

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”


В.Ю.Шутилин

27 12 2019 г.

Регистрационный № УД 4228-19 /уч.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности
1-26 80 03 «Бизнес-администрирование»

2019

СОСТАВИТЕЛЬ:

О.М. Овечкина, доцент кафедры логистики и ценовой политики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Зорина Т.Г., заведующий сектором «Экономика энергетики» Института энергетики НАН Беларуси, доктор экономических наук, доцент.

Цыганков А.А., декан факультета маркетинга и логистики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук;

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой логистики и ценовой политики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 4 от 14.11.2019 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 3 от 20.12.2019)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по дисциплине «Управление качеством» разработана в соответствии со стандартами экономических специальностей, утвержденными Министерством образования Республики Беларусь, и учебным планом по специальности 1-26 80 03 Бизнес-администрирование (профилизации Бизнес-администрирование), утвержденным ректором УО «Белорусский государственный экономический университет» (25.03.2019, регистрационный № 50МГР-19).

Качество является одним из самых важных факторов в бизнесе для достижения успеха – устойчивой конкурентоспособности посредством удовлетворения потребностей целевых групп, вследствие чего управление качеством требует адаптации к постоянно меняющимся условиям. Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления хозяйствующим субъектом, создаваемая для формирования политики и достижения целей в области качества. Методология СМК базируется на принципах системного и процессного подходов согласно требованиям *стандартов ISO*.

Целью дисциплины является формирование системы теоретических и практических знаний менеджмента качества для эффективных форм хозяйствования и управления, обеспечивающих конкурентоспособность фирмы в условиях экономики качества.

Задачи дисциплины:

- изучение методологии управления качеством;
- формирование целостных знаний о системе менеджмента качества;
- овладение механизмом интеграции менеджмента качества с бизнес-целями и общественными интересами на основе принципов тотального менеджмента качества (TQM);
- приобретение навыков использования методов управления качеством для решения типовых профессиональных задач.

В результате изучения дисциплины студенты **должны знать**

- различные аспекты качества, включая соответствие требованиям стандартов;
- целевое назначение и механизм управления качеством;
- методы и инструменты обеспечения качества функционирования организации;
- методы анализа и оценки системы менеджмента качества (СМК);

должны уметь

- использовать наиболее распространенные методы анализа и оценки качества;
- учитывать особенности бизнес-среды при управлении качеством;
- обеспечить систему менеджмента качества оперативной информацией;
- разработать стратегию управления качеством для бизнес-систем;

- принимать управленческие решения в системе менеджмента качества (СМК);
- использовать знания в создании, внедрении и управлении СМК; должны обладать компетенциями управления бизнес-процессами и системами на основе принципов тотального менеджмента качества (TQM); создания условий мотивации участия во внедрении методов и процессов управления качеством в бизнесе; разработки мероприятий по формированию культуры качества бизнеса.

Изучение дисциплины «Управление качеством» позволит применить полученные знания и умения в дальнейшей научной и практической деятельности в области делового администрирования. Курс ориентирован на формирование навыков анализа, проверки и оценки результатов управления качеством, компетенций в области управления бизнес-системами и процессами на основе принципов тотального управления качеством (TQM).

Дисциплина «Управление качеством» базируется на знаниях стратегического менеджмента и управления маркетингом.

Всего часов по дисциплине – 198 (6 зачетных единиц), из которых аудиторных – 64 часа: лекций – 32 часа, практических занятий – 32 часа.

Форма контроля знаний – экзамен.

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

№	Наименование темы	Количество часов	
		Лекции	Практические занятия
1.	Содержание и эволюция концепции управления качеством	4	2
2.	Система международных стандартов качества (ISO)	4	2
3.	Система менеджмента качества (СМК) как часть общей системы управления экономикой	4	4
4.	Качество как социально-экономическая категория	4	4
5.	Система экономики качества. Экономические аспекты управления качеством	4	4
6.	Разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК)	4	6
7.	Функционирование системы менеджмента качества (СМК)	4	6
8.	Совершенствование качества	4	4
Всего аудиторных часов		32	32

СОДЕРЖАНИЕ

1. Содержание и эволюция концепции управления качеством

Определение и стандартизация понятия «качество» и «объект качества» (ISO 9000). «Пирамида качества». Методы обеспечения качества: соответствие стандарту, соответствие применению, соответствие стоимости, соответствие потребностям.

Экономическое содержание концепции управления качеством в условиях рыночной конкуренции. Взаимосвязь маркетинга и управления качеством.

Эволюция концепции управления качеством: XIX в.-20-е гг. XX в. – этап «эпизодического» применения управления качеством; 20-40-е гг. XX в. – этап формирования системы управления качеством (фокусирования на конечный продукт на базе использования статистических процессов контроля (SPC) качества товара); 40-80-е гг. XX в. – этап господства тотального управления качеством (TQM) как «бизнес-философии» ориентации на покупателя; с 90-х гг. XX в. – этап планирования качества компании на базе Международных стандартов качества ISO (International Organization for Standardization) серий 9000, 14000, 45000, 50000. Вклад американских и японских специалистов развитие теории и практики управления качеством: Ф. Тейлора, Э. Деминга, Дж. Юрана, А. Фегенбаума, Ф. Кроссби М. Болдриджа, К. Ишикавы, Г. Тагучи.

2. Система международных стандартов качества (ISO)

Международная организация по стандартизации (ИСО).

Важнейшие международные стандарты оценки качества. Стандартизация терминологии в области качества. Внедрение принципов Э. Деминга в стандарты ISO.

Структура, содержание и объем стандартов ИСО (ISO) серии 9000. Вспомогательные стандарты. Эволюционирующая природа стандартов. Различия стандартов серии 9000 разных лет издания (2000 и 2015 гг.). Структура, содержание и объем стандартов ISO серии 14000. Структура, содержание и объем стандартов ISO серии 45000. Структура, содержание и объем стандартов ISO серии 50000.

Европейская модель превосходства.

Премии и конкурсы в области качества: цели, задачи и процедура участия. Приз Э. Деминга. Национальная Премия Качества М. Болдриджа. Европейская Премия Качества.

3. Система менеджмента качества (СМК) как часть общей системы управления экономикой

Методология системы менеджмента качества (СМК). Принципы системного и процессно-ориентированного подходов.

Элементы системы менеджмента качества (СМК): организация; процессы; документы; ресурсы.

Организация системы менеджмента качества (СМК). Структура управления качеством. Основные составляющие управления качеством: политика качества, планирование качества, гарантии качества, контроль качества, совершенствование (улучшение) качества.

Процессы системы менеджмента качества (СМК) как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, преобразующих «входы» в «выходы». Понятия процессов «входящих» и «выходящих». Определение внутренних и внешних потребителей.

Документация системы менеджмента качества (СМК): «Руководство по качеству», «Политика и цели в области качества», обязательные, отраженные в документах, процессы и процедуры, регламенты процессов и процедур, рабочие инструкции, отчеты о качестве.

Общекорпоративный (коллективный) принцип как основа функционирования системы менеджмента качества.

4. Качество как социально-экономическая категория

Качество как средство удовлетворения потребностей клиентов и достижения конкурентного преимущества организации на рынке.

Два различных вида потребителей: внешние (физические и/или юридические лица) и внутренние (персонал организации). Удовлетворение потребностей – целевое назначение организации.

Основные количественные и качественные характеристики качества продукта (услуги): функциональность, надежность, долговечность (срок службы), безопасность, экологичность, удобство, эстетические свойства (дизайн), наличие гарантий и дополнительных услуг.

Компоненты качества: качество потребительской направленности (определение потребностей рынка), качество дизайна продукта (услуги), качество производственного процесса, соответствие качества конечного продукта проекту, качество обслуживания.

Стратегия тотального управления качеством (TQM). Взаимосвязь задач TQM с задачами бизнеса и общественными интересами (экология, безопасность).

5. Система экономики качества. Экономические аспекты управления качеством

Принципы гармонизации целей и процессов в системе экономики качества.

Основные элементы совокупных затрат на качество: затраты предупредительных мер, затраты контролирующих мер, внутренние затраты на устранение дефектов (брака), внешние затраты на устранение дефектов.

Методы анализа затрат на качество: анализ и оценка потерь от низкого качества товара на различных стадиях жизненного цикла; анализ

потенциальных источников потерь; анализ и оценка по видам затрат на качество; анализ затрат на качество по видам деятельности; анализ затрат на качество, связанное с процессами.

Оценка влияния и взаимосвязи затрат на качество с экономическими показателями деятельности организации. Общие критерии: отношение величины затрат на качество к величине объема продаж, величине прибыли, величине себестоимости и к величине затрат на качество прошлых периодов. Специфические критерии: соотношение видов затрат на качество между собой (в соответствии с классификацией); отношение затрат на повышение качества к величине ожидаемой прибыли; отношение потерь от несоответствий к затратам на их устранение.

Выявление резервов оптимизации затрат на качество.

6. Разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК)

Этапы разработки системы менеджмента качества (СМК): стадия подготовки к созданию СМК; комплексный анализ управления качеством продукции и услуг и разработка концептуальной модели СМК; разработка документации; внедрение СМК; сертификация СМК.

Задачи первого этапа (подготовки к созданию СМК): разработка политики организации в области качества; формирование организационной структуры СМК; обучение персонала требованиям ISO; оценка сроков и стоимости разработки и внедрения СМК; привлечение консультантов (при необходимости).

Задачи второго этапа (разработки концептуальной модели СМК): анализ существующей системы менеджмента организации; разработка концептуальной модели СМК, реструктуризация, определение функций и бизнес-процессов; распределение обязанностей и полномочий.

Задачи третьего этапа (разработки документации): составление графика разработки документированных процедур, назначение ответственных за разработку процедур.

Задачи третьего этапа (внедрение СМК): обучение персонала работать условиям функционирования СМК; тестирование документации СМК; внутренний аудит СМК; выявление и устранение несоответствий в функционировании СМК.

Задачи пятого этапа (сертификация СМК): выбор органа по сертификации и подача заявки на сертификацию; подготовка требуемого пакета документов; внешний аудит; устранение несоответствий.

7. Функционирование системы менеджмента качества (СМК)

Ресурсы, обеспечивающие функционирование СМК: квалифицированные сотрудники, функционирующая система кадрового взаимодействия (единая команда профессионалов), материально-технические ресурсы, финансовые ресурсы.

Организационная структура системы менеджмента качества. Функции, полномочия и ответственность руководителя СМК. Обязанности руководителя: создание и поддержание корпоративной культуры, планирование и проектирование процессов, распределение ресурсов и создание инфраструктуры, мониторинг и повышение качества и безопасности.

Система и принципы планирования в СМК. Планирование качества. Стратегии качества.

Типы процессов в СМК: основные бизнес-процессы (трансформирующие «входы» в «выходы»), поддерживающие процессы (трансформирующие входящие ресурсы в обеспечивающие внутреннего потребителя), управленческие процессы постоянного совершенствования организации.

Информационная модель процессов. Функциональная модель процессов. Организация управления процессами и процедурами СМК: установление ответственности за управление процессом; определение ключевых бизнес-процессов; установление последовательности, порядка и взаимодействия процессов; определение критериев и методов, необходимых для эффективного функционирования и управления процессами; предоставление ресурсов и информации для поддержки функционирования и мониторинга процессов; мониторинг, анализ и оценка процессов; принятие мер, необходимых для достижения запланированных результатов и совершенствования процессов.

Гарантии качества как показатель зрелости СМК. Виды гарантий качества. Оценка и подтверждение соответствия требованиям ISO.

Виды и методы контроля СМК. Объекты контроля СМК. Самооценка СМК. Цели, критерии, объем и объекты аудита. Принципы аудита. Методы и виды аудита. Обязанности, ответственность и права аудитора. Программа аудита. Порядок проведения аудита.

8. Совершенствование качества

В основе процессного подхода лежит взаимосвязь следующих процессов: управленческая ответственность; управление ресурсами; реализация продукции; измерение, анализ и совершенствование.

Необходимость развития и совершенствования СМК в соответствии с требованиями ISO.

Принципы ISO: ориентация на клиента, лидерство со стороны руководства организации, участие всех сотрудников, системный подход к качеству и СМК, непрерывный процесс повышения качества, изменение политики и принятие решений на основе данных, взаимодействие с поставщиками.

Сертификация продукции. Сертификация СМК.

Порядок и последовательность операций по совершенствованию СМК: установление ответственности за управление процессом, определение

процесса, идентификация требований заказчика, установление показателей эффективности процесса, сравнение эффективности процесса с требованиями заказчика, выявление возможностей совершенствования процесса, повышение эффективности процесса, создание групп повышения качества для реализации конкретных возможностей улучшения.

Деятельность групп по повышению качества: уточнение возможности улучшения постановки задачи, графика и бюджета; определение первопричин проблем; разработка и внедрение контрмер по снижению или устранению возникновения первопричин; стабилизация процесса на новом уровне эффективности.

Корпоративная культура качества. Профессиональные характеристики менеджера по качеству. Бережливое производство. Распределение ответственности за качество и управление знаниями как необходимые условия совершенствования СМК. Управление взаимоотношениями с клиентами. Практическое применение международных стандартов качества ISO серий 14000, 45000, 50000.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
по специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование»
(дневная форма получения высшего образования)

Номер темы	Содержание дисциплины	Количество часов						Другое	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные	УСР			
						Лекции	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	<p>Содержание и эволюция концепции управления качеством</p> <p>1. Определение и стандартизация понятия «качество» и «объект качества» (ISO 9000).</p> <p>2. Взаимосвязь маркетинга и управления качеством.</p> <p>3. Эволюция концепции управления качеством.</p> <p>4. Вклад американских и японских специалистов развитие теории и практики управления качеством.</p>	2	-	-	-	2	2	Презентации, раздаточный материал [осн.: 1,2,3,4,8]	Тематическое исследование
2	<p>Система международных стандартов качества (ISO)</p> <p>1. Международная организация по стандартизации (ИСО).</p> <p>2. Важнейшие международные стандарты оценки качества.</p> <p>3. Структура, содержание и объем стандартов ISO серии 9000,14000,45000,50000.</p> <p>4. Европейская модель превосходства.</p> <p>5. Премии и конкурсы в области качества.</p>	-	2	-	-	4	-	Презентации, раздаточный материал [осн.: 1,2,3,4,8]	Индивидуальная презентация, тематическое исследование.

3	Система менеджмента качества (СМК) как часть общей системы управления экономикой 1. Методология системы менеджмента качества (СМК). 2. Элементы системы менеджмента качества (СМК). 3. Организация системы менеджмента качества (СМК). 4. Процессы системы менеджмента качества (СМК). 5. Документация системы менеджмента качества (СМК). 6. Общекомандный (коллективный) принцип.	2	-	-	-	2	4	Презентации, раздаточный материал [осн.: 1,2,3,4,5,6,8]	Индивидуальная презентация, предоставление результатов тематического исследования
4	Качество как социально-экономическая категория 1. Качество как средство удовлетворения потребностей клиентов и достижения конкурентного преимущества организации на рынке. 2. Два различных вида потребителей в СМК. 3. Основные количественные и качественные характеристики качества продукта (услуги). 4. Компоненты качества. 5. Стратегия тотального управления качеством (TQM).	2		-	-	2	4	Презентации, раздаточный материал [осн.: 1,2,3,4,6,8]	Индивидуальная презентация, тематическое исследование
5	Система экономики качества. Экономические аспекты управления качеством 1. Принципы гармонизации целей и процессов в системе экономики качества. 2. Основные элементы совокупных затрат на качество. 3. Методы анализа затрат на качество. 4. Оценка влияния и взаимосвязи затрат на качество с экономическими показателями деятельности организации. 5. Выявление резервов оптимизации затрат на качество.	2		-	-	2	4	Презентации, раздаточный материал [осн.: 1,5,6,8]	Индивидуальная презентация, предоставление результатов тематического исследования
6	Разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК) 1. Этапы разработки системы менеджмента качества (СМК). 2. Подготовки к созданию СМК. 3. Разработки концептуальной модели СМК. 4. Разработки документации.	2	2	-	-	2	4	Презентации, раздаточный материал [осн.: 1,2,3,4,5,6,7,8]	Проект

	5. Внедрение СМК. 6. Сертификация СМК.								
7	Функционирование системы менеджмента качества (СМК) 1. Ресурсы, обеспечивающие функционирование СМК. 2. Организационная структура системы менеджмента качества. 3. Система и принципы планирования в СМК. 4. Типы процессов в СМК. 5. Организация управления процессами и процедурами СМК. 6. Гарантии качества как показатель зрелости СМК. 7. Виды и методы контроля СМК. Аудит СМК.	2	2	-	-	2	4	Презентации, раздаточный материал [очн: 1,2,3,4,5,6,7,8]	Проект
8	Совершенствование качества 1. Необходимость развития и совершенствования СМК в соответствии с требованиями ISO. 2. Сертификация продукции. Сертификация СМК. 3. Порядок и последовательность операций по совершенствованию СМК. 4. Деятельность групп по повышению качества. 5. Корпоративная культура качества. Профессиональные характеристики менеджера по качеству. 6. Практическое применение международных стандартов качества ISO серий 14000, 45000, 50000.	-	2	-	-	4	2	Презентации, раздаточный материал [очн: 1,2,3,4,5,6,7,8]	Проект
	Всего	12	8	-	-	20	24		Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

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

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

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с учебной программой;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках;
- изучение лекционного материала, чтение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к дистанционным формам контроля (УРС, презентации, решение практических задач, изучение практических ситуаций, тесты и другие задания);
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, устные опросы и т.п.);
- подготовка к зачету.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ


Основных

1. ISO 9000: Quality Management Systems: Fundamentals and vocabulary. – Geneva, Switzerland, 2015. – 51 p.
2. ISO 14000 family: Environmental Management. – Geneva: ISO Central Secretariat, Switzerland, 2015. – 11 p.
3. ISO 45001: Occupational Health and Safety Management System: Migration Guide. – Geneva: ISO Central Secretariat, Switzerland, 2018. – 6 p.
4. ISO 50001: Energy Management System Standard. – Geneva: ISO Central Secretariat, Switzerland, 2018. – 14 p.
5. Cardone, G. The 10 X Rule. The Only Difference Between Success and Failure. / G/ Cardone. - N-Y: J/ Wiley & Sons limited, 2017. – 254 p.
6. Hughes, M. Managing and Leading Organizational Change. / M. Hughes. – Brighton, 2018. – 334 p.
7. Lencioni, P. The Five Dysfunctions of a Team. / P. Lencioni. – N-Y: J/ Wiley & Sons limited, 2018. – 243 p.
8. Shipovskaya, A.A. English for quality management and standardization: textbook. / A.A. Shipovskaya. – Tambov, 2017. – 246 p.

Дополнительных

1. English for Special Purposes: Decision-Making Issues: пособие. / сост. А.И. Мицкевич. – Минск, 2019. – 48 с.
2. Hacker, S. Willard, M. From trust to sustainable business. / S. Hacker, M. Willard., 2009. – 144 p.
3. Callan, J. Changes: secrets to positive shifts for organizations and their leaders. / J. Callan, 2007. – 112 p.
4. Zehir, C., Sadikoglu, E. Relationships among total quality management practices: an empirical study in Turkish Industry / C. Zehir, E. Sadikoglu // International Journal of Performability Engineering, vol. 8, 2012. – № 6. – P. 667–678.

Протокол согласования учебной программы УВО по изучаемой учебной дисциплине с другими дисциплинами специальности

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1	2	3	4
Управление маркетингом	Кафедра маркетинга	Замечаний нет 	Протокол № <u>4</u> От <u>14.11</u> 2019 г.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры логистики и ценовой политики БГЭУ (протокол № ____ от _____ 20 ____ г.)

Заведующий кафедрой логистики и ценовой политики БГЭУ

(подпись)

(И.О. Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистерской подготовки

(подпись)

(И.О.Фамилия)