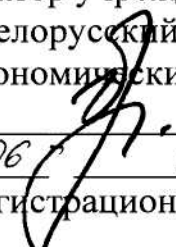


Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования  
“Белорусский государственный  
экономический университет”

  
\_\_\_\_\_ В.Н.Шимов  
“ 06 07 2016 г.

Регистрационный № УД 2769-16 /уч.

## МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной  
дисциплине для специальности  
1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)»

### **СОСТАВИТЕЛИ:**

Тихоненко Т.П., доцент кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент;

Шебеко М.Г., ассистент кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

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

Кашникова И.В., доцент кафедры менеджмента учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» кандидат физико-математических наук, доцент.

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол №14 от 26.04.2016г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № 5 от 22.06. 2016г.).

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа разработана в соответствии со стандартами специальностей экономического профиля, утвержденными Министерством образования Республики Беларусь.

**Цели учебной дисциплины** - сформировать знания у будущих специалистов в области теории и практики внедрения систем менеджмента качества на предприятиях.

**Задачи учебной дисциплины:**

- усвоение студентами общей методологии, методов и приемов управления качеством;

- усвоение экономических аспектов качества и его составляющих, а также статистических и иных прикладных методов обеспечения качества.

**Предмет учебной дисциплины** - раскрыть сущность и содержание организационных и экономических методов управления качеством.

**В результате изучения учебной дисциплины обучаемый должен знать:**

- основные понятия и категории менеджмента качества, эволюцию качества как управленческой концепции;

- методологию, методы и техники обеспечения качества, систему стандартов СТБ ISO 9000-2015, СТБ ISO 9001-2015.

**уметь:**

- решать производственные проблемы в системах менеджмента качества;

- проводить экономические и статистические расчеты, определять эффективность внедрения систем менеджмента качества;

- разрабатывать политику в области качества, руководства по качеству, документировать процессы СМК и осуществлять их декомпозицию;

- разрабатывать инструментарий, осуществлять измерение потребительской удовлетворенности.

В соответствии с учебным планом специальности 1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)» учебная программа рассчитана на 104 часа, из них аудиторных занятий 56 часов. Распределение по видам занятий: лекций - 30 часов; практических занятий - 26 часов.

Форма текущей аттестации — зачет.

## **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА**

### **Тема 1 Качество как объект управления**

Подходы к определению категории «качество». Качество и удовлетворенность потребителя. Четыре уровня качества.

Менеджмент качества как системная управленческая концепция. Качество и конкурентоспособность.

### **Тема 2 Эволюция систем управления качеством продукции**

Эволюция философии качества.

Теория управления процессами и системами У.Шухарта.

Философия менеджмента качества Э.Деминга. Цикл PDCA - (планирование, действия, оценивание, коррекция) - главный инструмент управления.

Концепция Дж.Джурана («спираль качества»).

Функция потерь Г.Тагучи.

Концепция тотального контроля качества.

Концепция всеобщего обеспечения качества (TQM). Принципы TQM. Трактовка качества в концепции TQM.

### **Тема 3 Квалиметрия: сущность, цели, задачи**

Понятие квалиметрии как научной области. Сущность измерения качества в квалиметрии.

Классификация и характеристика признаков продукции. Показатель качества продукции. Связь показателей качества с признаками продукции.

Классификация показателей качества продукции.

Методы определения значений показателей качества продукции.

Понятие уровня качества.

Дифференциальный и комплексный методы оценки уровня качества.

### **Тема 4 Статистические методы контроля качества**

Виды контроля. Понятие брака и дефектов.

Основные задачи статистического контроля качества.

Статистический приёмочный контроль. Статистическое регулирование технологических процессов.

Семь основных инструментов управления в области качества, анализ Парето, диаграмма разброса, гистограмма, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), контрольные карты, метод расслоения, графический метод.

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 1 Качество как объект управления**

Подходы к определению категории «качество». Качество и удовлетворенность потребителя. Четыре уровня качества.

Менеджмент качества как системная управленческая концепция. Качество и конкурентоспособность.

### **Тема 2 Эволюция систем управления качеством продукции**

Эволюция философии качества.

Теория управления процессами и системами У.Шухарта.

Философия менеджмента качества Э.Деминга. Цикл PDCA - (планирование, действия, оценивание, коррекция) - главный инструмент управления.

Концепция Дж.Джурана («спираль качества»).

Функция потерь Г.Тагучи.

Концепция тотального контроля качества.

Концепция всеобщего обеспечения качества (TQM). Принципы TQM. Трактовка качества в концепции TQM.

### **Тема 3 Квалиметрия: сущность, цели, задачи**

Понятие квалиметрии как научной области. Сущность измерения качества в квалиметрии.

Классификация и характеристика признаков продукции. Показатель качества продукции. Связь показателей качества с признаками продукции.

Классификация показателей качества продукции.

Методы определения значений показателей качества продукции.

Понятие уровня качества.

Дифференциальный и комплексный методы оценки уровня качества.

### **Тема 4 Статистические методы контроля качества**

Виды контроля. Понятие брака и дефектов.

Основные задачи статистического контроля качества.

Статистический приёмочный контроль. Статистическое регулирование технологических процессов.

Семь основных инструментов управления в области качества: анализ Парето, диаграмма разброса, гистограмма, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), контрольные карты, метод расслоения, графический метод.

## **Тема 5 Национальные и международные премии за достижения в области качества**

Премии и конкурсы в области качества. Организационные основы премий за достижения в области качества.

Приз Деминга. Премия качества М.Болдриджа.

Премия Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества.

## **Тема 6 Стандарты ИСО серии 9000: сущность, структура, характеристика**

Структура, содержание и область применения стандартов серии 9000.

Основные принципы менеджмента качества.

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

Результативность и эффективность СМК.

Документация СМК.

Политика в области качества.

Характеристика требований к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9001:2015. Лидерство и обязательства. Цели в области качества и планирование их достижения

Ресурсы.

Компетентность. Осведомленность. Коммуникации.

Документированная информация.

Функционирование. Производство продуктов и услуг.

Оценка результатов деятельности.

Улучшение.

Планирование работ по разработке и внедрению СМК на предприятии.

Внутренний аудит.

Сертификация СМК: понятие, цели, принципы, объекты. Этапы сертификации СМК.

## **Тема 7 Методология обеспечения и улучшения качества товаров и услуг**

Теоретические основы потребительской удовлетворенности. Факторы измерения потребительской удовлетворенности.

Ожидаемое, требуемое и превосходное качество в модели Кано.

Метод развертывания функций качества (QFD). Концепция Дома Качества. Составные элементы матрицы Дома качества.

Методология FMEA, Анализ причин и последствий отказов.

Система «Упорядочение» или 5 «S». Концепция шесть сигм, «бережливое производство».

Методы постоянного совершенствования: «кайдзен».

Проектирование деятельности организации на основании системы бизнес-процессов.

## **Тема 8 Экономика качества**

Основные элементы затрат на качество. Методы измерения и анализа затрат на качество

Управление затратами на качество

Методология ABC-ABV-ABM.

Метод LCC-анализа.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»  
ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ 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			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Качество как объект управления	2	2			2	2	[1,2,4]	
2	Эволюция систем управления качеством продукции	6	4			2	2	[1,2,8,10]	Тесты
3	Квалиметрия: сущность, цели, задачи	4	4			2	10	[1,2,6]	Контрольная работа
4	Статистические методы контроля качества	4	8			2	6	[1,2,11]	Контрольная работа
5	Национальные и международные премии за достижения в области качества	2	2			2	2	[1,2]	Тесты
6	Стандарты ИСО серии 9000: Сущность , структура , характеристика	6	4			2	6	[1,2,5]	Тесты
7	Методология обеспечения и улучшения качества товаров и услуг	4	2			2	2	[1,2,3,7]	
8	Экономика качества	2				2	2	[9,12,13]	
	<b>Всего часов</b>	<b>30</b>	<b>26</b>			<b>16</b>	<b>32</b>		<b>Зачет</b>



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»**

**ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА)**

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	1				2	2	[1,2,4]	
2	Эволюция систем управления качеством продукции	1				2	2	[1,2,8,10]	Тесты,
3	Квалиметрия: сущность, цели, задачи	2	2			2	6	[1,2,6]	Контрольная работа
4	Статистические методы контроля качества	2	2			2	6	[1,2,11]	Контрольная работа
5	Национальные и международные премии за достижения в области					2	2	[1,2]	Тесты
6	Стандарты ИСО серии 9000: Сущность , структура , характеристика					2	6	[1,2,5]	Тесты
7	Методология обеспечения и улучшения качества товаров и услуг					2	2	[1,2,3,7]	
8	Экономика качества					2	2	[9,12,13]	
	<b>Всего часов</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>16</b>	<b>28</b>		<b>Зачет</b>

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»  
ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ВШУБ)**

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	1				2	2	[1,2,4]	
2	Эволюция систем управления качеством продукции	1				2	2	[1,2,8,10]	Тесты
3	Квалиметрия: сущность, цели, задачи	2		2		2	6	[1,2,6]	Контрольная работа
4	Статистические методы контроля качества	2		4		2	6	[1,2,11]	Контрольная работа
5	Национальные и международные премии за достижения в области					2	2	[1,2]	Тесты
6	Стандарты ИСО серии 9000: Сущность , структура , характеристика					2	6	[1,2,5]	Тесты
7	Методология обеспечения и улучшения качества товаров и услуг					2	2	[1,2,3,7]	
8	Экономика качества					2	2	[9,12,13]	
	<b>Всего часов</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>16</b>	<b>28</b>		<b>Зачет</b>

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### *Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Менеджмент качества»*

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 зачету.

#### *Нормативные и законодательные акты*

- 1 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000-2015.
- 2 Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2015.
- 3 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества: СТБ ISO 9004-2015.
- 4 О техническом нормировании и стандартизации: Закон Республики Беларусь // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. 2004. №2/1011.
- 5 Статистические методы. Контрольные карты Шухарта. ГОСТ Р 50779.42- 99

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная;*

- 1 Бебяцкая, Т.Н. Управление качеством / Т.Н. Бебяцкая. - Минск, 2009.
- 2 Кане, М.М. Системы, методы, инструменты менеджмента качества/М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. - СПб., 2012.

### *Дополнительная:*

- 3 Валевиц, Р.П. Управление качеством товаров и услуг/ Р.П. Валевиц, О.Б. Пароля. - Минск, 2008.
- 4 Зеньков, В.С. Управление качеством. Практикум / В.С. Зеньков. - Минск: БГЭУ, 2001
- 5 Кириллов, В.И. Квалиметрия и системный анализ/ В.И. Кириллов. — Минск; 2011..
- 6 Масааки, Имаи. Гемба кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества/ Имаи Масааки. - М., 2014.
- 7 Нив, Г. Организация как система. Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга/Г. Нив. - М., 2014.
- 8 Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Функционально-стоимостной анализ/ П.С. Серенков [и др.]. - Минск, 2005.
- 9 Сыцко, Е.В. Управление качеством. Практикум. / В.Е. Сыцко [и др.]; под общ. ред. Е.В. Сыцко. ~- Минск, 2009.
- 10 Уилер, Д: Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта/Д. Уилер, Д. Чамберс. - М., 2008.
- 11 Хилл, Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. - М.: Экономика, 2004.
12. Щепетова, СЕ. Система экономики качества / СЕ. Щепетова, Ю.А.Адлер. - М., 2007.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Менеджмент	Кафедра экономики и управления		протокол № 14 от 26 апреля 2016 г

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Менеджмент	Кафедра экономики и управления		протокол № 14 от 26 апреля 2016 г