

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования  
“Белорусский государственный  
экономический университет”

В.Н.Шимов

“30” 106 2017 г.

Регистрационный № УД 3157-12 /уч.

### УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

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

### **СОСТАВИТЕЛИ:**

*Акулич И.Л.*, заведующий кафедрой маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор;

*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»;

*Шумских И.С.*, ассистент кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

*Мальцевич Н.В.*, доцент кафедры бухучета, анализа и аудита в отраслях народного хозяйства учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук.

*Мацкевич Л.И.*, доцент кафедры экономики и управления учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» кандидат экономических наук.

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 10 от 11.05. 2017).

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 5 от 21.06.2017).

## 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.

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.

**иметь навыки:**

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

В соответствии с учебным планом специальности 1-26 02 03 «Маркетинг» учебная программа дневной формы получения высшего образования рассчитана на 100 часов, из них аудиторных занятий 54 часа.

Распределение по видам занятий: лекций – 22 часа; практических занятий – 32 часа. 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.

Ключевые деятели в сфере управления качеством и их вклад в развитие теории и практики. Взаимосвязь маркетинга и менеджмента качества

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. Опыт японских и американских компаний. Производственная система «Тойота».

### **Тема 2. Предпосылки создания системы международных стандартов ISO**

Объективные предпосылки изменения отношения к качеству. 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 стандартов в области качества ISO серии 9000, 10000, 14000**

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, 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 «кайцен», шесть сигм.

Принятие решений, основанное на фактах. Содержание и определение в соответствии со стандартом. 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. Статистические методы контроля качества**

Квалиметрия: сущность, цели и задачи. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Диаграмма Парето. Метод расслоения. Контрольные листки. Гистограмма. Диаграмма разброса. Контрольная карта.

#### **Тема 6. 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 7. 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 8. 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			
						Лек-ции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Качество как объект управления	2	4					[1,3]	
2	Предпосылки создания системы международных стандартов ISO	2	4					[1,5]	опрос
3	Структура стандартов в области качества ISO серии 9000, 10000, 14000.	2	4			2	2	[1,2]	опрос
4	Принципы, положенные в основу стандартов ISO.	2	2					[1,5]	
5	Статистические методы контроля качества.	2	2				2		
6	Документация систем качества	2	4			2		[1,2]	опрос
7	Экономика качества	2	4					[1,2]	
8	Сертификация и аудит систем качества	4	4					[1,2]	опрос
	<b>Всего часов</b>	<b>18</b>	<b>28</b>			<b>4</b>	<b>4</b>		<b>зачет</b>

**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 УСР			
						Лек- ции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Качество как объект управления	2						[1,3]	
2	Предпосылки создания системы международных стандартов ISO							[1,5]	
3	Структура стандартов в области качества ISO серии 9000, 10000, 14000.	2	2					[1,2]	опрос
4	Принципы, положенные в основу стандартов ISO.		2					[1,5]	
5	Статистические методы контроля качества.								
6	Документация систем качества							[1,2]	
7	Экономика качества							[1,2]	
8	Сертификация и аудит систем качества	2	2					[1,2]	опрос
	<b>Всего часов</b>	<b>6</b>	<b>6</b>						<b>зачет</b>

## 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						[1,3]	
2	Предпосылки создания системы международных стандартов ISO							[1,5]	
3	Структура стандартов в области качества ISO серии 9000, 10000, 14000.	2	2					[1,2]	опрос
4	Принципы, положенные в основу стандартов ISO.							[1,5]	
5	Статистические методы контроля качества.								
6	Документация систем качества							[1,2]	
7	Экономика качества							[1,2]	
8	Сертификация и аудит систем качества	2	2					[1,2]	опрос
	<b>Всего часов</b>	<b>6</b>	<b>4</b>						<b>зачет</b>

## **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. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. — 224 с.
2. Беляцкая, Т.Н. Управление качеством: учебное пособие / Т.Н. Беляцкая. — Минск: БГЭУ, 2009. — 236 с.
3. Варакута, С.А. Управление качеством продукции: учебное пособие / С.А. Варакута. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 207 с.
4. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: учебное пособие / В.Ю.Огвоздин, 4-е изд., доп. и исправл. — М.: Дело и Сервис, 2002. — 159 с.
5. Гиссин, В.И. Управление качеством продукции: учебное пособие / В.И. Гиссин. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. — 256 с.

### *Дополнительная:*

6. Мишин, В.М. Управление качеством: учебное пособие для вузов. / В.М. Мишин. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 303 с.
7. Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. Курс лекций / В.Н. Фомин. — М.: Ассоциация авторов и издателей "ТАНДЕМ", ЭКМОС, 2000. — 320 с.
8. 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.
9. Розова, Н.К. Управление качеством: учебное пособие / Н.К. Розова. — СПб: Питер, 2002. — 224 с.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
микроэкономика	Экономической теории	Нет	№10 от 11.05.2017г.

Нет 

## 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

\_\_\_\_\_