (проекта); – работы, предусматривающие решение конкретных ситуаций и выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях; – изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку; – подготовка к деловым играм; – подготовка эссе и презентаций на заданные темы.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Генезис понятия «качество» (качественно различные вехи понимания качества)
2. Квалитология. Разделы квалитологии, их характеристика
3. Хронология движения за качество (Э. Саллиса)
4. Развитие идеи управления качеством и ее реализация
5. Цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act)
6. Цепная реакция. План Э. Деминга
7. 14 принципов управления качеством. «Болезни и препятствия»
8. Идея трилогии качества (планирование, улучшение и управление качеством). «Спираль качества» (спираль Джурана)
9. Концепция AQI (Annual Quality Improvement) – концепция ежегодного улучшения качества. Классификация затрат на обеспечение качества
10. Диаграммы Ишикавы («Рыбья кость Ишикавы»). Кружки качества
11. Комплексное управление качеством. Четыре «смертных греха» А. Фейгенбаума
12. Концепция отсутствия дефектов .14-этапный план Филипа Б.Кросби по повышению качества
13. Менеджмент всеобщего качества (TQM - TOTAL QUALITY MANAGEMENT). Основные принципы (требования) TQM
14. Система. Системный анализ объекта
15. Управление как система. Система менеджмента качеством (СМК)
16. Принципы управления качеством на основе ISO 9000
17. Построение и внедрение в организации СМК
18. Документация системы менеджмента качества. Политика и цели организации в области качества
19. Основные технологии и методы в управлении качеством
20. Профессиональный подход к контрольной деятельности в области управления

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1. Маркетинг	Кафедра социальной коммуникации	нет	№13 от 03.05.3019г.
2. Массовые коммуникации	Кафедра социальной коммуникации	нет	№13 от 03.05.3019г.

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ ПО
ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол № ____ от _____ 201_ г.)

Заведующий кафедрой

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
