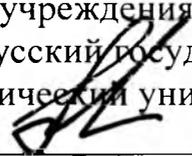


Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”


_____ В.Ю.Шутилин
“ 29 06 _____ 20 21 г.

Регистрационный № УД 4844-21 /уч.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для специальности 1-26 02 03 «Маркетинг»

Учебная программа составлена на основе учебного плана по специальности
1-26 02 03 «Маркетинг» рег. № _____ от _____

СОСТАВИТЕЛИ:

Основин С.В., доцент кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат сельскохозяйственных наук, доцент;

Субботенко А.И., ассистент кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»;

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кузнецова Т.В., доцент кафедры логистики и ценовой политики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук.

Пупликов С.И., заведующий кафедрой экономики и управления учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» доцент, кандидат экономических наук.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 9 от 08.04. 2021).

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 5 от 22.06.2021)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учебной дисциплины «Управление качеством» разработана для обучающихся по специальности 1-26 02 03 «Маркетинг» в соответствии с образовательным стандартом специальности.

Целью преподавания учебной дисциплины «Управление качеством» являются изучение теории и практики внедрения систем менеджмента качества на отечественных и зарубежных предприятиях.

Задачи, которые стоят перед изучением учебной дисциплины:

- формирование теоретических знаний по системам менеджмента качества;
- формирование теоретических знаний по аудиту и сертификации систем менеджмента качества;
- формирование теоретических знаний по контролю качества продуктов, процессов, систем;
- формирование теоретических знаний по государственному регулированию качества продукции;
- формирование навыков разработки стандартов предприятия.

Изучаемая дисциплина «Управление качеством» тесно связана с такими дисциплинами как экономическая теория, микроэкономика.

В результате изучения учебной дисциплины «Управление качеством» обучающийся должен:

знать:

- основной понятийный аппарат (гlossарий) в области менеджмента качества;
- системы менеджмента и их взаимодействие при управлении предприятием;
- методы контроля качества продукции, процессов;
- документацию систем менеджмента качества, государственные, межгосударственные стандарты в сфере менеджмента качества;
- содержание процессов менеджмента качества.

уметь:

- разрабатывать документированные процедуры, цели, политику формы записей менеджмента качества и их систему;
- проводить аудит систем менеджмента качества.

владеть:

- работы с элементами системы административного управления качеством; документирования системы качества.

СК: применять систему менеджмента качества в управлении предприятием, реализовывать методы контроля качества продукции и процессов, подготавливать необходимую документацию, формулировать содержание процессов менеджмента качества, проводить аудит системы менеджмента качества.

В соответствии с учебным планом специальности 1-26 02 03 «Маркетинг» учебная программа дневной формы получения высшего образования рассчитана на 120 часов, из них аудиторных занятий 52 часа.

Распределение по видам занятий: лекций – 22 часа; практических занятий – 30 часов. Форма текущей аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Качество как объект управления

Подходы к определению категории «качество». Стандартизация понятия «качество» в стандарте ISO 9000. Объективные предпосылки изменения отношения к качеству. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Ключевые деятели в сфере управления качеством и их вклад в развитие теории и практики. Опыт японских, американских и белорусских компаний. Производственная система «Тойота».

Тема 2. Предпосылки создания системы международных стандартов ISO

Эволюция подходов к управлению качеством. Эволюционное развитие теорий управления предприятием и управления (контроля) качества. Подходы Тейлора и Форда, методы и теории А.Шухарта, Э. Деминга, К. Исикавы, Ф. Кроссби, Файгенбаума. Основные международные стандарты оценки качества. Международные организации по стандартизации. Комитет по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь. (Госстандарт) как субъект управления качеством. Цели, задачи и направления деятельности государственного органа по стандартизации и сертификации. Функции государственного органа по стандартизации и сертификации. Законодательные основы управления качеством. Закон ЕС «Об ответственности изготовителя за выпуск дефектной продукции». Закон РБ «О защите прав потребителя».

Премии и конкурсы в области качества. Их цели, задачи и порядок участия. Европейская премия качества. Конкурс «Лучшие товары Республики Беларусь на рынке Российской Федерации», Премия Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. Премия правительства Российской Федерации в области качества.

Тема 3. Структура, содержание и область применения стандартов в области качества

Структура, содержание и область применения стандартов серии 9000. Вспомогательные стандарты. Эволюционный характер стандартов. Отличия стандартов серии 9000 различных годов издания.

Структура, содержание и область применения стандартов серии 10000
Структура, содержание и область применения стандартов серии 14000

Стандартизация терминологии в области качества. Реализация принципов Э. Деминга в стандартах ISO.

Тема 4. Принципы и методы положенные в основу стандартов ISO.

Ориентация на потребителя. Содержание и определение в соответствии со стандартом. Удовлетворение формальных потребностей потребителя. Удовлетворение индивидуальных потребностей и рост объемов производства.

Роль руководства Содержание и определение в соответствии со стандартом. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества. Консервативность организационной культуры как барьер преобразований. Связь организационной культуры и лидерства.

Вовлечение работников Содержание и определение в соответствии со стандартом. Команда как основа работы предприятия. Нестандартные методы вовлечения каждого сотрудника в решение проблем предприятия.

Процессный подход Содержание и определение в соответствии со стандартом. Понятие входа, выхода процесса. Этапы определения и формирования процессов в организации. Применение процессного подхода к маркетинговой деятельности.

Системный подход к управлению. Содержание и определение в соответствии со стандартом. Методы создания организации как система взаимосвязанных процессов.

Постоянное улучшение. Содержание и определение в соответствии со стандартом. Метод постоянного совершенствования «кайдзен», шесть сигм.

Принятие решений, основанное на фактах. Содержание и определение в соответствии со стандартом. Квалиметрия: сущность, цели и задачи. Статистические методы контроля качества.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Содержание и определение в соответствии со стандартом. Аудит принципов менеджмента качества. Применение принципов, положенных в основу менеджмента качества ведущими корпорациями IBM, Microsoft.

Тема 5. Документация систем качества

Уровни документации системы качества. Руководство по качеству как основной документ системы менеджмента качества. Границы применения. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства. Организационная структура предприятия и его подразделений. Должностные инструкции персонала. Анализ со стороны руководства. Доказательства адекватного выполнения всех требований выбранного стандарта.

Методологические инструкции. Функции подразделения или должностного лица в рамках выполнения процесса. Организация процесса,

ответственность, полномочия и роль каждого. Определение входа и выхода процесса, внутренних и внешних потребителей.

Рабочие инструкции. Стандарты предприятия. Назначение. Область применения. Ответственность. Описание процесса. Формы внутренней отчетности; виды, цели создания, порядок функционирования.

Тема 6. Экономика качества

Определение, классификация и выявление основных элементов затрат на качество. Взаимосвязь между затратами на качество достигнутым уровнем качества, концепция экономически оптимального равновесия. Роль обеспечения и регистрации качества в производстве при определении показателей затрат на качество. Рассмотрение целесообразности использования анализа затрат на качество и форм составления отчета руководству. Затраты на качество. Уровень достигнутого качества. Экономическое равновесие. Доля затрат на качество. Определение величин затрат. Отчет по затратам на качество. Внедрение системы.

Тема 7. Сертификация и аудит систем качества

Сертификация систем качества: понятие, цели и задачи. Алгоритм проведения сертификации. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества. Порядок сертификации системы качества. Подсистемы системы качества. Проблемы при сертификации систем качества. Национальная система сертификации.

Организации, проводящие сертификацию систем качества. Принципы выбора организации-партнера по сертификации.

Аудит систем менеджмента качества: сущность, цели, задачи, субъекты проведения. Внутренний и внешний аудит системы менеджмента качества. Взаимодействие аудитора и организации в процессе аудита. Требования стандартов ИСО к аудиту систем менеджмента качества. Подготовка аудиторов. Основания лишения сертификата (прерывание срока действия).

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
(ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное*	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						Лек-ции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Качество как объект управления	4	4					[1,3]	
2	Предпосылки создания системы международных стандартов ISO	4	4					[1,5]	опрос
3	Структура, содержание и область применения стандартов в области качества	4	6					[1,2]	опрос
4	Принципы и методы положенные в основу стандартов ISO.	2	4					[1,5]	
5	Документация систем качества	2	4					[1,2]	опрос
6	Экономика качества	2	4					[1,2]	
7	Сертификация и аудит систем качества	4	4					[1,2]	опрос
	Всего часов	22	30						зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
(ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное*	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Качество как объект управления	2	2					[1,3]	
2	Предпосылки создания системы международных стандартов ISO		2					[1,5]	
3	Структура, содержание и область применения стандартов в области качества		2					[1,2]	опрос
4	Принципы и методы положенные в основу стандартов ISO.							[1,5]	
5	Документация систем качества							[1,2]	
6	Экономика качества							[1,2]	
7	Сертификация и аудит систем качества	2	2					[1,2]	опрос
	Всего часов	4	8						зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

(ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: СОКРАЩЕННЫЙ СРОК ОБУЧЕНИЯ; НА БАЗЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное*	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР			
						Лек- ции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Качество как объект управления	2	2					[1,3]	
2	Предпосылки создания системы международных стандартов ISO		2					[1,5]	
3	Структура, содержание и область применения стандартов в области качества		2					[1,2]	опрос
4	Принципы и методы положенные в основу стандартов ISO.							[1,5]	
5	Документация систем качества							[1,2]	
6	Экономика качества							[1,2]	
7	Сертификация и аудит систем качества	2	2					[1,2]	опрос
	Всего часов	4	8						зачет

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 2-2,5 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, консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, контрольные работы, устные опросы и т.п.);
- подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. В. Самсонова. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 301, [1] с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат).
2. Володько, В. Ф. Организация производства и управление предприятием : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальностям "Управление инновационными проектами промышленных предприятий", "Экономика", "Маркетинг", "Менеджмент (по направлениям)", "Логистика", "Энергоэффективные технологии и энергетический менеджмент" / В. Ф. Володько ; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. нац. техн. ун-т, Каф. "Менеджмент". - Минск : БНТУ, 2017. - 492, [1] с. : ил.
3. Наливайко, Г. М. Менеджмент качества : учебное пособие для слушателей системы дополнительного образования взрослых по специальности "Международный маркетинг" / Г. М. Наливайко, И. Н. Фурс. - Минск : РИВШ, 2018. - 233 с. : ил.

Дополнительная:

4. Мишин, В.М. Управление качеством: учебное пособие для вузов. / В.М. Мишин. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 303 с.
5. Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. Курс лекций / В.Н. Фомин. — М.: Ассоциация авторов и издателей "ТАНДЕМ", ЭКМОС, 2000. — 320 с.
6. Спицнадель, В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): учебное пособие / В.Н. Спицнадель — С.Петербург: Издательский дом "Бизнес-пресса", 2000. — 336 с.
7. Розова, Н.К. Управление качеством: учебное пособие / Н.К. Розова. — СПб: Питер, 2002. — 224 с.
8. Анисимов, В.М. Системы и статистические методы обеспечения качества промышленной продукции: учебное пособие / В.М. Анисимов, В.А. Николаев. — Самара: Самарский государственный технический университет, 2000. — 231 с.
9. Федюкин, В.К., Дурнев, В.Д., Лебедев, В.Г. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. — М.: Информационно-издательский дом "Филинь", Рилант, 2001. — 328 с.

10. Кремнев, Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров "Управление развитием организации". Модуль 5 / Г.Р. Кремнев. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 256 с.
11. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — М: НИЦ ИНФРА-М, 2017. — 330 с.
12. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. — 224 с.
13. Беляцкая, Т.Н. Управление качеством: учебное пособие / Т.Н. Беляцкая. — Минск: БГЭУ, 2009. — 236 с.
14. Варакута, С.А. Управление качеством продукции: учебное пособие / С.А. Варакута. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 207 с.

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 дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
<i>История Беларуси</i>	<i>История Беларуси государственного управления</i>	Замечаний нет	Протокол № <u>9</u> , от <u>08.04.2021</u>

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

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

Заведующий кафедрой

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
