

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ**

Направление и направленность (профиль)  
38.03.07 Товароведение. Товарный менеджмент во внутренней и внешней торговле

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством товаров» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №985) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Тилиндис Т.В., кандидат технических наук, доцент, Кафедра маркетинга и логистики, Tatyana.Tilindis@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. , протокол № \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000000CF19DF
Владелец	Юрченко Н.А.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством товаров» является формирование у студентов системного представления о теоретических основах управления качеством, навыков в области обеспечения, контроля и оценки качества потребительских товаров, в том числе его управления, на всех этапах жизненного цикла товара.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение теоретических основ управления качеством потребительских товаров на основе имеющихся нормативных, технических и законодательных документов в данной области, в том числе методов и принципов, их применения в деятельности предприятий (организаций);

- изучение терминологических аспектов по управлению качеством;

- формирование у студентов умений и навыков по оценке, контролю и обеспечению качества потребительских товаров с учетом основных принципов и требований;

- формирование у студентов практических навыков в решении сложных конкретных задач по обеспечению качества, выявлению некачественной продукции, умелому использованию нормативной, технической и законодательной документации на товары при проведении мероприятий с целью ликвидации несоответствий и улучшения.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
38.03.07 «Товароведение» (Б-ТВ)	ПКВ-2 : Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов товародвижения	ПКВ-2.2к : Участвует в разработке и ведению процедур по управлению качеством (обеспечению, оценке, контролю) товаров (работ, услуг)	РД1	Знание	Теоретических основ управления качеством потребительских товаров на основе имеющихся нормативных, технических и законодательных документов в данной области, в том числе методов и принципов, их применения в деятельности предприятий (организаций) Методы оценки и контроля качества товаров на всех его этапах жизненного цикла. Требования к товарам (качество и безопасность), установленные законодательством РФ.
			РД2	Умение	Обеспечивать, выявлять, оценивать и контролировать качество товаров. Использовать требования к товарам с целью обеспечения качества товаров.

			РДЗ	Навык	Умелого использования нормативной, технической и законодательной документации на товары при проведении мероприятий с целью ликвидации несоответствий и улучшения качества. Разрабатывать документы (процедуры) системы менеджмента качества
--	--	--	-----	-------	--

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством товаров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение (Б.1.В.02).

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.03.07 Товароведение	ОФО	Б1.ДВ.Б	5	4	73	36	36	0	1	0	71	Э

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Терминологические аспекты управление качеством товаров	РД1, РД2, РД3	11	10	0	15	Србеседование
2	Основные модели обеспечения качества	РД1, РД2, РД3	5	0	0	15	собеседование (тест) по теме
3	TQM и стандартизация в управлении качеством	РД1, РД2, РД3	10	10	0	21	собеседование (тест) по теме
4	Проектирование системы управления качеством на предприятии	РД1, РД2, РД3	10	16	0	20	собеседование (тест) по теме
<b>Итого по таблице</b>			<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	

## **4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО**

### *Тема 1 Терминологические аспекты управление качеством товаров.*

Содержание темы: Основные понятия и определения по управлению качеством: качество, товар, система менеджмента качества, всеобщее управление качеством, управление качеством и др. , взаимосвязь данных понятий. История развития понятия качество.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия (обсуждение).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическому занятию, подготовка реферата.

### *Тема 2 Основные модели обеспечения качества .*

Содержание темы: Цикл Деминга-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. Программа ноль дефектов Ф. Кросби. Модель управления качеством А. Фейгенбаума. Модель Нориаки Кано. Общая характеристика ответственных моделей управления качеством.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия (обсуждение).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка реферата.

### *Тема 3 TQM и стандартизация в управлении качеством.*

Содержание темы: Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации. Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000. Модель системы менеджмента качества. Принципы TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками. Элементы стратегии TQM. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kaigyо. Политика организации в условиях TQM.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия (обсуждение).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическому занятию, подготовка реферата.

### *Тема 4 Проектирование системы управления качеством на предприятии.*

Содержание темы: Понятие показателя качества. Классификация показателей качества. Квалиметрия, основные понятия. Методы определения показателей качества. Методы и процедуры оценки уровня качества продукции и услуг. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия (обсуждение).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическому занятию, подготовка реферата.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов (СРС) - это деятельность обучающихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения

операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

В рамках подготовки к практическим занятиям студенты сначала прорабатывают лекционный материал, презентации, знакомятся с целью, задачами и информационными источниками. При необходимости подбирают дополнительные информационные материалы, необходимую литературу, нормативные и законодательные документы, знакомятся с ними.

Студентам предлагается выполнить самостоятельную работу в виде реферата с представлением презентации по одной из предложенных тем. Текст реферата набирается на компьютере и оформляется на листах формата А4, количество слайдов в презентации не менее 12. Оформление реферата и презентации в соответствии с требованиями ВВГУ.

Для успешного освоения предложенных тем или отдельных вопросов следует ознакомиться с рекомендованной литературой и нормативно-технической документацией по дисциплине.

При оценке реферата (доклада) учитывается степень проработки темы, наличие развернутого плана, степень проработки основных вопросов по плану, наличие аргументированного заключения, а также наличие соответствующего списка информационных источников (не менее 20); презентации.

Перечень и тематика рефератов:

1. Мозговой штурм
2. Блок-схема процесса, контрольный листок
3. Статистические методы контроля качества
5. Взаимосвязь понятий качество и безопасность
6. Качество услуги и его непрерывное улучшение
7. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции
8. ИСО 22000, характеристика, значение
9. Сущность квалиметрии
10. Процедуры СМК
11. Политика в области качества. Цели в области качества. Миссия предприятия и др.

Для выполнения самостоятельной работы студентов необходимы помещения, укомплектованные соответствующей компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВВГУ, к современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам, например, Консультант Плюс, Гарант, Кодекс, Техэксперт и др. В данной учебной программе приведен перечень основных и дополнительных источников, которые предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине.

Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно использовать: официальные сайты Евразийской экономической комиссии, Роспотребнадзора, Россхознадзора, сайты таможенных организаций, ВТО, Федеральной службы государственной статистики, научные публикации в тематических журналах; библиотеку диссертаций; полнотекстовые базы данных библиотек; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикации на электронных и бумажных носителях и др. Для проведения занятий лекционного типа используются презентации, соответствующие темам, представленным в пункте 4 настоящей РПД.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и

инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Амельченко, А. В. Системный анализ в управлении качеством : учебное пособие / А. В. Амельченко. — Санкт-Петербург : СПбГЭТУ ЛЭТИ, 2021. — 48 с. — ISBN 978-5-7629-2819-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/238451> (дата обращения: 18.07.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие / Н. В. Кузнецова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 360 с. - ISBN 978-5-9765-0731-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1588129> (дата обращения: 23.07.2024). — Текст : электронный.

3. Маркелова, Н. В. Средства и методы управления качеством продукции и процессов промышленных предприятий : учебное пособие / Н. В. Маркелова. — Санкт-Петербург : ГУАП, 2020. — 86 с. — ISBN 978-5-8088-1497-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/216524> (дата обращения: 18.07.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Управление качеством : учебник / С. А. Зайцев, И. Е. Парфеньева, Е. С. Блинкова [и др.] ; под общ. ред. С. А. Зайцева. — Москва : КноРус, 2020. — 421 с. — ISBN 978-5-406-07795-5. — URL: <https://book.ru/book/934039> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

### **7.2 Дополнительная литература**

1. ИСО 19011:2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

2. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

06591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515543> (дата обращения: 22.07.2024).

3. Хомутова, Е. Г. Описание процессов в системе менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Е. Г. Хомутова, А. А. Спиридонова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182485> (дата обращения: 18.07.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Информационно-правовой портал Гарант – <http://www.garant.ru/>
2. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru/>
3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

### Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat X Pro
- Microsoft Office 2010 Standard Russian
- Microsoft Windows 7 Russian



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ**

Направление и направленность (профиль)

38.03.07 Товароведение. Товарный менеджмент во внутренней и внешней торговле

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.03.07 «Товароведение» (Б-ТВ)	ПКВ-2 : Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов товародвижения	ПКВ-2.2к : Участвует в разработке и ведению процедур по управлению качеством (обеспечению, оценке, контролю) товаров (работ, услуг)

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-2 «Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов товародвижения»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре-з-та	Т и п ре з-та	Результат	
ПКВ-2.2к : Участвует в разработке и ведению процедур по управлению качеством (обеспечению, оценке, контролю) товаров (работ, услуг)	РД1	Знание	Теоретических основ управления качеством потребительских товаров на основе имеющихся нормативных, технических и законодательных документов в данной области, в том числе методов и принципов, их применения в деятельности предприятий (организаций) Методы оценки и контроля качества товаров на всех его этапах жизненного цикла. Требования к товарам (качество и безопасность), установленные законодательством РФ.	Правильность ответов на поставленные вопросы. Корректность использования соответствующей терминологии
	РД2	Умение	Обеспечивать, выявлять, оценивать и контролировать качество товаров. Использовать требования к товарам с целью обеспечения качества товаров.	Самостоятельность решения поставленных задач

	Р Д З	Н а в ы к	Умелого использования нормативной, технической и законодательной документации на товары при проведении мероприятий с целью ликвидации несоответствий и улучшения качества. Разрабатывать документы (процедуры) системы менеджмента качества	Самостоятельность решения поставленных задач
--	-------------	-----------------------	---	--

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : Теоретических основ управления качеством потребительских товаров на основе имеющихся нормативных, технических и законодательных документов в данной области, в том числе методов и принципов, их применения в деятельности предприятий (организаций) Методы оценки и контроля качества товаров на всех его этапах жизненного цикла. Требования к товарам (качество и безопасность), установленные законодательством РФ.	1.1. Терминологические аспекты управление качеством товаров	Собеседование	Список вопросов
		1.2. Основные модели обеспечения качества	Собеседование	Список вопросов
		1.3. TQM и стандартизация в управлении качеством	Собеседование	Список вопросов
		1.4. Проектирование системы управления качеством на предприятии	Собеседование	Список вопросов
РД2	Умение : Обеспечивать, выявлять, оценивать и контролировать качество товаров. Использовать требования к товарам с целью обеспечения качества товаров.	1.1. Терминологические аспекты управление качеством товаров	Практическая работа	Список вопросов
			Реферат	Список вопросов
		1.2. Основные модели обеспечения качества	Практическая работа	Список вопросов
			Реферат	Список вопросов
		1.3. TQM и стандартизация в управлении качеством	Практическая работа	Список вопросов
			Реферат	Список вопросов

		1.4. Проектирование системы управления качеством на предприятии	Практическая работа	Список вопросов
			Реферат	Список вопросов
РДЗ	Навык : Умелого использования нормативной, технической и законодательной документации на товары при проведении мероприятий с целью ликвидации несоответствий и улучшения качества. Разрабатывать документы (процедуры) системы менеджмента качества	1.1. Терминологические аспекты управления качеством товаров	Практическая работа	Список вопросов
		1.2. Основные модели обеспечения качества	Практическая работа	Список вопросов
		1.3. TQM и стандартизация в управлении качеством	Практическая работа	Список вопросов
		1.4. Проектирование системы управления качеством на предприятии	Практическая работа	Список вопросов

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство					
	Собеседование	Рефераты	Задания для практических занятий	Вопросы к экзамену		Итого
Лекции	20					20
Практические работы			40			40
Самостоятельная работа		20				20
Промежуточная аттестация				20		20
Итого						100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Список вопросов к устному собеседованию

1. Систематизация категории качество
2. Основные понятия и определения категории качество
3. История развития системы управления.
4. Этапы развития научных подходов к управлению качеством.
5. Конкурентоспособность, основные понятия. Взаимосвязь с понятием «качество».
6. Факторы и параметры конкурентоспособности, стратегии.
7. Функции управления качеством.
8. Классификация методов управления качеством.
9. Японские модели управления качеством.
10. Европейские подходы к управлению качеством.
11. Федеральный закон «О защите прав потребителей», цели и принципы.
12. Цели в области защиты прав потребителей с точки зрения качества и безопасности.
13. Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений», «О техническом регулировании». Значение законов для деятельности предприятий.
14. Национальная система стандартизации в России.
15. Национальный и международный стандарт, значение для обеспечения качества товаров.
16. Этапы оперативного управления качеством.
17. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
18. Организация контроля качества продукции и профилактика брака.
19. Служба контроля качества продукции на предприятии.
20. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.
21. Основные требования к СМК.
22. Основные принципы СМК
23. Система международных стандартов по управлению качеством (ИСО 9001, ИСО 13000 и др.).
24. Системы ХАССП (НАССР), сущность, значение для предприятий пищевой промышленности.

#### *Краткие методические указания*

Собеседование проводится как специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Уровень усвоения теоретического материала проверяется посредством опроса по одному вопросу из каждого представленного выше раздела.

Во время собеседования студенты активно отвечают на вопросы, предварительно подготовившись по каждой теме.

#### *Шкала оценки*

### Шкала оценки собеседования

Оценка	Баллы	Описание
отлично	20	выставляется студенту, если четко и правильно отвечал на все вопросы, давал развернутый и аргументированный ответ по каждому вопросу, показывая широту и глубину знаний, в ответах умело использовал нормативные и правовые документы
хорошо	18	если правильно отвечал на большинство вопросов и подкреплял ответ знаниями нормативных и правовых документов
удовлетворительно	13	если хорошо отвечал на вопросы (не менее 40 %), при ответах на некоторые использовал нормативные и правовые документы
плохо	7	если отвечал на вопросы (менее 10 %)
неудовлетворительно	1-2	студент не отвечает на вопросы

### 5.2 Перечень тем рефератов

1. Мозговой штурм
2. Блок-схема процесса, контрольный листок
3. Статистические методы контроля качества
4. Взаимосвязь понятий качество и безопасность
5. Качество услуги и его непрерывное улучшение
6. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции
7. ИСО 22000, характеристика, значение
8. Сущность квалитетрии
9. Процедуры СМК
10. Политика в области качества. Цели в области качества. Миссия предприятия и др.

#### *Краткие методические указания*

Написание реферата является частью самостоятельной познавательной деятельности студента в процессе обучения и способствует формированию у него самостоятельности.

Для успешного выполнения задания следует ознакомиться с рекомендованной литературой по дисциплине и углубленно ее изучить.

Текст рефератов набирается на компьютере и оформляется на листах формата А4. Оформление реферата в соответствии с требованиями ВВГУ.

#### *Шкала оценки*

#### *Шкала оценки рефератов*

Оценка	Баллы	Описание
отлично	20	выставляется студенту, если тема детально проработана; имеется развернутый план; выделены основные вопросы рассматриваемой проблемы и подробно раскрыты; имеется аргументированное заключение, список используемых информационных источников (литературы) (не менее 20), имеется презентация по теме реферата, количество слайдов в презентации не менее 12.
хорошо	18	тема достаточно проработана; имеется подробный план; выделены основные вопросы рассматриваемой проблемы и достаточно полно раскрыты; имеется заключение и список используемых информационных источников (литературы) (не менее 15), имеется презентация по теме реферата, количество слайдов в презентации не менее 12.
удовлетворительно	13	тема проработана недостаточно полно, имеется план, вопросы недостаточно полно раскрыты; имеется заключение и список используемых информационных источников (литературы) (не менее 10), имеется презентация по теме реферата, количество слайдов в презентации не менее 12.
плохо	7	реферат имеется в неполном объеме, тема не полностью проработана и раскрыта; имеется список литературы (не менее 7), имеется презентация
неудовлетворительно	1-2	тема не раскрыта

### 5.3 Примеры заданий для выполнения практических работ

1. Недавно созданная торговая фирма должна отобрать поставщиков замороженной

рыбы. Для сравнения продукции поставщиков-конкуренентов специалисты фирмы должны определить:

- а) группы требований к продукции;
- б) нормативные акты (технические регламенты) или нормативные документы как носители требований к качеству;
- в) методы определения значения критериев (с указанием органолептических и измерительных методов).

Рассмотрите ситуацию применительно к конкретной торговой организации и в результате вышеуказанных действий (а, б, в) установите конкурентные преимущества продукции разных поставщиков.

2. Менеджеру по закупке моющих средств необходимо решить вопрос о включении новой марки стирального порошка в стабильную часть ассортимента магазина по результатам пробной продажи марки в течение трех месяцев.

Для этого необходимо сопоставить:

- а) указанную марку с аналогами (порошками аналогичного назначения и массой) в системе координат качество - цена;
- б) ранги марок стиральных порошков-аналогов с уровнем реализации (скоростью продажи) как косвенной характеристикой конкурентоспособности товаров.

3. Две фирмы представляют керамические плитки для облицовки стен примерно одной стоимости. Одна из них обращает внимание потенциального покупателя на высокую точность измерения цвета (цветового тона), другая - на высокую устойчивость глазурного слоя к растрескиванию. В каком случае речь идет о стабильности качества в объеме, а в каком — о стабильности качества во времени? С позиции продавца-консультанта чья керамическая плитка более предпочтительна для покупателя?

4. В ассортименте «Мегафон» представлены семь моделей смартфонов одной ценовой группы (бюджетной) с близкими техническими характеристиками согласно консультациям продавцов. Для успешной реализации смартфонов-клонов необходимо уточнить их социальный адрес и, соответственно, задать содержание консультаций продавцов.

Для решения задачи предлагается следующий алгоритм действий: а) подразделить все технические характеристики на классификационные (тип процессора и операционной системы), показатели качества (объем памяти, масса и пр.) и функциональные возможности; б) подобрать телефоны с аналогичными классификационными характеристиками для отбора ближайших конкурентов; в) определить категории пользователей телефонов бюджетной группы; г) установить специфические требования каждой категории пользователей в части основных потребительских свойств, весомости показателей, минимального набора функциональных возможностей. На основе анализа делается вывод о социальном адресе конкретной модели. Для «дотошного» покупателя собирается информация о фирме-изготовителе, стране изготовления, начале продажи партии, особенностях гарантийного обслуживания.

5. Планируется закупить партию сока новой марки. Необходимо по образцу товара оценить информативность товара, основываясь на следующих данных маркировки тары: а) обязательные реквизиты (наименование изготовителя и пр.); б) телефон горячей линии; в) знак «е»; г) одобрено ВНИИ питания Минздравсоцразвития; д) знак соответствия ХАССП; е) производство под авторским контролем; ж) участие в акции покупателей, зарегистрировавших энное количество покупок; з) голографическая наклейка. Оценка проводится по следующему алгоритму: а) поиск нормативного акта или документа, определяющего обязательные требования к информации о товаре (технический регламент России или Таможенного союза, ГОСТ Р); б) оценка соответствия товара обязательным требованиям; в) определение конкурентных преимуществ новой марки; г) установление связи конкурентных преимуществ с критериями конкурентоспособности; д) оценка наличия ложных и символических конкурентных преимуществ товара на рынке сети.

На основе анализа необходимо сделать вывод о возможности допуска товара на рынок и, соответственно, целесообразности оценки конкурентоспособности (а); реальных

конкурентных преимуществах анализируемого товара (б).

6. Фирме, торгующей парфюмерно-косметическими товарами, необходимо обеспечить адекватность розничных цен на туалетное мыло имиджу марок (изготовителей).

Объектом оценки выбираются марки мыла одной группы качества (концентрации жирных кислот).

Для решения задачи необходимо рассчитать поправку на имидж. В опросе участвуют не менее 5—7 чел. (продавцов, покупателей, студентов).

По каждой марке (фирме) подсчитывается число голосов, отданных при оценке узнаваемости Д1 и предпочтительности ДП. Результаты рейтингового голосования представляются в форме таблицы.

Таблица

№ п/п	Марка (фирма)	Число голосов при оценке			
		узнаваемость		предпочтительность	
		абсолют.	Относит. (ДГ)	абсолют.	относит. (ДП)

#### *Краткие методические указания*

Качественное освоение дисциплины предполагает четкое, последовательное, логичное и полное выполнение студентами всех заданий на практических занятиях.

Результаты по работам студенты представляют преподавателю в виде отчета сразу после окончания занятия.

#### *Шкала оценки*

#### *Шкала оценки практических работ*

Оценка	Баллы	Описание
отлично	40	если достигнуты все цели и задачи работы; результаты полностью соответствуют задачам работы; имеются аргументированные выводы по всем результатам; использованы возможные методы анализа, в том числе сравнительный, материал полностью обработан; в описании результата работы использованы таблицы (схемы, рисунки), оформление соответствующее.
хорошо	30	если достигнуты все цели работы; результаты в достаточной мере соответствуют задачам работы; имеются выводы по результатам; материал обработан и оформлен, в описании результата работы использованы таблицы
удовлетворительно	20	если достигнуты некоторые цели и задачи работы (не менее 70 %); имеются выводы по результатам; в описании результата использованы таблицы, оформление неполное
плохо	7	если работа имеется; цели и задачи некоторые достигнуты (не менее 50 %), имеются некоторые выводы.
неудовлетворительно	1-2	работа частично имеется, цели и задачи не выполнены

#### **5.4 Экзаменационные вопросы**

1. Систематизация категории качество
2. Основные понятия и определения категории качество
3. История развития системы управления.
4. Этапы развития научных подходов к управлению качеством.
5. Конкурентоспособность, основные понятия. Взаимосвязь с понятием «качество».
6. Факторы и параметры конкурентоспособности, стратегии.
7. Функции управления качеством.
8. Классификация методов управления качеством.
9. Японские модели управления качеством.
10. Европейские подходы к управлению качеством.
11. Федеральный закон «О защите прав потребителей», цели и принципы.
12. Цели в области защиты прав потребителей с точки зрения качества и безопасности.
13. Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений», «О техническом регулировании». Значение законов для деятельности предприятий.
14. Национальная система стандартизации в России.



15. Национальный и международный стандарт, значение для обеспечения качества товаров.
16. Этапы оперативного управления качеством.
17. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
18. Организация контроля качества продукции и профилактика брака.
19. Служба контроля качества продукции на предприятии.
20. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.
21. Основные требования к СМК.
22. Основные принципы СМК
23. Система международных стандартов по управлению качеством (ИСО 9001, ХАССП, ИСО 13000 и др.).

24. Системы ХАССП (НАССР), сущность, значение для предприятий пищевой промышленности.

*Краткие методические указания*

Экзамен в устной форме проводится как специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Уровень усвоения теоретического материала проверяется посредством выборочного опроса по разделам дисциплины.

Вопросы к экзамену позволяют студентам качественно к нему подготовиться и сдать. В случае использования технологии смешанного обучения студенты проходят контрольные тесты в среде Moodle.

*Шкала оценки*

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
отлично	20	выставляется студенту, если четко и правильно отвечал на вопросы, давал развернутый и аргументированный ответ по каждому вопросу, показывая широту и глубину знаний, в ответах умело использовал нормативные, правовые документы, корректно использовал соответствующую терминологию
хорошо	18	если правильно отвечал на большинство вопросов и подкреплял ответ знаниями нормативных и правовых документов, корректно использовал соответствующую терминологию.
удовлетворительно	13	если хорошо отвечал на вопросы (не менее 40 %) , при ответах на некоторые использовал нормативные и правовые документы. использовал терминологию
плохо	9	если отвечал на вопросы (менее 10 %)
неудовлетворительно	0-8	студент не отвечает на вопросы