

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Белорусского государственного университета
_____ С.В.Абламейко

«.....» _____ 2013 г.

Регистрационный № УД- _____ / баз.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по специальности 1-26 02 02-02 01

«Менеджмент (социально-административный)»

Минск
2013 г.

СОСТАВИТЕЛЬ: И.С. ПОЛОНИК, ДОЦЕНТ

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

(И.О.Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание рецензента)

(И.О.Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание рецензента)

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой МЕНЕДЖМЕНТА И ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

(название кафедры - разработчика учебной программы)

(протокол № 11 от 26.06.13);

Научно-методическим советом гуманитарного факультета

_____ (название учреждения высшего образования)

(протокол № 9 от 28.06.13)

Ответственный за редакцию: _____

(И.О.Фамилия)

Ответственный за выпуск: _____

(И.О.Фамилия)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Индустриальное общество, в котором главную роль играла сфера материального производства, уступает место постиндустриальному обществу, в котором возрастают объемы и социальная значимость сферы услуг.

Сегодня для успешной реализации национальных проектов в социальной сфере, концепций, реформ так и для эффективного управления нужны менеджеры, владеющие современным управленческим инструментарием в социальной сфере, позволяющему обеспечить удовлетворение потребностей человека, социальных групп и общества в целом, рационально использовать ресурсы и добиваться производства качественных, конкурентоспособных продуктов и услуг. Подготовка таких специалистов – основная задача современного образования.

Программа учебного курса «Менеджмент качества» предназначена для студентов II курса специальности «Менеджмент (социально-административный менеджмент)» Белорусского государственного университета.

Цель курса – формирование необходимого объема знаний, умений и навыков, современного управления организаций социальной сферы, основанных на принципах управления качеством.

Задачи курса:

- 1) Изучить историю становления, развития и современные концепции и модели управления качеством.
- 2) Освоить методы внедрения систем менеджмента качества в соответствии с требованиями отечественных и международных стандартов и механизмы реализации контроля качества в организациях социальной сферы; методы определения затрат на качество; правовые основы менеджмента качества.
- 3) Сформировать представления о современных методах эффективного и качественного управления организацией социальной сферы, специфика которой обуславливает особенности их применения.
- 4) Приобрести навыки современного управления качеством.

Значение курса определяется требованиями, который предъявляет Государственный образовательный стандарт к специалистам. Программа является учебно-методическим нормативным документом, регламентирующим содержание и организационно-методические формы обучения по курсу «Менеджмент качества». Содержание, объем, последовательность и организационные формы изучения дисциплины обеспечивают формирование у студентов совокупности знаний, умений и навыков, соответствующих квалификационным требованиям по специальности.

Одновременно студент должен **уметь**:

- самостоятельно работать с учебной, справочной, научной и учебно-методической литературой, анализировать информацию, эффективно использовать полученные знания;
- понимать сущность и характерные черты современного менеджмента, менеджмента качества;

- свободно ориентироваться в современных методах систем менеджмента качества, и технологиях управления качеством направленных на повышения качества предоставляемых услуг.
- четко представлять уровни контроля качества;

Междисциплинарные связи.

Для усвоения данного курса необходимо **знать:**

- управление организацией;
- управление персоналом;
- маркетинг;
- теоретические основы менеджмента;
- производственный менеджмент;
- экономика организации;
- финансовый менеджмент.

Для выполнения данной программы в процессе обучения используются активизирующие методы обучения, а именно: обсуждение, анализ ситуаций, тестирование, деловые игры, групповую и индивидуальную работу, просмотр учебных фильмов, выступления студентов на семинарах с представлением рефератов и/или мультимедийной презентаций, установка на постоянное самообразование с использованием раздаточного материала, рекомендованных учебных пособий.

По окончании курса проводится итоговая аттестация в виде экзамена в устной форме на основе перечня вопросов, которые отражают содержание программы.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ

Программа рассчитана на (д/о) часа: лекции – 36 ч., практические и семинарские занятия – 18 ч. консультации – 4 часа, экзамен – ч.

Освоение курса завершается сдачей экзамена.

Для студентов з/о программа рассчитана на часов: лекции – 10 ч., практические и семинарские занятия – 4 ч., контрольные работы – ч., консультации – 4 часа, экзамен – ч.

Освоение курса завершается сдачей экзамена

Тематический план

№	Тема	Дневное отделение		Заочное отделение	
		лекции	Прак./ семина. занятия	лекции	Прак./ семина. занятия
1.	Ведение. Классическая философия качества.	4	2	2	-
2.	Функции и подходы к управлению качеством.	4	2	2	2
3.	Эволюция методов управления качеством.	2	1	1	-
4.	Всеобщее управление качеством.	2	1	1	-
5.	Японские модели управления качеством.	2	1	-	-
6.	Европейские модели управления качеством.	2	1	-	-
7.	Система менеджмента качества (СМК).	4	2	2	-
8.	Система менеджмента качества по теории 6 сигм.	4	2	-	-
9.	Экономика качества как философия менеджмента.	4	2	1	1
10.	Экономические аспекты в системах менеджмента качества: результативность и эффективность.	4	2	1	1
11.	Бенчмаркинг, как универсальный инструмент управления качеством	2	1	-	-
12.	Управления качеством на основе принципов и технологии реинжиниринга бизнес-процессов.	2	1	-	-
	Итого:	36	18	10	4

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Введение. Классическая философия качества.

Введение. Цели и задачи курса. Понятие качества. Объекты качества и требования к ним. Основные показатели, характеристики качества. Качество и удовлетворенность потребителя. Конкурентоспособность и качество. Понятие качества, как системообразующий признак. Оценка качества.

Тема 2. Функции и подходы к управлению качеством.

Общее понятие, процесс и функции управления качеством. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством. Статистические методы управления качеством. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе: модель Gap, инструменты SERVQUAL, “зона толерантности”.

Тема 3. Эволюция методов управления качеством.

История развития систем управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Основные этапы развития систем менеджмента качества.

Тема 4. Всеобщее управление качеством.

Понятие, цели и элементы современной модели TQM. Принципы TQM. Преимущества TQM. Петля качества. Цикл Деминга.

Тема 5. Японские модели управления качеством.

Сущность, особенности. Инструменты управления качеством в японских моделях. Кайдзен, как одним из ключевых принципов менеджмента качества. Основные понятия, концепции, принципы.

Тема 6. Европейские модели управления качеством.

Международные стандарты в области менеджмента качества. Правовые основы менеджмента качества.

Методика, предложенная Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management), цели, задачи, инструменты, критерии оценки качества работы.

Тема 7. Система менеджмента качества (СМК).

Система менеджмента качества (СМК): понятие, цель, задачи, тактика, методические средства, составляющие. Стандартизация и сертификация в управлении качеством.

Тема 8. Система менеджмента качества по теории 6 сигм.

Определение и объяснение сущности концепции “шесть сигма”.

Метод “шесть сигма”: базовые принципы, основные понятия, история создания.

Происхождение и значение понятия «процесс шесть сигма». Смысл смещения в 1,5 сигма.

Тема 9. Экономика качества как философия менеджмента.

Экономика качества понятие. Возможные экономические достижения, основанные на использовании преимуществ высокого качества. Снижение затрат на обеспечение заданного качества продукции. Классификаций по затратам на качество. Оценка затрат на качество.

Тема 10. Экономические аспекты в системах менеджмента качества: результативность и эффективность.

Результативность и эффективность внедрения СМК. Система сбалансированных показателей. Процессно-ориентированный учет затрат. Процессно-ориентированный анализ рентабельности.

Тема 11. Бенчмаркинг, как универсальный инструмент управления качеством.

Понятие Бенчмаркинг. Виды Бенчмаркинга. Основные этапы Бенчмаркинга.

Тема 12. Управления качеством на основе принципов и технологии реинжиниринга бизнес-процессов.

Особенности проекта реинжиниринга. Условия успешного реинжиниринга и факторы риск. Особенности реинжиниринга на предприятиях сферы услуг.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.

ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

Основная:

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов / О. В. Аристов. – М.: ИНФРА - М, 2004. – 240 с.
2. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / А. Д. Никифоров. – М. : Дрофа, 2004. – 720 с.
3. Герасимов, Б.И. Управление качеством : учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М. :КНОРУС, 2007. – 231 с.
4. Горбушко, Е.А. Управление качеством : учеб. пособие/ Е.А. Горбушко. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2005. – 210 с.
5. Басовский, Л.Е., Протасьев, В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов/ Л.Е М. Басовский, В.Б. Протасьев. - : ИНФРА-М, 2002. – 201 с.
6. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. Уч. пос. / В.Ю. Огвоздин. - М.: Дело и сервис, 2002.- 180 с.
7. Салимова, Т.А. История управления качеством : учеб. пособие / Т.А. Салимова, Н.Ш. Ватолкина. – М. : КНОРУС, 2005. – 190 с.
8. Степанов, С.А. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пос./ Под общ. ред. С.А. Степанова. - СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. - 200 с.
9. Имаи, М. Кайдзен: ключ к успеху японских компаний / М. Имаи. - Альпина Бизнес Букс, 2005. – 271с.
10. Имаи, М. Гемба кайдзен: путь к снижению затрат и повышению качества / М. Имаи. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 345с.
11. Оу, И. Японский менеджмент: прошлое, настоящее и будущее / И. Оу. – М.: Эксмо, 2007. – 160с.

12. Мельникова, Е.В. Улучшения в стиле кайдзен / Е.В. Мельникова // Методы менеджмента качества. - 2007. - № 3. - С. 8-11.
13. Загребельный, В.Н., Моисеев, В.И., Балукова, М.В. Модель делового совершенства EFQM: глоссарий и методы // ММК. 2004. 9. С. 45-49.
14. Закон Республики Беларусь от 5 января 2004 г. №262-З "О техническом нормировании и стандартизации".
15. Кампалла, Дж. Экономика качества. Основные принципы и их применение / под ред. Дж. Кампанеллы; пер. с англ. А. Раскина; на-уч. ред.: А.Ю. Адлер и С.Е. Щепетова –М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 80 с.
16. Экономические аспекты системы менеджмента качества. Практическое пособие /составитель Л.Е. Скрипко. - СПб.: ООО "Конфлакс", 2004. – 115 с.
17. Каплан, Роберт С., Нортон, Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию/ Роберт С. Каплан, Девит П. Нортон. - Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. — 304 с.
18. Каплан, Роберт С., Нортон, Дейвид П. Организация, ориентированная на стратегию/ Роберт С. Каплан, Девит П. Нортон. - Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. — 416 с.

Дополнительная:

1. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг. Менеджмент /под редакцией Т. Д. Бурменко. - М.: КноРус, 2007. – 130 с.
2. Хлебович, Д. И. Сфера услуг. Маркетинг/ И.Д. Хлебович. - М.: КноРус, 2007. – 199 с.
3. Шишкин, С.В. Экономика социальной сферы/ С.В. Шишкин.- Серия: Учебники Высшей школы экономики. М.: 2004. – 79 с.
4. Азарова, В.Н. Управление качеством: Принципы и методы всеобщего руководства качеством / под общ. ред. проф. В.Н. Азарова. – М.: МГИЭМ, 2000. – Т. 2. – с.56.
5. Пронников, В.А., Ладоноа, И.Д. «Японцы» / В.А. Пронников, И.Д. Ладоноа. - М. 2006. - 148 с.
6. Старобинский, Э. Менеджмент в Японии/ Э.Старобинский. - Управление персоналом. 2007. №5. - 23 с.
7. Имаи, М. Японское чудо/ М. Имаи // Свой бизнес. – 2007. - № 1. – С. 13-17.
8. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М: ИПК Издательство стандартов, 2001. 25 с.
9. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2001. 21 с.
10. Друкер, П. Задачи менеджмента в XXI веке/ П. Друкер. - М.: Изд. дом "Вильямс", 2003. – 210 с.
11. Немогай, Н.В., Бонцевич, Н.В., Суман, П.Р. Управление качеством в концепции маркетинга/ Н.В. Немогай, Н.В. Бонцевич, П.Р. Суман. - Практикум. – Мн.: ИООО «Право и экономика», 2003. – 320 с.
12. Садовский, В.В., Целикова, Л.В., Власова, Г.М. Производственные технологии/ В.В. Садовский, Л.В. Целикова. Г.М. Власова. - Практикум. – Мн.: Дизайн ПРО, 2002. –192 с.

13. Пономарев, С.В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества : учеб. пособие /С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.- 210 с.
14. Крейг, Роберт, Дж. ИСО 9000: руководство по получению сертификата о регистрации по ИСО 9000. М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. 183с. (сер. «Дом качества», вып. 9).
- Вумек, Д., Джонс, Д.Т. Бережливое производство/Д. Вумек, Д. Т. Джонс. - Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. - 473 с.
15. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. <Шесть сигм>: еще одна дорога, ведущая к храму // Методы менеджмента качества. - 2000. - № 10.
16. Marash, S.A. Six Sigma: A Quality Philosophy for the Next Millennium. Proc. 44th EOQ Congress, Budapest, 2000. v.1, p.168-174.
17. Hammer, M., Champy, J. Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution. - N.Y.: Harper Business, 1993. p. 200.
18. Peters M. Balanced Scorecard als Controllinginstrument. Fuehrungsakademie der Bundeswehr, Hamburg, 2010. s.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

- Качество – стратегия XXI века. Эффект от повышения качества продукции, услуг.
- Гурӯ менеджмента качества и их концепции.
- Современные концепции и модели управления качеством.
- Нормативно – правовое обеспечение качества (в РБ). Стандартизация сертификация.
- Основные понятия квалиметрии и метрологии.
- Инструменты и методы управления качеством
- Методы оценки качества услуг. Система и стратегия работы с жалобами. Модели мотивации в системах качества.
- Основы построения системы менеджмента качества: формулировка стратегии, политики, целей и задач предприятия в области качества, разработка и документирование системы процессов.
- Эффективность и качество.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ.

1. Взаимосвязь менеджмента качества с другими управленческими дисциплинами.
2. Эволюция качества как философской категории.
3. Новейшая философия качества.
4. Качество и потребности Человека.
5. Оценка качества маркетинга – основа принятия эффективных решений.
6. Конкурентоспособность и качество.
7. Проблемы конкурентной борьбы производителей в условиях снижения цен при общем низком качестве продукции (услуги).
8. Конкуренция за счет повышения качества продукции при ее соответствующей стоимости.

9. Конкуренция в условиях насыщенного рынка.
10. Гуру менеджмента качества и его концепции: Э.Деминг.
11. Гуру менеджмента качества и его концепции: Дж.Джуран.
12. Гуру менеджмента качества и его концепции: Ф.Кросби.
13. Гуру менеджмента качества и его концепции: К.Исикава.
14. Гуру менеджмента качества и его концепции: А.Фейгенбаум.
15. Гуру менеджмента качества и его концепции: Т.Тагути.
16. Гуру менеджмента качества и его концепции: В. Шухарт.
17. Структура системного подхода при организации системы управления качеством.
18. Современная концепция менеджмента качества.
19. Методические проблемы внедрения системы TQM на белорусских предприятиях.
20. Принципиальные отличия системы TQM от традиционной модели управления качеством продукции.
21. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством продукции, услуги.
22. Применение модели управления качеством по Демингу в здравоохранении.
23. Самооценка и управление качеством.
24. Применение требований международных стандартов серии ИСО 9000 в области здравоохранения.
25. Роль творчества в процессе реинжиниринга.
26. Реинжиниринг бизнес-процессов как средство, резко повышающее эффективность деятельности предприятия.
27. Последствия реинжиниринга бизнес-процессов.
28. Реструктуризация предприятия.
29. Опыт зарубежных компаний по разработке и реализации производственной стратегии.
30. Инструментарий, применяемый в процессе планирования качества продукции.
31. Организационно-экономическое обеспечение стандартов на услуги населению.
32. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в сфере социальных услуг.
33. Механизм повышения эффективности и качества социальных услуг.
34. Структура норм и стандартов в области инновационной деятельности.
35. Системообразующая роль стандартизации в проблеме обеспечения качества продукции.
36. Правовые основы сертификации продукции в Республике Беларусь.
37. Сертификация систем обеспечения качества в Республике Беларусь.
38. Задачи, проблемы развития сертификации в Республике Беларусь.
39. Производственная группа показателей качества и методика их расчета.
40. Потребительская группа показателей качества продукции.
41. Номенклатура показателей качества продукции для количественной оценки ее уровня.
42. Структура факторов повышения качества продукции (услуги) и направления ее совершенствования.

43. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.
44. Организационно-правовые основы метрологической деятельности.
45. Организационные основы государственной метрологической службы Республики Беларусь.
46. Анализ видов и последствий потенциальных отказов.
47. Материальное стимулирование и эффективность работы.
48. Мотивационные процессы при управлении качеством.
49. Механизм повышения эффективности и качества услуг.
50. Маркетинговые исследования как инструмент управления качеством.
51. Профессиональная компетентность как показатель качества.
52. Модель удовлетворенности потребителей.
53. Качество как экономическая категория.
54. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества.
55. Зарубежный опыт формирования требуемого уровня качества при оптимальных затратах.
56. Проекты, команды, люди в системе экономики качества.
57. Экономическая эффективность и стандарт ISO 9001:2000.
58. Контроллинг затрат на качество.

Контроль качества усвоения знаний

1. Текущий контроль на семинарских и практических занятиях.
2. Письменные практические и творческие задания, связанные с проектированием социально значимой деятельности.
3. Подготовка и защита рефератов, эссе.
4. Контрольная работа.

Итоговая оценка по курсу выставляется путем суммирования весов, соответствующих следующим видам текущего и итогового контроля:

Письменные практические и творческие задания - 10%

Рефераты, эссе, презентации - 15 %

Работа на семинарских занятиях: - 5 %

Контрольная работа 10%

Экзамен - 60 %

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Функции управления качеством.
2. В чем заключается механизм управления качеством?
3. Объекты и субъекты всеобщего управления качеством.
4. Эффект от повышения качества продукции, услуг для производителей, потребителей, государства.
5. Охарактеризовать основные этапы исторического развития управления качеством.
6. Какова сущность теорий управления качеством и значение постулатов Э. Деминга?
7. Дать анализ терминов: качество, удовлетворенность потребителя.

8. Дать анализ терминов: процесс, услуга, результативность, эффективность.
9. Перечислить и охарактеризовать аспекты качества.
10. Объекты и субъекты контроля качества.
11. Основные и отличительные характеристики услуг, обуславливающие специфику управления качеством услуги.
12. Основные этапы развития системы менеджмента качества.
13. Петля качества.
14. Понятие качества.
15. Объекты качества и требования к ним.
16. Понятие: качество и удовлетворенность потребителя.
17. Всеобщее управление качеством, понятие, история развития.
18. TQM и его механизмы (QA) и (QI).
19. Принцип: Ориентация организации на заказчика.
20. Принцип: Ведущая роль руководства.
21. Принцип: Вовлечение сотрудников.
22. Принцип Процессного подхода.
23. Принцип Системный подход к управлению.
24. Принцип Постоянного улучшения.
25. Принцип Подхода к принятию решений, основанного на фактах.
26. Принцип Отношения с поставщиками.
27. Принцип Минимизации потерь, связанных с некачественной работой.
28. Показатели качества товара и услуг.
29. Пять смертельных болезней, которые должны быть ликвидированы в организации для успешной реализации TQM.
30. Преимущества TQM.
31. Метод “Шесть сигма”, основные понятия.
32. Метод “Шесть сигма”, история создания.
33. Метод “Шесть сигма”, базовые принципы.
34. Метод “Шесть сигма”, 5 Смысл смещения в 1,5 сигма
35. Серия стандартов по системному менеджменту качества.
36. Природа стандартов ISO серии 9000. Стандарты, входящие в серию.
37. Роль сертификации по ISO 9001.
38. Стандарты ИСО серии 9000 в Беларуси.
39. Система менеджмента качества: понятие, цель, задачи.
40. Система менеджмента качества: тактика, методические средства, составляющие.
41. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Международная стандартизация.
42. Кай(д)зен как одним из ключевых принципов менеджмента качества.
43. Основные концепции Ка(д)йзена.
44. Построение причинно-следственных диаграмм Исикавы.
45. Бенчмаркинг – стратегический инструмент экономики качества.
46. Диаграмма Парето: принципы построения, сбор данных, анализ.
47. Реинжиниринг, понятие, характеристика.
48. Проект реинжиниринга. Роль информационных технологий (ИТ) и реинжиниринга.
49. Факторы, оказывают существенное влияние на процесс реинжиниринга.
50. Особенности реинжиниринга на предприятиях сферы услуг.

51. Сущность экономики качества.
52. Затраты на качество: сущность и классификация.
53. Современные направления развития экономики качества.
54. Перспективы развития экономики качества.
55. Управление затратами связанными с качеством.
56. Уровни затрат на качество.
57. Понятие результативности в системе менеджмента качества.
58. Основные показатели качества их определения и измерение.
59. Правовые основы менеджмента качества.
60. Понятие Balanced Scorecard (система сбалансированных показателей).
61. Основные правила и порядок проведения сертификации.
62. Качество продукции/услуги, как объект менеджмента.
63. Мониторинг, измерение и оценка результативности менеджмента качества.
64. Стадии развития философии качества.
65. Профиль качества для потребителя и производителя.
66. В чем заключается суть метода СФК?
67. Уровень качества и методы его оценки.
68. Анализ последствий и причин отказов (FMEA). Этапы проведения FMEA-анализа.
69. ABC-метод.
70. Статистические методы управления качеством.