

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ТЭИ

  
Ю.Л. Александров  
инициалы, фамилия

« 16 » марта 2016 г.

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
институт, реализующий ОП

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА**

Дисциплина Б1.В.ОД.10 Менеджмент качества

Направление подготовки/специальность 38.03.07 «Товароведение»

Направленность (профиль) 38.03.07.04 «Товарный менеджмент»

Красноярск 2016

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 *Целью* изучения дисциплины является формирование теоретических знаний и приобретение практических навыков и умений в области управления качеством, необходимых для эффективной работы в сфере торговой деятельности.

1.2 *Задачами* изучения дисциплины являются: изучение организационных вопросов создания и сертификации систем управления качеством, применения соответствующих информационных технологий, нормативно-правовых и экономических аспектов управления качеством, практическое решение проблем качества бизнеса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования.

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент качества» направлен на формирование следующих *компетенций*:

|       |  |
|-------|--|
| ОПК-2 | способность находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях   |
| ОПК-3 | умение использовать нормативно-правовые документы в своей профессиональной деятельности  |
| ПК-6  | навыками управления основными характеристиками товаров (количественными, качественными, ассортиментными и стоимостными) на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов |

В результате изучения дисциплины студент должен:

|       |  |
|-------|--|
| ОПК-2 | <b>Знать:</b> основные понятия, определяющие качество как меру соответствия характеристик объекта установленным требованиям и область управления внешними и внутренними взаимодействиями организации, нацеленного на повышение удовлетворенности заинтересованных сторон.  |
| ОПК-3 | <b>Знать:</b> правила разработки стандартов организации.<br><b>Уметь:</b> применять стандарты организации в практике торговли.<br><b>Владеть:</b> основами внедрения стандартов организации в практику торговли.   |
| ПК-6  | <b>Уметь:</b> применять принципы, критерии, методы и средства менеджмента качества продукции на этапах ее жизненного цикла с целью планирования, обеспечения, контроля и улучшения качества продукции в соответствии с установленными или предполагаемыми потребностями потребителей.<br><b>Владеть:</b> навыками использования отечественного и зарубежного опыта |

|  |   |
|--|---|
|  | управления качеством при разработке системы менеджмента качества торговой организации, выборе наиболее эффективных инструментов управления качеством в соответствии с результатами анализа тенденций изменения внешней среды и оценки возможностей и рисков организации в области качества. |
|--|---|

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования.

Обязательная дисциплина вариативной части блока Б1 – Б1.В.ОД.10.

Имеет предшествующие логические и содержательно-методологические связи с дисциплинами «Теоретические основы товароведения и экспертизы», «Правовое регулирование коммерческой деятельности», «Стандартизация, подтверждение соответствия и метрология».

Необходима для успешного освоения дисциплин «Менеджмент», «Организация и управление коммерческой деятельностью», «Управление качеством продукции в сфере размещения заказов для государственных и муниципальных нужд».

## 2 Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы   | Всего, зачетных единиц (акад. часов) | Семестр      |  |  |  |
|--|--------------------------------------|--------------|--|--|--|
|  |                                      | 4            |  |  |  |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>   | <b>72</b>                            | <b>72</b>    |  |  |  |
| <b>Контактная работа с преподавателем:</b>   | <b>36</b>                            | <b>36</b>    |  |  |  |
| занятия лекционного типа   | 18                                   | 18           |  |  |  |
| занятия семинарского типа  | 18                                   | 18           |  |  |  |
| в том числе: семинары<br>практические занятия<br>практикумы<br>лабораторные работы   | 18                                   | 18           |  |  |  |
| другие виды контактной работы  |                                      |              |  |  |  |
| в том числе: курсовое проектирование<br>групповые консультации<br>индивидуальные консультации<br>иные виды внеаудиторной контактной работы |                                      |              |  |  |  |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>   | <b>36</b>                            | <b>36</b>    |  |  |  |
| изучение теоретического курса (ТО)   | 26                                   | 26           |  |  |  |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)   |                                      |              |  |  |  |
| реферат, эссе (Р)  | 10                                   | 10           |  |  |  |
| курсовое проектирование (КР)   |                                      |              |  |  |  |
| <b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>   | <b>зачет</b>                         | <b>зачет</b> |  |  |  |

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий).

| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины                               | Занятия лекционного типа (акад. час) | Занятия семинарского типа                       |  | Самостоятельная работа, (акад. час), | Формируемые компетенции |
|-------|---|--------------------------------------|---|--|--------------------------------------|-------------------------|
|       |   |                                      | Семинары и/или практические занятия (акад. час) | Лабораторные работы и/или практикумы (акад. час) |                                      |                         |
| 1     | Эволюция форм и методов управления качеством                    | 2                                    |   | 2  | 4                                    | ОПК-2<br>ОПК-3<br>ПК-6  |
| 2     | Современные системы и методы менеджмента качества               | 4                                    |   | 6  | 6                                    |                         |
| 3     | Всеобщее управление качеством TQM                               | 2                                    |   |  | 4                                    |                         |
| 4     | Аудит и сертификация менеджмента качества                       | 2                                    |   |  | 6                                    |                         |
| 5     | Роль статических методов в управлении качеством                 | 2                                    |   | 2  | 6                                    |                         |
| 6     | Затраты на качество продукции                                   | 2                                    |   | 4  | 6                                    |                         |
| 7     | Модели национальных премий по качеству и самооценка организаций | 4                                    |   | 4  | 4                                    |                         |
|       | Итого:  | 18                                   |   | 18   | 36                                   |                         |

#### 3.2 Занятия лекционного типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий <sup>1</sup>   | Объем в акад. часах |                                   |
|-------|----------------------|---|---------------------|-----------------------------------|
|       |                      |   | всего               | в том числе в инновационной форме |
| 1     | 1                    | Развитие форм и методов управления качеством за рубежом. Развитие отечественных систем управления качеством.                              | 2                   |                                   |
| 2     | 2                    | Международные стандарты ИСО серии 9000. Системы, направленные на обеспечение безопасности продукции. Интегрированные системы менеджмента. | 4                   | 2                                 |
| 3     | 3                    | Основные положения, цели и принципы, внедрение на предприятиях  | 2                   |                                   |
| 4     | 4                    | Сущность, цели и задачи аудита в области  | 2                   | 2                                 |

<sup>1</sup>В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «\*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн-занятие в ЭИОС.

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   |   | менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента в РФ на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001.  |   |   |
| 5 | 5 | Простые статистические методы контроля качества. Статистический приемочный контроль качества продукции. Статистические методы в менеджменте качества применительно к стандартам ИСО серии 9000.  | 2 | 2 |
| 6 | 6 | Общая характеристика затрат на качество продукции. Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1. Менеджмент финансовых ресурсов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC метода). | 2 |   |
| 7 | 7 | Общая характеристика конкурсов на соискание национальных премий по качеству. Модели национальных премий по качеству. Применение критериев премий по качеству для самооценки организаций.   | 4 | 2 |

3.3 Занятия семинарского типа / практические занятия  
Не предусмотрены учебным планом.

3.4 Лабораторные занятия.

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий <sup>1</sup>                               | Объем в акад. часах |                                   |
|-------|----------------------|---|---------------------|-----------------------------------|
|       |                      |   | всего               | в том числе в инновационной форме |
| 1     | 1                    | Эволюция форм и методов управления качеством                    | 2                   |                                   |
| 2     | 2                    | Современные системы и методы менеджмента качества               | 6                   | 2                                 |
| 3     | 5                    | Роль статических методов в управлении качеством                 | 2                   | 2                                 |
| 4     | 6                    | Затраты на качество продукции                                   | 4                   | 2                                 |
| 5     | 7                    | Модели национальных премий по качеству и самооценка организаций | 4                   | 2                                 |

#### **4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Соответствует списку литературы из п. 6.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Фонд оценочных средств – реферат, тестовые задания, контрольные вопросы к зачету.

### *Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет)*

1. Сущность категории «качество», ее многоаспектность.
2. Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории.
3. Эволюция концепции качества в развитии фирм.
4. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества и их классификация.
5. Методы оценки качества, их сравнения и области применения.
6. Комплексная оценка уровня качества.
7. Сущность понятий «качество продукции» и «качество услуги», их отличие.
8. Сущность понятий «система обеспечения качества» и «система управления качеством», их отличие.
9. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
10. Диаграмма Парето. Принципы построения, область применения.
11. Диаграмма Исикавы. Принцип построения, область применения.
12. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенность.
13. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.
14. Сущность и основные функции TQM.
15. Нормативно-правовая база обеспечения качества: составляющие, направленность.
16. Стандартизация: сущность, цели, виды.
17. Виды стандартов.
18. Сертификация: сущность, принципы, классификация.
19. Виды сертификации.
20. Функциональное качество: структура, показатели.
21. Роль логистики в современной системе УК. Общая характеристика системы «КАНБАН».
22. Международные стандарты ИСО 9000: их структура, назначение.
23. Требования к политике качества организации в стандартах ИСО сети 9000.
24. Экономика УК: задачи, специфика.
25. Определение экономического эффекта от изменения качества.
26. Цена потребления и ее составляющие.
27. Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
28. Экономический смысл понятия «нужное качество»: качество и прибыльность.
29. Особенности оценки качества услуги.

30. Концепция TQM.
31. Особенности систем TQM.
32. Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.
33. Философия TQM.
34. Проблемы УК в условиях рынка потребителя.
35. Принципы оптимальности в УК.
36. Принципы системности в УК.
37. Классификация методов УК.
38. Культура фирмы и система управления качеством.
39. Правила поддержания современной культуры фирмы.
40. Организационные методы прямого и косвенного воздействия в УК.
41. Процесс PDCA.
42. Показатели функционального качества.
43. Роль логистики в системе качества.

**6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Основная литература:

1. Басовский Л.Е. Управление качеством [Текст] : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 231 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544276#>
2. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации [Текст] : учеб. пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 299 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=615221#>
3. Шестопал Ю.Т. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / Ю.Т. Шестопал [и др.]. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 331 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389993>
4. Зекунов А.Г. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров / ред. А. Г. Зекунов. – М. : Юрайт, 2013. – 475 с.
5. Минько Э.В. Менеджмент качества [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям 080301 «Коммерция (Торговое дело)», 080111 «Маркетинг» и по направлению 100700.62 «Торговое дело» / Э.В. Минько, А.Э. Минько. – Москва; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород : Питер, 2013. – 268 с.

Дополнительная литература:

1. Михеева Е.Н. Управление качеством [Текст]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Дашков и К,

2012. – 532 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613#>
2. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 38.03.07 (100800.62) «Товароведение», профиля 38.03.07.03 (100800.62.03) «Товароведение и экспертиза товаров в области стандартизации, сертификации и управления качеством продукции»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: О.Ю. Веретнова, Г.С. Гуленкова, Е.А. Федченко. – Электрон. текстовые данные (самораспаковывающийся архив; 10,4 Мб). – Красноярск : СФУ, 2015. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-627086678.exe>
  3. Шишкина И.В. Менеджмент качества [Текст] : деловая игра для студентов направления подготовки 100800.62 всех форм обучения / сост.: И.В. Шишкина, В.В. Мирошниченко. – Красноярск : СФУ, 2012. – 15 с.
  4. Шишкина И.В. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для студентов специальностей 080401.65, 080507.65, 080502.65, направления подготовки 080500.62, 080100.62 всех форм обучения / И.В. Шишкина; Федер. агентство по образованию, Краснояр. гос. торгово-эконом. ин-т. – Красноярск : КГТЭИ, 2010. – 185 с.
  5. ГОСТ Р ИСО Системы менеджмента качества.

Периодические издания:

«Методы менеджмента качества», «Управление качеством», «Стандарты и качество», «Методы оценки соответствия», «Техническое регулирование», «Вестник технического регулирования»; Периодические издания за рубежом: «Consumer Reports», «Which», «Business, Commerce and Trade», «Process Control and Quality».

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Официальный сайт РИА «Стандарты и качество» [Электронный ресурс] : журналы: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества», «Контроль качества продукции», «Мир измерений». – Режим доступа: <http://www.ria-stk.ru>.

Официальный сайт Всероссийской организации качества [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.mirq.ru>.

Официальный сайт Всероссийского научно-исследовательского института сертификации, содержащий информацию об основополагающих документах в области подтверждения соответствия [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.vniis.ru](http://www.vniis.ru).

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Подготовка к лекциям и лабораторным занятиям предполагает, что студент повторяет материал, изложенный преподавателем, дополняет его в тетради в письменном виде. Проверка осуществляется в форме тестирования. По окончании практического занятия предполагается обязательное представление выполненной работы преподавателю.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Менеджмент качества» также включает подготовку и защиту реферата по актуальным проблемам курса. Для его выполнения студенты используют периодические, электронные источники, рекомендуемые списком литературы. Работы публично защищаются.

Распределение самостоятельной работы по видам и формам контроля

| Виды самостоятельной работы       | Форма контроля   | Сроки выполнения   | Объем работы, акад.часы |
|-----------------------------------|------------------|--------------------|-------------------------|
| Изучение теоретического материала | тестовые задания | в течение семестра | 26                      |
| Реферат                           | Защита           | в течение семестра | 10                      |

### *Примерная тематика рефератов*

1. Управление качеством как определяющий фактор конкурентоспособности товара.
2. Разработка алгоритма комплексной оценки качества продукции.
3. Роль технических регламентов в обеспечении качества продукции.
4. Международные стандарты ИСО серии 9000.
5. Функции управления качеством.
6. Процессный подход как основа создания системы управления качеством.
7. Использование статистических методов в управлении качеством.
8. Внедрение TQM на российских предприятиях.
9. Особенности сертификации систем менеджмента качества.
10. Современные системы управления качеством.
11. Разработка системы управления качеством (петли качества).
12. Логистика и современная система управления качеством.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

Для выполнения практических заданий слушателям может потребоваться следующее программное обеспечение (платные, условно-бесплатные или демо-версии): Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Internet Explorer и др.

## **9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

- Электронная библиотека диссертаций (ЭБД) РГБ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>;
- Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru>;
- Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.znaniium.com>;
- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://rucont.ru>;
- Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://e.lanbook>;
- Справочная правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>;
- Справочная правовая система Гарант. Ру [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

## **10. Материально-техническая база, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

- мультимедийное оборудование для проведения лекций и презентаций работ;
- библиотечный фонд ТЭИ СФУ;
- учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.