

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России
Б.Н.Ельцина»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Перечень сведений о рабочей программе дисциплины	Учетные данные
Модуль Управление качеством в сфере торговли	Код модуля 1125073
Образовательная программа 38.03.06 Торговое дело	Код ОП 38.03.06/01.02
Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело	Код направления и уровня подготовки 38.03.06
Уровень подготовки бакалавр	
ФГОС ВО	Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО: 12.11.2015г. № 1334

Екатеринбург, 2016

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	ФИО	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра	Подпись
1	Горбунова Галина Анатольевна	-	Старший преподаватель	Теории управления инноваций	

Руководитель модуля

Шарова Ю.Е.

**Рекомендовано учебно-методическим советом
института государственного
управления и предпринимательства**

Председатель учебно-методического совета
Протокол № 8 от 13.04.2016 г

А.А. Яшин

Согласовано:

Дирекция образовательных программ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ Управление качеством

1.1.Аннотация содержания дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» (код 1.16.4) предназначена для студентов, обучающихся по направлению «Торговое дело» очной и заочной форм обучения.

В ходе дисциплины изучаются методы и инструменты управления качеством, применяемые в работе специалистов торгового дела. Программа курса отражает требования ФГОС 3 +. для высших учебных заведений.

В программу дисциплины включены:

- краткое изложение тем лекций курса;
- обязательная и дополнительная литература по каждой теме курса;
- в целях самостоятельной работы студентов, включены задания и упражнения по освоению курса;
- контрольные вопросы по курсу;
- примерная тематика заданий для контрольных работ;

Дисциплина построена на взаимосвязи с дисциплинами модуля **М.1.18 – Управление качеством в сфере торговли**, а также с такими модулями как: **М.1.13 Маркетинг в торговле**, **М.1.9 Логистика торгового предприятия**.

Цели курса – дать студентам наиболее полное представление о сущности и основных методах и инструментах управления и контроля качеством на торговом предприятии.

1.2. Язык реализации программы – русский

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Результатом обучения в рамках дисциплины является формирование у студента следующих компетенций:

ОПК-5 [готовность работать с технической документацией, необходимой для профессиональной деятельности (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной, или логистической, или товароведной, или торгово-технологической) и проверять правильность ее оформления];

ПК-1 [способность управлять качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству];

ПК-2 [способность осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери];

ПК-4 [способность идентифицировать товары для выявления и предупреждения их фальсификации];

ПК-8 [готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания].

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: перечень методов и инструментов контроля и управления качеством, подходы к организации работы в области качества на предприятии, содержание стандартов серии ИСО 9000.

Уметь: применять инструменты контроля качества и управления качеством для решения проблем, связанных с качеством продукции.

Владеть (демонстрировать навыки и опыт деятельности): понятийным аппаратом дисциплины управления качеством, навыками сбора, систематизации и анализа информации, требуемой для принятия решения в рамках управления качеством.

1.4.Объем дисциплины

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)		
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	3		
1.	Аудиторные занятия	51	51	51		
2.	Лекции	17	17	17		
3.	Практические занятия	34	34	34		
4.	Лабораторные работы					
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	53	7,65	57		
6.	Промежуточная аттестация	4	0,25	3, 4		
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	58,98	108		
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3		3		

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины	Содержание
P1	Стандарты серии ИСО 9000	Содержание стандартов серии ИСО, основные аспекты и разделы стандартов. Принципы менеджмента качества.
P2	Параметры качества продукта\услуги	Описание параметров оценки качества продукта: надежность, эргономичность, технологичность.
P3	Методы и инструменты контроля и управления качеством	Инструменты контроля качества: диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные листы. Технологии снижения затрат на качество: FMEA-анализ. Диаграмма сродства, древовидная диаграмма.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ

3.1.Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам дисциплины

Объем модуля (зач.ед.):11
Объем дисциплины (зач.ед.):3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации и по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации и по модулю (час.)		
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар. занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
P1	Стандарты серии ИСО 9000	24,6	8	4	8		16,6	16,6	0,8	15,8																				
P2	Параметры качества продукта/услуги	30,8	14	5	10		16,8	16,8	1	15,8																				
P3	Методы и инструменты контроля и управления качеством	48,6	29	8	16		19,6	17,6	1,6	16												2	1							
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	104	51	17	34	0	53	51	3,4	47,6												2	2	0						
	Всего по дисциплине (час.):	108	51				57	В т.ч. промежуточная аттестация																			4	0	0	0

*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1.Лабораторные работы «не предусмотрено»

4.2.Практические занятия

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
	1	Оценка качества продукта по параметрам качества	6
	2	Построение диаграммы Парето	4
	3	Построение причинно-следственной диаграммы. Анализ причин несоответствия	4
	4	Работа с понятиями стандарта ИСО 9000 Словарь. Термины и определения.	4
	5	Построение диаграммы сродства, диаграммы связей, диаграммы Ганта, сетевого графа.	16
Всего:			34

4.3.Примерная тематика самостоятельной работы

4.3.1.Примерный перечень тем домашних работ

не предусмотрено

4.3.2.Примерный перечень тем графических работ

не предусмотрено

4.3.3.Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ)

не предусмотрено

4.3.4 Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов

не предусмотрено

4.3.5.Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов)

не предусмотрено

4.3.6.Примерный перечень тем расчетно-графических работ

не предусмотрено

4.3.7.Примерный перечень тем курсовых проектов (курсовых работ)

не предусмотрено

4.3.8.Примерная тематика контрольных работ

- Отечественные системы управления качеством: БИП, СБТ
- Отечественные системы управления качеством: КАНАРСПИ, НОРМ
- Зарубежный опыт внедрения управления качеством
- Инструменты контроля качества: контрольные листы, диаграмма разброса
- Инструменты контроля качества: стратификация, диаграмма Парето
- Применение и основные аспекты цикла Деминга.
- Инструменты управления качеством: FMEA анализ
- Инструменты управления качеством: СФК-метод

4.3.9. Примерная тематика коллоквиумов

не предусмотрено

5. СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ

Код раздела, темы дисциплины	Активные методы обучения						Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение					
	Проектная работа	Кейс-анализ	Деловые игры	Проблемное обучение	Командная работа	Другие (указать, какие)	Сетевые учебные курсы	Виртуальные практикумы и тренажеры	Вебинары и видеоконференции	Асинхронные web-конференции и семинары	Совместная работа и разработка контента	Другие (указать, какие)
Методы и инструменты контроля и управления качеством		+	+		+							
Параметры качества продукта\услуги					+							

6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (Приложение 1)

7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ (Приложение 2)

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Приложение 3)

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1.Рекомендуемая литература

9.1.1.Основная литература

1. Агарков А. Управление качеством. Учебник. – Изд-во: Дашков и Ко, 2014. – 208 с.
2. Аристов О. Управление качеством. Учебник. – Изд-во: Инфра-М, 2014. – 228 с.
3. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Учебник. – Изд-во: Юрайт, 2014. – 404 с.
4. Горбашко Е. Управление качеством. Учебник. – Изд-во: Юрайт, 2014. – 464 с.
5. Зекунов А., Иванов В., Мишин, В.Ю. Пазюк, Власова Т. Управление качеством. Учебник. – Изд-во: Юрайт, 2013. – 480 с.
6. Нейдбалюк Б. Аудит качества. –Изд-во: КноРус, 2014. – 200 с.
7. Тебекин А. Управление качеством. Учебник. – Изд-во: Юрайт, 2013. – 384 с.
8. Щепакин М., Басюк А., Янова В. Управление качеством. Учебник. – Изд-во: Феникс, Кубанский государственный технологический университет, 2014. – 256 с.

9.1.2.Дополнительная литература

1. Стандартизация и управление качеством. Учеб./под ред. проф. В.А.Швандара,- М.: ЮНИТА-ДАНА, 1999.-487с.

2. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учеб. – М.: ОАО Экономика, 1998.
3. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии и управления качеством: Учеб. – М.: ТОО Люкс-арт, 1994. – 168с.
4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. – М.: ЭКМОС, 2000. – 320с.
5. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учеб. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 2005.
6. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 207 с.
7. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Учеб. пособие. – М.: Дело и сервис, 2003. – 160с.
8. Минько Э.В., Кричевский М.Л. Качество и конкурентоспособность.- СПб.; Питер, 2004.
9. Маренков Н.Л. и др. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2004.
10. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. Учеб. – М.: Юрайт, 2009. – 350 с.

9.2.Методические разработки

не используются

9.3.Программное обеспечение

не используются

9.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://www.qaulity.edu.ru/> – информационный портал поддержки управления качеством в образовании
2. <http://www.eqc.org.ru/> – Европейский фонд качества
3. <http://www.deming.ru/> – Ассоциация Деминга
4. <http://www.6-sigma.ru/> – Ассоциация «6-сигм»
5. <http://www.centerprioritet.ru/> – центр «Приоритет»
6. <http://www.iso9000.ru/> - Российский сайт, посвященный ISO 9000, вопросам менеджмента качества и сертификации. Сайт содержит разделы: библиотека, менеджмент качества, инструментарий качества, терминология качества, новости и другие
7. <http://www.stq.ru/> - Издательство «Стандарты и качество»
8. <http://www.roskachestvo.ru/vok.php> - Программа «Российское качество»
9. <http://rc.edu.ru/rc/> - Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов
10. <http://www.standard.ru/> - Портал о стандартах16. <http://quality.eup.ru/> - Материалы по ИСО
11. 9001:2000. Материалы по разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента качества

9.5.Электронные образовательные ресурсы *не используются*

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием

Аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к рабочей программе дисциплины

**6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В
РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

6.1. Весовой коэффициент значимости дисциплины – 0,5

6.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0,4		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Посещение лекций</i>	4 сем 17 нед	80
<i>Конспект лекций</i>	4 сем 17 нед	20
Промежуточная аттестация по лекциям – 1		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0,6		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Работа на практических занятиях</i>	4 сем 17 нед	50
<i>Контрольная работа</i>	4 сем 17 нед	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0,5		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0,5		

6.3. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы -
не предусмотрены.

6.4. Коэффициент значимости семестровых результатов освоения дисциплины –
дисциплина читается в течении одного семестра.

7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте ФЭПО <http://fepo.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте Интернет-тренажеры <http://training.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на портале СМУДС УрФУ.

В связи с отсутствием Дисциплины и ее аналогов, по которым возможно тестирование, на сайтах ФЭПО, Интернет-тренажеры и портале СМУДС УрФУ, тестирование в рамках НТК не проводится.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ БРС

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов по каждому контрольно-оценочному мероприятию. Система критериев оценивания, как и при проведении промежуточной аттестации по модулю, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	высокий
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Личностные качества	Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу	Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность.	Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход.

8.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ

Независимый тестовый контроль не используется.

8.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.3.1. Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий – не предусмотрены

8.3.2. Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий – не предусмотрены

8.3.3. Примерные контрольные кейсы - не предусмотрены

8.3.4. Перечень примерных тем контрольных работ – не предусмотрен

8.3.5. Перечень примерных вопросов для зачета

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Что входит в понятие «Менеджмент качества»?
5. Что такое «Мониторинг качества»?
6. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
8. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
9. Система международных стандартов качества ISO-9000.
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь»
11. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9001:2008 «СМК: Требования» Область применения»
12. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
13. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
14. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
15. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
16. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
17. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства»
18. Ориентация на потребителя. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей.
19. Цели организации и Политика в области качества.
20. Принципы управления качеством. Общая характеристика.
21. История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством.
22. Контроль качества. Переход от «контроля качества» к «управлению качеством».
23. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
24. Методы управления качеством.
25. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
26. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
27. Концепция всеобщего управления качеством TQM.
28. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
29. Основные положения теории Деминга.
30. Понятие системы обеспечения качества.

- 31. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
- 32. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
- 33. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
- 34. Инструменты управления качеством
- 8.3.6. Перечень примерных вопросов для экзамена – не предусмотрен**
- 8.3.7. Ресурсы АПИМ УрФУ, СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации – не используются**
- 8.3.8. Ресурсы ФЭПО для проведения независимого тестового контроля – не используются**
- 8.3.9. Интернет-тренажеры– не используются**