

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор-директор _ТЭИ_
_____/Ю.Л. Александров/
«26» апреля 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.4.2 Управление качеством

Направление подготовки 38.03.01. «Экономика»

Профиль 38.03.01.10.09. «Экономика предприятий и организаций (в сфере услуг)»

Красноярск 2016

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

38.00.00 Экономика и управление

(указывается шифр и наименование укрупненной группы)

Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»

Профиль 38.03.01.10.09 «Экономика предприятий и организаций (в сфере услуг)».

(указывается шифр и наименование направления подготовки (профиля))

Программу составили ст. преп. Петренко Е.В.

(должность, фамилия, и. о., подпись)

Заведующий кафедрой (разработчик) Кротова И.В.

(фамилия, и. о., подпись)

«26» апреля 2016г.

Рабочая программа согласована кафедрой Экономики и планирования

«26» апреля 2016г. протокол № 7

Заведующий кафедрой (выпускающей) Александров Ю.Л.

(фамилия, и. о., подпись)

Дополнения и изменения в учебной программе на 201 ___/201___ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения: _____

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры _____

« ___ » _____ 201___ г. протокол №

Заведующий кафедрой _____

(фамилия и.о., подпись)

Внесенные изменения утверждаю:

Проректор-директор ТЭИ Александров Ю.Л.

(фамилия и.о., подпись)

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

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 Задачи изучения дисциплины

Задачами изучения дисциплины являются:

- получить представление об основных проблемах формирования качества продукции, услуг, разработки новой продукции гарантированного качества, в том числе безопасной;

- изучить современные подходы к определению качества продукции, отечественный и зарубежный опыт в менеджменте качества, процессный и системный подходы к формированию качества на всех этапах жизненного цикла продукции и услуг;

- ознакомиться с нормативно-правовыми положениями, регулирующими деятельность предприятий торговли и предприятий, производящих потребительские товары, с основными международными, европейскими и российскими стандартами, концепциями, методологиями, призванными обеспечить получение продукции гарантированного качества.

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

ПК-2: способностью на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	
Уровень 1	знать: 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
Уровень 1	уметь: 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
Уровень 1	владеть: 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

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» относится к вариативному блоку дисциплин по выбору (Б1.В.ДВ.4.2). Полученные знания будущие выпускники могут использовать в профессиональной деятельности, а также при изучении дисциплин:

- Организация коммерческой деятельности
- Организация предпринимательской деятельности
- Оценка предпринимательских рисков на потребительском рынке

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	1 (36)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия		
практикумы		
лабораторные работы	0,5 (18)	0,5 (18)
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	2 (72)	2 (72)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

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	2	3	4	5	6	7
1	Сущность качества товаров	6	2	0	6	ПК-2
2	Качество и конкурентоспособность товаров	4	4	0	6	ПК-2
3	Объекты управления качеством товаров	2	2	0	6	ПК-2
4	Стандартизация как нормативное обеспечение качества	2	4	0	6	ПК-2
5	Подтверждение соответствия товаров	2	4	0	6	ПК-2
6	Контроль, испытания и оценка качества товаров	2	2	0	6	ПК-2
Всего		18	18	0	36	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	Качество как экономическая категория. Проблемы обеспечения качества	2	0	0
2	1	Принципы контроля качества. Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продукции	2	0	0
3	1	Становление систем управления качеством	2	0	0
4	2	Роль технического регулирования в обеспечении качества и безопасности продукции	2	0	0
5	2	Инструменты всеобщего руководства качеством	2	0	0
6	3	Управление качеством в торговле	2	0	0
7	4	Международные стандарты МС ИСО 9000. Общая характеристика и рекомендации по обеспечению качества	2	0	0
8	5	Аудит и сертификация систем управления качеством	2	0	0
9	6	Совершенствование систем управления торговыми объектами	2	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Методология и терминология управления качеством.	2	0	0
2	2	Процессный подход к управлению качеством.	2	0	0

3	2	Статистические методы управлением качеством	2	0	0
4	3	TQM – всеобщее управление качеством.	2	0	0
5	4	Международные стандарты ИСО 9000. Общая характеристика.	2	0	0
6	4	Организация работ по внедрению стандартов МС ИСО 9000.	2	0	0
7	5	Сертификация продукции и систем управления качеством.	4	0	0
8	6	Политика в области качества	2	0	0
Всего			18	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Тесты, практические задания, вопросы к зачету

5.2 Контрольные вопросы и задания

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.

Тестовые задания для контроля знаний
по курсу «Управление качеством»

1. Эволюция методов менеджмента качества насчитывает:
 - a) пять фаз
 - b) шесть фаз
 - c) четыре фазы
2. Система управления качеством Тейлора является системой управления процессом
 - a) процессами
 - b) конкретного изделия
 - c) производством
3. Выделите отличительный признак количественной оценки качества труда, примененный в Саратовской системе бездефектного изготовления продукции (БИП)
 - a) процент продукции, сданной с первого предъявления
 - b) количество рекламаций
 - c) количество брака
4. Для какого национального подхода к управлению качеством характерен принцип «Твой потребитель – исполнитель следующей производственной операции»?
 - a) американского
 - b) европейского
 - c) японского
5. «Звезда» качества не включает:
 - a) систему мотивации
 - b) систему взаимоотношений с поставщиками
 - c) систему взаимоотношений с инвесторами
6. Что такое качество?
 - a) особенно высокоценный продукт (или услуга)
 - b) продукт или услуга, имеющие заданные свойства
 - c) продукт или услуга, которые хороши настолько насколько это только возможно
7. Качество – это?
 - a) совокупность требований, предъявляемых к данному объекту
 - b) совокупность характеристик объекта, относящихся к его

способности удовлетворять потребности потребителей

с) совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности

8. Представление о качестве основано на:

а) требованиях и пожеланиях потребителей

б) принципах деятельности производителей

с) законодательных требованиях государства

9. Планирование качества – это:

а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

б) определение характеристик качества нового изделия

с) планирование производства бездефектной продукции

10. Корректирующее действие – это:

а) действие, которое направлено на устранение замеченных несогласий (дефектов)

б) действие, которое направлено на улучшение системы качества

с) действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации

11. Аудит (проверка качества) – это:

а) систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям

б) проверка выполнения руководства по качеству

с) проверка отдельных элементов системы качества

12. Петля качества:

а) показывает элементы менеджмента качества

б) показывает связь между отдельными компонентами стандартов

с) показывает фазы изготовления продукта

13. Сколько этапов включает в себя жизненный цикл продукции?

а) десять

б) одиннадцать

с) двенадцать

14. Управление качеством продукции осуществляется на стадии:

а) производства

б) на всех стадиях жизненного цикла продукции

с) упаковки и хранения

15. Укажите стадии жизненного цикла продукции, на которых

устанавливается необходимый уровень качества:

- a) контроль, проведения испытаний и обследований
- b) материально-техническое обеспечение
- c) маркетинг, поиск, изучение рынка, проектирование и разработка

технических требований

16. Укажите, с какой стадии жизненного цикла продукции начинается контроль качества:

- a) производства
- b) упаковка
- c) хранение

17. Определите, на каких этапах жизненного цикла продукции проводится оценка уровня качества:

- a) маркетинг, поиск и изучение рынка
- b) производство
- c) на всех этапах

18. Выделите, какой метод не применяется при оценке уровня качества:

- a) органолептический
- b) дифференциальный
- c) комплексный

19. Управление качеством – это:

- a) управление процессами в системе качества
- b) деятельность высшего руководства в области качества
- c) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований по качеству

20. Система качества – это:

- a) совокупность элементов, совмещенных в руководстве по качеству
- b) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством
- c) совокупность процессов, методик и обязанностей в области качества

21. Управление качеством:

- a) включает менеджмент качества
- b) то же, что менеджмент качества
- c) является частью менеджмента качества

22. В менеджменте качества участвуют:

- a) все службы и подразделения компании
- b) только служба менеджмента качества
- c) руководство компании и служба менеджмента качества

23. Какая из Функций не является функцией качества:

- a) надзор за полнотой контроля качества
- b) участие в проведении приемочного контроля

- с) обучение персонала в области качества
24. Выделите элемент, который не включает в себя система управления качеством продукции:
- а) технические устройства и материальные ценности
 - б) потоки информации
 - с) реализация продукции
25. Сколько этапов управления качеством включает цикл Демина?
- а) пять
 - б) восемь
 - с) четыре
26. Метрология TQM – это:
- а) система обеспечения качества продукции
 - б) экспертиза продукции предприятия
 - с) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество
27. На каком принципе базируется основная идеология TQM?
- а) улучшения нет предела
 - б) улучшение предельно
 - с) улучшение максимально
28. Роль руководителя компании TQM:
- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
 - б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
 - с) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании
29. Какой из ниже приведенных тезисов неверен. Внедрение методов TQM требует:
- а) вовлечение и обучение персонала
 - б) мониторинга поставщиков и качества их продукции
 - с) смена персонала компании
30. Какой документ является основополагающим системы качества?
- а) стандарты предприятия
 - б) государственные стандарты
 - с) руководство по качеству
31. Какие из перечисленных объектов являются объектами стандартизации ИСО:
- а) системы качества
 - б) промышленная продукция
 - с) услуги
32. Международные стандарты ИСО для стран-участниц

имеют статус:

- a) обязательный
- b) рекомендательный
- c) добровольный

33. Укажите стандарт ИСО серии 9000, который применяется, как основной нормативный документ по терминологии в области качества:

- a) ИСО 9000-2001
- b) ИСО 9001-2001
- c) ИСО 9004-2001

34. Политика в области качества определяется и утверждается:

- a) уполномоченным по качеству
- b) уполномоченным заместителем высшего руководства
- c) высшим руководством

35. Сертификация – это:

a) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции
b) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям

- c) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству

36. Система сертификации действует на:

- a) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей
- b) национальном, региональном и международном уровнях
- c) отраслевом уровне

37. Аккредитация – это:

a) признание соответствия продукции на уровне государства
b) официальное признание прав испытательной лаборатории
c) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию

38. Сертификация всегда носит:

a) добровольный характер по всем видам продукции
b) обязательный характер по всем видам продукции
c) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации

39. Национальными органами по сертификации являются:

- a) соответствующие министерства и отраслевые ведомства
- b) Госстандарт РФ
- c) испытательные лаборатории по всем видам продукции

40. Затраты на качество – это:

a) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
b) затраты, которые нужно понести, чтобы исправить

дефекты продукции

с) затраты на организацию подразделений по управлению качеством

41. Затраты на несоответствие – это:

а) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции

б) затраты на исправление дефектов

компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию

5.3 Темы письменных работ

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

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Михеева Е. Н., Сероштан М. В.	Управление качеством: учебник для вузов	М.: Дашков и К, 2010
Л1.2	Шишкина И. В.	Управление качеством: учеб. пособие для студентов специальностей 080401.65, 080507.65, 080502.65, направления подготовки 080500.62, 080100.62 всех форм обучения	Красноярск: КГТЭИ, 2010
Л1.3	Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.	Управление качеством: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2011
Л1.4	Дунченко Н. И.	Управление качеством в отраслях пищевой промышленности	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012
Л1.5	Герасимов Б. И., Герасимова Е. Б., Сизикин А. Ю.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2014
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

Л2.1	Веретнова О. Ю., Гуленкова Г. С., Федченко Е. А.	Управление качеством: 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»]	Красноярск: СФУ, 2015
------	--	--	-----------------------

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов направлена на изучение рекомендуемой литературы и информационных ресурсов с целью углубления теоретических знаний. Контроль СРС осуществляется на практических занятиях в течение семестра путем опроса и защиты практических заданий.

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

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Операционные системы Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицесертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.2	Офисный пакет Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицесертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.3	Антивирус ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицесертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security Лицесертификат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	
9.2.2	– Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU) [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://elibrary.ru ;
9.2.3	– Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.znaniium.com ;
9.2.4	– Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://rucont.ru ;
9.2.5	– Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://e.lanbook ;
9.2.6	– Справочная правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ ;
9.2.7	– Справочная правовая система Гарант. Ру [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.garant.ru/ .

10 Материально-техническая база, необходимая 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;
- технические регламенты, стандарты.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

