

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

В.Н.Шимов

30.06. 2017 г.

Регистрационный № УД 3294-17 /уч.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для специальности 1-26 81 01 «Бизнес-администрирование»

СОСТАВИТЕЛЬ:

О.А. Морозевич, доцент кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент

Е.С. Голомазова, ассистент кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», магистр экономических наук

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Т.П. Беляцкая, заведующий кафедрой менеджмента учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники», кандидат экономических наук, доцент.

И.Л. Акулич, профессор кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономики и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 14 от «08» 06 2017 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 5 от «21» 06 2017 г.);

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель учебной дисциплины «Управление качеством» – формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством.

Основные задачи учебной дисциплины:

1. Раскрыть сущность управления качеством товаров и услуг;
2. Освоить методы и инструменты управления качеством;
3. Охарактеризовать систему менеджмента качества;
4. Изучить процесс построения, анализа и развития системы менеджмента качества;
5. Освоить статистические методы контроля качества.

Содержание учебной дисциплины может быть основой для теоретико-методологического обеспечения магистерских диссертаций и научных работ.

Освоение учебной дисциплины «Управление качеством» должно обеспечить формирование академических и профессиональных компетенций, предусмотренных образовательным стандартом специальности.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны **ЗНАТЬ**

- эволюцию подходов к управлению качеством;
- методы и инструменты управления качеством;
- элементы системы управления качеством;
- систему международной и национальной стандартизации в области качества.

УМЕТЬ

- осуществлять построение системы менеджмента качества;
- проводить анализ системы менеджмента качества;
- давать рекомендации по развитию системы менеджмента качества.

ИМЕТЬ НАВЫКИ

- описания процессов организации;
- составления необходимой документации в области качества;
- проведения аудита системы менеджмента качества;
- использования инструментов статистического контроля качества.

Учебной дисциплине «Управление качеством» должны предшествовать знания студентов по управлению маркетингом и бизнес-статистике.

Учебным планом по учебной дисциплине предусмотрено всего часов – 204, из них для дневной формы обучения 72 часа аудиторных занятий, в том числе лекций – 42 часа, практических занятий – 30 часов.

Формы текущей аттестации для дневной формы обучения – экзамен (5,5 зачетных единиц).

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Качество товаров и услуг как объект управления

Сущность качества. Управление качеством. Параметры качества. Уровни измерения качества. Требования к управлению качеством. Особенности управления качеством товаров. Особенности управления качеством услуг.

Эволюция теории управления качеством. Методы и теории А.Шухарта, Э.Деминга, Д.М.Джурана, А.В.Фейгенбаума, Ф.Б.Кроссби, К.Ишикавы, Г.Тагути.

Международная организация по стандартизации (ISO). Принципы и содержание стандартов. Международные стандарты ИСО серии 9000. Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь. Конкурсы в области качества в мире и Республике Беларусь.

Принципы управления качеством. Ориентация на потребителя. Роль руководства. Вовлечение работников. Процессный подход. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанных на фактах. Управление взаимоотношениями. Модель бизнес-совершенства. Согласование принципов управления качеством с моделью бизнес-совершенства.

Тема 2. Методология управления качеством

Развертывание функции качества (QFD). Модель постоянного улучшения. Программа «Поль дефектов» (ZD). Метод «Шесть сигм». Цикл Деминга. Методы Тагути. Производственная система «Тойоты». Всеобщее управление качеством. Реинжиниринг бизнес-процессов.

Инструменты управления качеством. Кривая Парето (диаграмма Парето). Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы). Контрольная диаграмма. Гистограмма. Поточковая диаграмма.

Тема 3. Система менеджмента качества

Определения системы менеджмента качества. Преимущества построения системы менеджмента качества. Элементы системы менеджмента качества. Политика качества организации. Цели системы качества. Руководство по качеству. Организационная структура и обязанности. Управление данными. Процессы организации. Качество продукции и удовлетворенность клиентов. Непрерывное улучшение, корректирующие и профилактические действия. Инструменты обеспечения качества. Контроль документов

Тема 4. Построение системы менеджмента качества

Определение процессов организации. Пути выявления процессов организации: «сверху-вниз» и «снизу-вверх». Последовательность и взаимодействие процессов. Критерии и методы эффективного функционирования и контроля системы менеджмента качества. Документирование в системе менеджмента качества. Пути определения необходимой документации: анализ документации, применение модели контроля, применение закона Кишпинга, применение процессного подхода. Методология составления документации в области качества.

Документированные процедуры. Документы, обеспечивающие эффективное планирование, эксплуатацию и контроль процессов. Контролируемые и неконтролируемые документы. Уровни документации в системе менеджмента качества. Внедрение системы управления качеством. Управление процессами. Обеспечение доступности информации, обеспечение доступности ресурсов, измерение, мониторинг и анализ процессов. Поддержание системы менеджмента качества. Совершенствование системы менеджмента качества. Подготовка руководства по качеству. Контроль документов. Контроль записей.

Тема 5. Анализ и развитие системы менеджмента качества

Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества. Исследование удовлетворенности клиентов. Подходы к исследованию удовлетворенности клиентов. Внутренний аудит: соответствие запланированных мероприятий, соответствие международным стандартам, эффективное внедрение и функционирование. Планирование аудита. Определение критериев, частоты и методов проведения аудита. Выбор аудитора. Документированная процедура аудита. Аудит внесенных изменений. Мониторинг и измерение процессов. Мониторинг и измерение продукта. Управление несоответствующим продуктом. Сбор и анализ данных о продукте, клиентах, поставщиках. Непрерывное улучшение и корректирующие действия.

Тема 6. Статистические методы контроля качества

Сущность статистического контроля качества. Статистический контроль качества и 14 принципов Э.Деминга. Причины изменения качества. Статистическая основа контрольных диаграмм. Назначение и типы диаграмм контроля качества. Контрольные карты. Контрольные карты для переменных. Контрольные карты по альтернативному признаку. Статистический контроль доли дефектных изделий. Столбиковые диаграммы. Определения выборки для контроля качества.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ»

(дневная форма получения высшего образования, магистерская программа
«Бизнес-администрирование», англоязычная магистратура)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	УСР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Качество товаров и услуг как объект управления	8	4	0	0	0	[1-3,6]	Дискуссия, кейс-стади
2.	Методология управления качеством	6	4	0	0	0	[1-3]	Дискуссия, проект
3.	Система менеджмента качества	6	4	0	0	0	[1-3]	Дискуссия, проект
4.	Построение системы менеджмента качества	8	6	0	0	0	[1-3]	Дискуссия, проект
5.	Анализ и развитие системы менеджмента качества	8	6	0	0	0	[1-3]	Дискуссия, проект
6.	Статистические методы контроля качества	6	6	0	0	0	[4]	Дискуссия, проект
ИТОГО:		42	30	0	0	0	-	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Управление качеством»

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 3-3,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы и консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, коллоквиумы, контрольные работы и т.п.);
- подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА


Основная:

1. Hoyle, D. ISO 9000 Quality Systems : Handbook / D. Hoyle. – 4th ed. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2001. – 686 p.
2. Aized, T. Total Quality Management and Six Sigma / T. Aized. – Rijeka : InTech, 2012. – 306 p.
3. Ohno, T. Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production / T. Ohno. – Productivity Press, 1988. – 143 p.
4. Montgomery, D.C. Introduction to Statistical Quality Control / D.C. Montgomery. – 6 ed. – Hoboken : Wiley & Sons, 2009. – 754 p.
5. Джордж, С. Всеобщее управление качеством: Стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях: TQM / С. Джордж, А. Ваймерскирх. – СПб.: Виктория плюс: Стаун-кантри, 2002. – 253, [3] с.

Дополнительная:

6. Garvin, D. A. A Note on Quality: The Views of Deming, Juran, and Crosby / D.A. Garvin // Harvard Business School Background. – Note 687-011. – 1986. – Pp. 1-14.
7. Агарков, А.П. Управление качеством : учебное пособие для вузов по спец. «Менеджмент организации» / А.П. Агарков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Данков и К, 2009. – 226, [1] с.
8. Басовский, Л.Е. Управление качеством : Учебник для вузов / Л.Е. Басовский. – М. : Инфра-М, 2010. – 211 с.
9. Герасимов, Б.П. Управление качеством : учебное пособие по спец. «Менеджмент организации» / Б.П. Герасимова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011. – 302 с.
10. Зеньков, В.С. Управление качеством : Практикум / В.С. Зеньков. – Минск : БГЭУ, 2001. – 59 с.
11. Корешков, В.П. Управление качеством и сертификация продукции : Справочное пособие / БелГИСС, Полоцкий гос. ун-т. – Минск : БелГИСС ; Полоцк : ПГУ, 2000. – 62 с.
12. Михеева, Е.П. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по группе специальностей «Экономика и управление» / Е.П. Михеева. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Данков и К, 2012. – 530 с.
13. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством : основы теории и практики : учебное пособие / В.Ю. Огвоздин. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Дело и Сервис, 2009. – 297 с.
14. Рожков, В.П. Управление качеством : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 080200 «Менеджмент», дисциплине «Управление качеством» / В.П. Рожков. – М. : Форум, 2012. – 335 с.
15. Салимова, Т.А. Управление качеством : учебник для магистров : учебник по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – 6-е изд., перераб. – М. : Омега-Л, 2013. – 376 с.
16. Салимова, Т.А. Управление качеством : учебник по спец. «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – 2-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2008. – 414 с.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Управление маркетингом	Маркетинга	Замечаний нет 	Протокол №14 от «08» 06. 2017

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО
на _____ / _____ учебный год

№№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления (протокол № _____ от _____ 20__ г.)

Заведующий кафедрой
д-р экон. наук, профессор _____

Л.А. Быков

УТВЕРЖДАЮ

Директор института магистерской подготовки
канд. экон. наук, доцент _____

М.В. Самойлов