

Белорусский государственный университет

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета философии
и социальных наук

_____ А.В. Рубанов

03.11.2011 г.

(дата утверждения)

Регистрационный № УД-392/р.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебная программа для направления специальности

1-23 01 07-02 Информация и коммуникация (социальные технологии,
научно-педагогическая деятельность)

Факультет философии и социальных наук

Кафедра социальной коммуникации

Курс (курсы) 3

Семестр (семестры) 6

Лекции 24
(количество часов)

Экзамен _____
(семестр)

Практические (семинарские)
занятия 16
(количество часов)

Зачет 6
(семестр)

КСР 10
(количество часов)

Всего аудиторных часов
по дисциплине 50
(количество часов)

Всего часов
по дисциплине 60
(количество часов)

Форма получения высшего
образования очная

Составил(а) Дедович Е. Ю.
(И.О.Фамилия, степень, звание)

2011 г.

Учебная программа составлена на основе (типовой) учебной программы
«Управление качеством» 02.11.2011 г., регистрационный № УД-4799/баз.
(дата утверждения)

Рассмотрена и рекомендована к утверждению кафедрой социальной
коммуникации Белорусского государственного университета

30.09.2011 г. Протокол № 2
(дата)

Заведующий кафедрой
_____ О.В.Терещенко
(подпись)

Одобрена и рекомендована к утверждению Ученым Советом факультета
философии и социальных наук Белорусского государственного университета

25.10.2011 г. Протокол № 2
(дата)

Председатель
_____ А.В.Рубанов
(подпись)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа «Управление качеством» предназначена для реализации на первой ступени высшего образования в рамках цикла общеобразовательных и специальных дисциплин. Учебная программа дисциплины «Управление качеством» разработана в соответствии с образовательными стандартами ОСРБ 1-23 01 07-02-2008 «Высшее образование. Первая ступень. Специальность 1-23 01 07 Информатика и коммуникация (по направлениям). Направление 1-23 01 07-02 Информатика и коммуникация (социальные технологии, научно-педагогическая деятельность)».

Изучение дисциплины «Управление качеством» должно обеспечить формирование академических, социально-личностных, профессиональных компетенций выпускника: информационной компетенции, коммуникативной компетенции и компетенции деятельности.

Цель дисциплины – изучения комплекса вопросов, связанных с обеспечением, управлением, повышением качества продукции и услуг в историческом и современном контексте.

Задачи дисциплины:

- раскрыть сущность основных понятия и категорий дисциплины «Управления качеством»;
- рассмотреть историю возникновения и развития «движения за качество»;
- изучить теоретические и методологические основы управления качеством посредством системы менеджмента качества на основе стандартов семейства ISO 9000;
- ознакомить с основными инструментами и методами способствующими управлению качеством;
- рассмотреть профессиональный подход к контрольной деятельности в области управления;
- изучить специфику построения и внедрения систем менеджмента качества применительно к сфере высшего образования.

По завершению изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен знать:

- основные понятия и категории дисциплины «Управления качеством»;
- базовые теории, концепций направления, разработанные с целью улучшения и управления качеством;
- принципы системы менеджмента качества на основе стандартов семейства ISO 9000; порядок разработки, внедрения СМК;
- инструменты и методы, способствующие управлению качеством;
- особенности проектирования (разработки) систем управления качеством образования в Республике Беларусь.

По завершению изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен уметь:

- использовать основные понятия и категории управления качеством в своих выступлениях на семинарских занятиях;

- сопоставлять концепции, разработанные с целью улучшения и управления качеством, между собой, находить в них сходство и различия;
- сформулировать миссию, видение, стратегию, политику, цели и задачи в области качества и представить их перед заинтересованными лицами;
- применять основные инструменты и методы управления качеством для контроля и улучшения процессов;
- проводить самооценку эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества.

По завершению изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен иметь представления:

- о структуре и содержании основных разделов науки о качестве;
- о международных и национальных стандартах регламентирующих деятельность организаций, предприятий;
- о порядке сертификации систем менеджмента качества в Республике Беларусь;
- об оценке результативности системы менеджмента качества, формировании затрат на качество;
- о контроле выполнения директив, установленных стандартами серии ISO 9000.

На изучение дисциплины «Управление качеством» учебным планом отводится 60 учебных часов, из них 50 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает 24 лекционных, 16 семинарских часов и 10 часов контролируемой самостоятельной работы.

Рекомендуемая форма отчетности – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

№	Наименование раздела, темы	Кол-во ауд-х часов		
		Лекции	Семинары (практич.)	КСР
1.	Управление качеством: основные понятия и категории	2		
2.	История возникновения и развития «движения за качество»	4	4	2
3.	Система менеджмента качества (СМК)	2	2	2
4.	Построение и внедрение системы менеджмента качества	4	4	
5.	Основные инструменты и методы управления качеством	4	2	2
6.	Профессиональный контроль в области управления	4	2	
7.	Управление качеством в образовании	4	2	2
8.	Итоговая работа по дисциплине			2
	ИТОГО	24	16	10

Учебно-методическая карта

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и др.)	Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	контролируемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1.	Управление качеством: основные понятия и категории	2					[2];[17];[20]	
Тема 2.	История возникновения и развития «движения за качество»	4	4		2	презентация	[2];[3];[13];[16]	Аналитическое эссе
Тема 3.	Система менеджмента качества (СМК)	2	2		2		[1];[6];[14];[15]	
Тема 4.	Построение и внедрение системы менеджмента качества	4	4			презентация	[1];[7];[12]	Презентация в аудитории
Тема 5.	Основные инструменты и методы управления качеством	4	2		2		[9];[11];[17]	Презентация в аудитории
Тема 6.	Профессиональный контроль в области управления	4	2		2		[1];[8];	
Тема 7.	Управление качеством в образовании	4	2		2		[3];[12];[16]; [19]	
	Итоговая работа по дисциплине				2			Контрольное эссе

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА ОСНОВНАЯ

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. Деминг, Э. Выход из кризиса = OutoftheCrisis : новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Эдвардс Деминг ; пер с англ. [Ю. Адлер, В. Шпер] ; [науч. ред. Ю. Рубаник, Ю. Адлер, В. Шпер ; ред. Н. Величенко]. - 2-е изд. - Москва : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 419 с.
3. Дмитриев, Евгений Иванович Азбука менеджмента качества в вузе : учеб.-метод. пособие / Е. И. Дмитриев ; М-во образования РБ, ГУО "РИВШ". - Минск : РИВШ, 2010. - 191 с.
4. Квалиметрия учебно-воспитательного процесса вуза: теория и практика : учеб.-метод. пособие / [авт.: Н. И. Мицкевич и др. ; под ред. Н. И. Мицкевича] ; ГУО "РИВШ". - Минск : РИВШ, 2011. - 121 с.
5. Рейтинги мировых университетов как инструмент управления качеством образования / В. И. Кружалин, В. В. Аршинова, Л. В. Попов, А. А. Чаплыгина // AlmaMater. - 2010. - № 6. - С. 9-18
6. 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: 05.11.2011.
7. Методические рекомендации для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе Модели совершенствования деятельности. СПбГЭУ»ЛЭТИ». 2006.
8. Методические рекомендации по развитию и совершенствованию вузовских систем управления качеством образования (систем менеджмента качества) и приведению их в соответствие с требованиями международных стандартов [Электронный ресурс] / Сайт Белорусского государственного университета. – Минск, 2012. – Режим доступа: <http://www.bsu.by/main.aspx?guid=131131>. Дата доступа: 05.11.2011.
9. Международный стандарт ISO 100014: 2006 (E) [Электронный ресурс] / Сайт Международной организации по стандартизации. – Москва, 2012.– Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm>. – Дата доступа: 05.11.2011.
10. Оценивание: образовательные возможности : сборник научно-методических статей / [редкол.: Т. И. Краснова (отв. ред.) и др.] ; под общ. ред. М. А. Гусаковского. - Минск : БГУ, 2006. - 258 с.
11. Оценка качества деятельности образовательного учреждения / В. И. Васильев [и др.] ; М-во образования и науки РФ. - Москва : ИКАР, 2005. - 318с. ; 22 см. - Библиогр.: с.305-308.
12. 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.

13. 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.
14. Сертификация систем менеджмента качества в Беларуси [Электронный ресурс] / Сайт института сертификации и измерений. – Минск, 2012.– Режим доступа: http://tisi.by/sertif_stb_smk.html. Дата доступа: 05.11.2011.
15. Сертификация систем управления в Беларуси [Электронный ресурс] / Сайт Белорусского института по стандартизации и сертификации. – Минск, 2012.–Режим доступа: <http://www.belgiss.org.by/russian/sertific/quality.php>. Дата доступа: 05.11.2011.
16. 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.
17. Смирнов, Э.А. Управление качеством рекламы :Учеб.пособие для студ.вузов,обуч.по спец. 350700 "Реклама" / Э.А. Смирнов. - М. : РИП-холдинг, 2002. - 263с.
18. Управление качеством образования: теория и практика / [под ред. А. И. Жука, Н. Н. Кошель]. - Минск :Зорныверасень, 2008. - 559 с.
19. Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и метод.пособие / М.М.Поташник,Е.А.Ямбург,Д.Ш.Матрос и др.;Подред.М.М.Поташника;Рос.акад.образования. - М. : Педагогическое общество России, 2000. - 441с.
20. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : курс лекций / В. Н. Фомин. - Москва : ЭКМОС : Тандем, 2000. - 320 с.

ЛИТЕРАТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

1. Голдрат Э., Кокс Д. Цель: процесс непрерывного совершенствования. - Минск: ООО "Попурри", 2004.- 560.
2. Дмитриев, Е. И.Инновационный образовательный комплекс вуза: конспект лекций-презентаций : учеб.-метод. пособие / Е. И. Дмитриев ; М-во образования РБ, ГУО "Республиканский ин-т высшей школы". - Минск : РИВШ, 2009. - 194 с.
3. 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.
4. 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.
5. Коротков, Э. М.Управление качеством образования : учеб.пособие по специализации "Управление образованием" специальности "Менеджмент организации" / Э. М. Коротков ; М-во образования и науки РФ, Учебно-метод. объединение по образованию в области менеджмента, Гос. ун-т управления. - Москва : Мир : Академический Проект, 2006. - 318 с.
6. Менеджмент образования : учеб.пособие по направлению "Менеджмент" и спец. "Менеджмент организации" / [Н. О. Аблязова и др. ; под ред. А. П. Егоршина]. - Москва : Логос, 2009. - 308 с.
7. Система менеджмента качества в современном университете: достижения, проблемы и перспективы : материалы научно-практической конференции, Витебск, 2–3 июня 2010 г. / М-во образования РБ, УО

"Витебский гос. ун-т им. П. М. Машерова" ; [редкол.: Н. А. Ракова (отв. ред.) и др.]. - Витебск : ВГУ им. П. М. Машерова, 2010. - 258 с.

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. 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.

ЛИТЕРАТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

1. Crosby P. Completeness : quality for the 21st century. - New York, N.Y., U.S.A: Plume, 1992.-251.

2. Crosby P. Quality and me : lessons from an evolving life. - San Francisco, Calif.: Jossey-Bass, 1999.-251.

3. Crosby P. The art of getting your own sweet way. - New York: McGraw-Hill, 1972.-182.

4. 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.

5. Deming W. E. Quality, productivity, and competitive position. - Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982.-373.

6. Deming W. E. The best of Deming /Ред. McCoy R. E. - Knoxville, Tenn.: SPC, 1994.-180.

7. 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.

8. 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.

9. Goldratt E. M. Critical Chain. - : North River Press, 1997.-246.

10. Goldratt E. M., Cox J. M. The Goal-A Process Of Ongoing Improvement. - : North River Press, 1986.-273.

11. Ishikawa K. QC circle activities. - Tokyo: Union of Japanese Scientists & Engineers, 1958.-120.

12. Juran J. M. Juran on planning for quality /Ред. Juran J. M. - New York: Free Press, 1988b.-341.

13. Juran J. M. Juran's quality control handbook /Ред. Frank M. G. - New York: McGraw-Hill, 1988a.- various pagings.

14. Juran J. M. Management of inspection and quality control /Ред. Juran J. M. - New York: Harper & Brothers, 1945.-233.

15. Schonberger R. Building a chain of customers : linking business functions to create the world class company. - New York: Free Press, 1990.-349.

16. Taguchi G., Chowdhury S., Wu Y. The Mahalanobis-Taguchi system. - New York: McGraw-Hill, 2001.-190.

17. Taguchi G., Elsayed E. A., Hsiang T. C. Quality engineering in production systems. - New York: McGraw-Hill, 1989.-173.

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;
- использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение её использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы;
- усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ

Для управления учебным процессом рекомендуется использовать балльно-рейтинговую (накопительную) систему оценивания учебной деятельности студентов. Присутствие студента на занятии (лекции, семинаре, кср) приравнивается – 0,2; активное участие на семинарском занятии (не менее одного ответа, выступления и т.п.) – 0,3; выполнение кср – 0,3; выполнение дополнительного стимулирующего задания – 0,1. Суммирование баллов в процессе обучения определяет рейтинг студента.

ПРОЦЕДУРА ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Зачет проводится в устной форме после полного подсчета баллов студента за семестр. В итоге студент, набравший сумму баллов, которая входит в диапазон от 4 до 5,9 допускается до зачета и должен ответить на три вопроса по усмотрению преподавателя по усвоенному материалу. В случае если студент, набирает сумму баллов, которая входит в диапазон от 6 до 7,9 он допускается до зачета и должен ответить на два вопроса по усмотрению преподавателя по усвоенному материалу. При сумме баллов в диапазоне от 8 до 10 студент допускается до зачета и отвечает на один вопрос по усмотрению преподавателя по усвоенному материалу.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Устный ответ, проведение дискуссий, написание эссе, подготовка сообщения по проделанной работе, создание презентаций, применение метода «кейс-стади».

ПЛАН СЕМИНАРСКИХ И КСР ЗАНЯТИЙ ПЛАН СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинар №1. Студенты знакомятся (на предыдущем занятии) с принципами управления качеством, а также факторами, губительно сказывающиеся на деятельности предприятия. Присваивают им ранг на свое усмотрение. Для принципов управления качеством ранг первый является самым значимым. Для факторов, губительно сказывающиеся на деятельности предприятия первый ранг – самый губительно сказывающиеся на деятельности предприятия. На семинаре студенты должны, аргументировано объяснить, почему именно в такой последовательности разместили принципы и факторы. Дать полное описание принципам и факторам, которым студенты присвоили первый ранг.

Семинар №2. Подготовить сообщение о жизни и деятельности одного из персоналий, деятельность которого была связана с управлением качеством продукции (услуг). (Семинар предусматривает применение при ответе презентации с устным ее сопровождением).

Семинар №3. Студенты знакомятся (на предыдущем занятии) с базовыми принципами менеджмента качества в соответствии со стандартами ISO серии 9000 версии 2000 года. Присваивают им ранг на свое усмотрение (от одного до восьми). Ранг первый является самым значимым. На семинаре студенты должны, аргументировано объяснить, почему именно в такой последовательности разместили принципы. Дать полное описание трех принципов, которым они присвоили первые три ранга.

Семинар №4. Работа с документами СМК. Подготовить для организации Стратегию развития и другую документацию первостепенной значимости с целью внутреннего и внешнего PR. (Семинар предусматривает работу в команде по 2-3 человека, с использованием презентации).

Семинар №5. Студенты знакомятся с практическими наработками по внедрению СМК на ОСНОВЕ ISO 9000 (восемь пунктов), делают выбор, отношению к каждому пункту занимают собственную позицию и в форме дискуссии отстаивают ее.

Семинар №6. Выбрать один из методов управления качеством, применить его к практической ситуации и продемонстрировать его достоинства и недостатки (показать полный ход Вашей работы поэтапно на презентации: от основной идеи до конечного результата).

Семинар №7. Необходимо ознакомиться с Международным стандартом 10014 «Управление качеством – Указания по получению финансовых и экономических выгод». Для выбранной организации провести процедуру первоначальной и всесторонней самооценки, подготовить сообщение по проделанной работе, изобразить графически результаты в виде диаграммы «Радар» и сформулировать рекомендации по улучшения качества в организации.

Семинар №8. Подготовьте сообщение об управлении качеством в высшем образовании в отдельной взятой стране (касается стран Дальнего зарубежья) в виде презентации.

ПЛАН КСР

КСР №1. Написание эссе в рамках лекции «История возникновения и развития «движения за качество»». Тема эссе: «Если Япония может, то почему не можем мы?».

КСР №2. Система менеджмента качества (СМК). Дать развернутую характеристику альтернативной системе менеджмента качества.

КСР №3. Основные инструменты и методы управления качеством. К предложенной управленческой ситуации (просматриваем учебный ролик) подобрать инструменты и методы, которые способствовали ее решению с позиции управления качеством.

КСР №4. Управление качеством в образовании. Составьте свой собственный рейтинг «Университеты Республики Беларусь» согласно процессной модели СМК.

КСР №5. Итоговая работа. Прочитать высказывания и ответить на вопросы.

**ПРОТОКОЛ
СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ 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)*

* При наличии предложений об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ НА 2012 / 2013 УЧЕБНЫЙ ГОД**

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание
	дополнений и изменений нет	

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной коммуникации (протокол № 10 от 25.05. 2012 г.)

Заведующий кафедрой

к. с. н., доцент _____ О.В. Терещенко
(подпись)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета философии и социальных наук

д. с. н., профессор _____ А.В. Рубанов
(подпись)