

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

«14» января 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки	38.03.06 «Торговое дело»
Профиль/программа подготовки	«Коммерция»
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная (ускоренное обучение на базе СПО) 2013, 2014

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
6	3/108	4	4	-	100	Зачет
Итого	3/108	4	4	-	100	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управление качеством» является дать будущим специалистам основные сведения о качестве продукции, работ и услуг, как объекта управления. При этом необходимо усвоить методам оценки и измерения качества на предприятии и сформировать умения и навыки в области управления качеством продукции для успешной работы и обеспечения процесса торговли и правильного решения задач, возникающих при решении спорных вопросов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части направлению бакалавриата 38.03.06 "Торговое дело".

Для изучения содержания дисциплины «Управление качеством» необходимы навыки и знания, полученные при изучении курсов «Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия», «Статистика», а также компетенции, полученные при прохождении учебной практики.

Полученные навыки и знания будут использованы при изучении дисциплины «Интернет-маркетинг», а также при подготовке выпускной квалификационной работы.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общепрофессиональные и профессиональные навыки:

ОПК-3 Умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов;

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

ПК-1 Способность управлять ассортиментом и 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-8 Готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания;

ПК-14 Способность прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность.

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие результаты образования

Знать:

- Основные представления о качестве продукции, работ, услуг (ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-8);
- Теоретические основы управления качеством продукции (ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-8);
- Основные этапы организации систем менеджмента качества (ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-

8);

- Законодательные и нормативные акты в области управления качеством (ОПК-3, ПК-1, ПК-8).

Уметь:

- Формулировать цели управления качеством на предприятии (ОПК-3, ПК-1, ПК-8);

- Объяснять экономические категории качества и управления ими (ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-8, ПК-14);

- Определять место менеджмента качества в управлении предприятием (ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-8, ПК-14);

- Оценивать качество с помощью статистических методов (ОПК-3, ПК-1, ПК-8, ПК-14).

Владеть:

- основными концепциями управления качеством (ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-8).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Контрольные работы,	СРС		
1	Введение. Основные Этапы развития. Нормативная база управления качеством.	6	2				35	1/50	
2	Основные понятия. Процесс Управления качеством.	6	2	2			30	2/50	
3	Функции управления качеством. Стандарты ИСО:9000. Процессный подход к управлению.	6		2			35	1/50	
Всего			4	4			100	4/50	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретический курс.

Раздел 1.

Тема 1. Понятие конкуренции. Понятие качества. Понятие эффективности производства. Понятие сертификата на систему качества.

Понятие пирамиды качества. Физические свойства для оценки качества. Методология обеспечения качества. Учение о качестве К. Исикавы.

Понятие конкуренции. Понятие конкурентоспособности. Конкурентоспособность товара. Параметры конкурентоспособности продукции. Конкурентоспособность производителя. Взаимозависимость конкурентоспособности товара и конкурентоспособности предприятия. Факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятия. Маркетинговая стратегия. Стратегия технического развития. Стратегия взаимодействия компании с их поставщиками. Стратегия эффективного управления персоналом.

Тема 2. Понятие пяти звезд качества. Система Тейлора. Статистическое управление качеством. Учение Э.Деминга и Д.Джурана. Концепция тотального (всеобщего) контроля качества. Японский опыт развития систем менеджмента качества. Тотальный менеджмент качества. Сертификация систем качества в соответствии со стандартами ИСО: 9000 и ИСО: 14000.

Система БИП. Система НОРМ. Система НОТПУ. Система КАНАРСПИ.

Тема 3. Понятие и технических регламентах. Федеральный закон «О защите прав потребителей». Изменения и дополнения в нормативной и законодательной базе

Раздел 2.

Тема 1. Существующие трактовки понятия качества продукции. Составляющие затрат на качество. Методы калькуляции затрат на качество.

Понятие квалиметрии. Базовые ценности. Постоянные ценности. Временные ценности. Сопутствующие ценности. Привнесенные ценности. Понятие показателя качества продукции. Классификация показателей качества. Единичный показатель качества. Относительные показатели качества. Комплексный показатель качества. Алгоритм расчета комплексного показателя качества. Интегральный показатель качества.

Тема 2. Понятие менеджмента. Структура управления качеством и процесс управления качеством продукции. Функции систем управления. Условия всеобщего контроля качества.

Петля качества. Цикл Деминга.

Тема 3. Механизм управления качеством продукции. Состав механизма управления качеством. Система тотального управления качеством. Система «Джит». Система «КСУКП».

Раздел 3.

Тема 1. Понятие планирования качества продукции. Принципы планирования качества. Методы планирования качества. Политика в области качества. Новая стратегия в управлении качеством продукции, работ, услуг.

Этап оперативного управления качеством. Организационные развитие управления качеством. Функции менеджера по качеству.

Тема 2. Понятие мотивации. Внешняя и внутренняя мотивация. Теории «Х», «У», «Z» и их сравнительный анализ. Иерархия потребностей человека. Премирование по качеству.

Понятие контроля качества. Виды контроля. Стадии контроля. Понятие испытания. Система контроля качества. Службы (отделы) технического контроля. Функции отделов технического контроля. Система профилактики брака на предприятиях.

Классификация методов контроля качества. Статистические методы контроля качества. Стратификация. Графическое представление данных. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольный листок. Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Контрольные карты и их виды. Принципы функционально-стоимостного анализа.

Тема 3. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций ИСО:9000. Документальное оформление системы качества. Этапы внедрения системы качества в производство. Обеспечение функционирования системы качества.

Аудит систем менеджмента качества. Понятие аудита качества. Внешний и внутренний аудит качества. Планирование и подготовка аудита качества. Отчет об аудите и контроль сроков исполнения корректирующих мероприятий.

№ п/п	РАЗДЕЛ ТЕМА ДИСЦИПЛИНЫ	ДИДАКТИЧЕСКИЙ МИНИМУМ
1	Введение. Основные этапы развития. Нормативная база управления качеством.	<p>Лекционный материал</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в управление качеством 2. Основные этапы развития систем менеджмента качества 3. Нормативная база в области управления качеством. <p>Практикум</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Статистическое управление процессами 2. Графическое представление данных 3. Методы контроля качества. Контрольные листки
2	Основные понятия. Процесс управления качеством.	<p>Лекционный материал</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Основные понятия управления качеством 5. Функции службы качества 6. Процесс управления качеством продукции. <p>Практикум</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Диаграммы Парето. Диаграммы Исикавы. 5. Гистограммы и их анализ. 6. Диаграммы рассеивания и их анализ
3	Функции управления качеством. Стандарты ИСО:9000. Процессный подход управлению	<p>Лекционный материал</p> <ol style="list-style-type: none"> 7.-8. Функции управления качеством. 9. Стандарты ИСО:9000. Процессный подход к управлению. <p>Практикум</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Контрольные карты, их построение и анализ. 8. Расслоение. <p>Технология обеспечения качества в проектной деятельности (функционально-стоимостной анализ, функционально-физический анализ, анализ возможности возникновения и влияния дефектов)</p>

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.06 "Торговое дело" реализация подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. Образовательные технологии, используемые в процессе обучения приведены в следующей таблице.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы	
		Лекции	Практические занятия
1	Введение. Основные этапы развития.	Разбор конкретных ситуаций, презентации и опорные конспекты, материалы вузовских и	Разбор конкретных ситуаций, презентации и опорные конспекты, материалы вузовских и

	Нормативная база управления качеством.	внутривузовских телеконференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в защиты интеллектуальной собственности, мастер-классы экспертов и специалистов на основе webinar.	внутривузовских телеконференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в защиты интеллектуальной собственности, мастер-классы экспертов и специалистов на основе webinar.
2	Основные понятия. Процесс управления качеством.	Разбор конкретных ситуаций, презентации и опорные конспекты, материалы вузовских и внутривузовских телеконференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в защиты интеллектуальной собственности, мастер-классы экспертов и специалистов на основе webinar.	Разбор конкретных ситуаций, презентации и опорные конспекты, материалы вузовских и внутривузовских телеконференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в защиты интеллектуальной собственности, мастер-классы экспертов и специалистов на основе webinar.
3	Функции управления качеством. Стандарты ИСО:9СЮО. Процессный подход к управлению.	Разбор конкретных ситуаций, презентации и опорные конспекты, материалы вузовских и внутривузовских телеконференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в защиты интеллектуальной собственности, мастер-классы экспертов и специалистов на основе webinar.	Разбор конкретных ситуаций, презентации и опорные конспекты, материалы вузовских и внутривузовских телеконференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в защиты интеллектуальной собственности, мастер-классы экспертов и специалистов на основе webinar.

**6.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ
ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Перечень вопросов к зачету

1. Цель, предмет и задачи курса «Управление качеством».
2. Методология обеспечения качества.
3. Понятие конкуренции.
4. Понятие конкурентоспособности.
5. Сравнение конкурентоспособности товара и конкурентоспособности предприятия.
6. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия.
7. Сопоставление конкурентоспособности нескольких предприятий.

8. Каковы основные стратегические компоненты роста конкурентоспособности предприятий?
9. Пять основных этапов развития систем управления качеством.
10. Отечественные системы управления качеством на предприятии.
11. Понятие технических регламентов.
12. Общие и специальные технические регламенты.
13. Основные положения закона «О защите прав потребителей».
1. Основные трактовки термина «качество».
2. Понятия свойства, дефекта, брака.
3. Понятие уровня качества.
4. Понятие оптимального уровня качества.
5. Факторы, влияющие на уровень качества изделий.
6. Динамика и взаимосвязь уровня качества выпускаемой продукции и монетарных показателей предприятия.
7. Группировки потребительских ценностей
8. Понятие показателей качества.
9. Классификация показателей качества.
10. Понятия единичного, относительного, комплексного и интегрального показателей качества.
11. Какими методами устанавливают числовые значения показателей качества?
12. Десять групп показателей качества.
- 3 5. Виды функций управления.
36. Как изменялись взаимоотношения общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством?
37. Что в современных условиях является ядром менеджмента на основе качества (MBQ)?
38. Новая стратегия в управлении качеством.
39. Что такое петля качества и в чем ее предназначение?
40. Цикл Деминга.
41. Что такое механизм управления качеством продукции? Выполнение каких функций он должен обеспечить?
42. Основные подсистемы входят в составе механизма управления качеством?
43. Система тотального управления качеством (TQM).
44. Система ДЖИТ.
1. Планирование качества.
2. Задачи и предмет планирования качества.
3. Какова специфика планирования качества?
4. Направления планирования повышения качества продукции на предприятии.
5. Новая стратегия в управлении качеством и ее влияние на плановую деятельность предприятия.
6. Какова особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
7. Межнациональные и национальные органы управления качеством.
8. Службы управления качеством на предприятии.
9. Что означают термины «мотив» и «мотивация персонала»?
10. Какие параметры, определяющие действия исполнителя, может контролировать менеджер?
11. Какие способы вознаграждения вы знаете?
12. Каково содержание теорий X, Y, Z?
13. В чем суть мотивационной модели А. Маслоу?
14. Какие виды вознаграждений применяют в менеджменте?
15. Каковы особенности мотивации деятельности людей в России?
16. Какие виды премий по качеству вы знаете?
17. Сущность процессов контроля качества.

18. Стадии процесса контроля качеством.
19. По каким признакам различают виды контроля?
20. Понятие испытания. Виды испытаний.
21. Каковы критерии решения о контроле?
22. Система контроля качества продукции.
23. Структура ОТК и его задачи.
24. Основные элементы системы профилактики брака на предприятии.
25. Технический контроль и его задачи.
26. Виды технического контроля.
27. Цель и область применения статистических методов контроля качества.
28. Виды статистических методов контроля качества.
29. Функционально-стоимостной анализ.
30. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
31. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций ИСО:9000.
32. Документальное оформление системы качества.
33. Этапы внедрения системы качества в производство.
34. Обеспечение функционирования системы качества.
35. Аудит систем менеджмента качества. Понятие аудита качества. Внешний и внутренний аудит качества.
36. Планирование и подготовка аудита качества.
37. Отчет об аудите и контроль сроков исполнения корректирующих мероприятий.

Самостоятельная работа предусматривает подготовку докладов, презентаций, а также материала рекомендуемой литературы для подготовки к рейтинг-контролю и зачету.

Примерные темы рефератов.

1. Качество и его роль в современном обществе.
2. Учение о менеджменте систем качества.
3. Этапы развития систем качества
4. Становление систем качества. Отечественный опыт.
5. Элементы систем качества.
6. Международные стандарты серии ИСО 9000.
7. Процессный подход к управлению систем качества на основе стандарта ИСО.
8. Политика в области качества. Документационное обеспечение систем качества.
9. Основные инструменты контроля качества.
10. Оценка уровня качества продукции.
11. Затраты на качество. Стоимость затрат на качество.
12. Аудит системы качества.
13. Сертификация систем качества.
14. Эволюция подходов к менеджменту качества.
15. Анализ существующих систем менеджмента качества.
16. Системный подход к управлению качеством.
17. Всеобщее управление качеством.
18. Кружки контроля качества.
19. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством.
20. Правовое обеспечение управления качеством.
21. Качество продукции, показатели и методы оценки его уровня.

Темы рефератов конкретизируются в зависимости от текущего состояния

законодательной базы в области управления качеством.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

- 1 Управление качеством [Электронный ресурс] / Агарков А. П. - М.: Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022265.html>.
2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5.
3. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование), (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6.

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством [Электронный ресурс] / Михеева Е. Н. - М.: Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394010781.html>.
2. "Система управления качеством. Российский опыт [Электронный ресурс] / В.В. Ильин. - М.: Агентство электронных изданий "Интермедиатор", 2015." - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5968402741.html>.
3. Вашко, Т. А. Обеспечение качества управления: от теории к практике [Электронный ресурс]: монография / Т. А. Вашко. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. - 114 с. - ISBN 978-5-7638-2774-3.

в) периодические издания

1. Журнал "Что нового в науке и технике". Издательство: ИД Nexion Publishing. Периодичность: ежемесячно.
2. Журнал "Наука и жизнь" Издательство: АНО Редакция журнала "Наука и жизнь" Периодичность: ежемесячно
3. Журнал "Знание-сила" Периодичность: ежемесячно.

г) интернет-ресурсы:

1. znanlum.com
2. e.lanbook.com
3. elibrary.ru
4. studentlibrar.v.ru
5. iprbookshop.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Управление качеством» читается на кафедре «Коммерции и гостеприимства» на ее материальной базе.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.06 «Торговое дело»

Рабочую программу составил Исаева К.С.

Рецензент

руководитель отдела персонала ООО «ГИПЕРГЛОБУС» Истратова О.В.

(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 4.1 от 14.12.15 года
Заведующий кафедрой Орлов Ю.А.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.06 «Торговое дело»

Протокол № 2 от 14 декабря 2015 года

Председатель комиссии Полоцкая О.П.

(ФИО, подпись)