

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«1» сентября 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.17 «Управление качеством в коммерческой деятельности»

(ОФО, ЗФО)

Направление подготовки
38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО
Профиль «Коммерция»

Курск 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015 № 1334.

Разработчики:

доцент, к.экон.н., доцент
кафедры экономики

Демченко А.А.



(занимаемая должность)


(ФИО)

(подпись)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры экономики
Протокол № 1 от «30» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой: к.экон.н., профессор МЭБИК Окороков В.М.

(ученая степень, звание, Ф.И.О.)



(подпись)

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины изучение методов оценки и измерения качества, концептуальных основ и методологии управления качеством и сертификации продукции и систем качества.

Задачи:

- 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.

2. Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина Б1.В.17 «Управление качеством в коммерческой деятельности» входит в блок Б1 «Вариативная часть» учебного плана. Дисциплина «Управление качеством в коммерческой деятельности» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами основной образовательной программы. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении предшествующих дисциплин: «Коммерческая деятельность», «Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия», «Организация торговой деятельности». Знания, компетенции, приобретенные при освоении дисциплины «Управление качеством в коммерческой деятельности» будут использованы при изучении специальных дисциплин: «Товарная политика», «Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам».

3. Требования к планируемым результатам освоения дисциплины:

3.1 Обучающийся должен:

Знать: глубину и ширину товарного ассортимента; факторы, формирующие модель управления товарным ассортиментом и услугами; общие и специфические требования, предъявляемые к товарам; номенклатуру потребительских свойств товаров.

Уметь: формировать товарный ассортимент в зависимости от потребностей организации торговли; анализировать показатели ассортимента коммерческого и производственного предприятия; применять методы контроля качества товаров и обрабатывать результаты контроля, определять порядок операций при проведении

экспертизы товаров, устанавливать соответствие содержания маркировки товаров установленным требованиям.

Владеть: методами управления ассортиментом и качеством товаров и услуг; рациональными способами и методами хранения, транспортирования и реализации товаров; методикой проведения экспертизы качества товаров, приемки товаров по количеству и качеству.

3.2 В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

Профессиональные компетенции: ПК1 - 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; ПК8 - готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.

3.3. Компетенции и индикаторы (показатели) их достижения

ПК - Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ПК-1	способностью 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	управляет ассортиментом и качеством товаров и услуг
ПК-8	готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	обеспечивает качество торгового обслуживания

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения Очная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		7
Контактная работа (всего)	32.3	32.3
В том числе:		

Лекционные занятия	16	16
Практические занятия	16	16
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3
Самостоятельная работа	75.7	75.7
ИТОГО:	108	108
з.е.	3	3

Форма обучения Заочная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		9
Контактная работа (всего)	8.3	8.3
В том числе:		
Лекционные занятия	4	4
Практические занятия	4	4
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3
Самостоятельная работа	96	96
Часы на контроль	3.7	3.7
ИТОГО:	108	108
з.е.	3	3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

Форма обучения Очная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
1	Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством	8	8	40		
2	Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления	2	2	10		
3	Тема 2. Принципы обеспечения и управления качеством товаров и услуг	2	2	10		
4	Тема 3. Эволюция концепций качества: мировой и отечественный опыт	2	2	10		
5	Тема 4. Нормативно-правовое обеспечение качества	2	2	10		
6	Раздел 2. Методологические основы управления качеством	8	8	35,7		
7	Тема 5. Определение номенклатуры показателей качества продукции	1	1	8		
8	Тема 6. Оценка уровня качества	1	1	8		

	продукции					
9	Тема 7. Статистические методы контроля качества	2	2	8		
10	Тема 8. Оценка затрат на качество	2	2	8		
11	Тема 9. Определение экономического эффекта от повышения качества. Направления совершенствования управления качеством	2	2	3,7		
12	ИТОГО	16	16	75.7	0.3	

Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
1	Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством	2	2	40		
2	Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления	1		10		
3	Тема 2. Принципы обеспечения и управления качеством товаров и услуг	1		10		
4	Тема 3. Эволюция концепций качества: мировой и отечественный опыт		1	10		
5	Тема 4. Нормативно-правовое обеспечение качества		1	10		
6	Раздел 2. Методологические основы управления качеством	2	2			
7	Тема 5. Определение номенклатуры показателей качества продукции	1		12		
8	Тема 6. Оценка уровня качества продукции		1	12		
9	Тема 7. Статистические методы контроля качества	1		12		
10	Тема 8. Оценка затрат на качество			12		
11	Тема 9. Определение экономического эффекта от повышения качества. Направления совершенствования управления качеством		1	8		
12	ИТОГО:	4	4	96	0.3	3.7

--	--	--	--	--	--	--

5.2. Содержание разделов/тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Содержание раздела/темы
	Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством	
	Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления	Качество как социально-экономическая категория. Качество как объект управления. Эволюция взглядов на качество. Пирамида качества. Факторы, влияющие на качество.
	Тема 2. Принципы обеспечения и управления качеством товаров и услуг	Принципы обеспечения качества товаров. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Классификация показателей качества продукции. Оценка уровня качества продукции.
	Тема 3. Эволюция концепций качества: мировой и отечественный опыт	Развитие принципов сертификации. Основные этапы развития систем качества. Сущность процессного подхода к управлению качеством. Разработка и внедрение системы управления качеством. Роль международной организации по стандартизации в совершенствовании систем качества (ISO).
	Тема 4. Нормативно-правовое обеспечение качества	Ответственность изготовителей в обеспечении качества. Механизм обеспечения прав потребителей. Ответственность изготовителей за надлежащую информацию о товарах. Порядок устранения недостатков и замены товаров ненадлежащего качества.
	Раздел 2. Методологические основы управления качеством	
	Тема 5. Определение номенклатуры показателей качества продукции	Номенклатура показателей качества продукции. Содержание ГОСТов системы показателей качества продукции. Коэффициенты весомости показателей качества. Экспертный метод определения коэффициентов весомости. Коэффициент конкордации.
	Тема 6. Оценка уровня качества продукции	Уровень качества продукции. Оценка уровня качества продукции. Дифференциальный метод. Комплексный

		метод. Смешанный метод оценки уровня качества.
	Тема 7. Статистические методы контроля качества	Значение статистического контроля в обеспечении качества продукции. Статистические методы контроля качества. Предварительная статистическая обработка результатов контроля. Сравнение качества работы станков с помощью дисперсионного анализа и с помощью непараметрических критериев. Инструменты контроля качества. Контрольный листок и его значение в обеспечении контроля качества. Диаграмма Парето. Кривая Лоренца. Временной ряд. Диаграмма причин и результатов (схема Исикавы). Диаграмма разброса (расслоения) данных. Контрольная карта.
	Тема 8. Оценка затрат на качество	Методики расчета затрат на качество. Алгоритм определения затрат организации на обеспечение качества. затраты на соответствие. Затраты на отказы, предупредительные затраты, оценочные затраты. Издержки, обусловленные внутренними отказами, издержки, обусловленные внешними отказами.
	Тема 9. Определение экономического эффекта от повышения качества. Направления совершенствования управления качеством	Специфика определения экономического эффекта потребителя от повышения качества продукции. Экономический эффект общества от повышения качества продукции. Нормативный коэффициент эффективности капиталовложений производителя. Нормативный коэффициент эффективности капиталовложений потребителя. Коэффициенты технического уровня изделия. Современные направления совершенствования управления качеством. Инновационные технологии в управлении качеством.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела/темы дисциплины	Формируемые компетенции	
	Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством	ПК1
Раздел 2. Методологические основы управления качеством	ПК1	ПК8

7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине

При изучении курса «Управление качеством в коммерческой деятельности» используются различные образовательные технологии, такие как:

Лекционно-практическая система

Данная система традиционно используется в высшей школе. Дает возможность сконцентрировать материал в блоки (разделы/темы) и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся во время текущей и промежуточной аттестации.

Проблемное обучение

Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности обучающихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности.

Разноуровневое обучение

У преподавателя появляется возможность помогать «неуспевающему» студенту, при этом уделять внимание остальным обучающимся в группе, реализуется желание «сильных» учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. «Сильные» учащиеся утверждают в своих способностях, «слабые» получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.

Проектные методы обучения

Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности обучающихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению.

Исследовательские методы в обучении

Дают возможность обучающимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения и для определения индивидуальной траектории развития каждого менеджера.

Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр

Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, компетенций, необходимых в практической деятельности.

Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа)

Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности обучающихся.

Информационно-коммуникационные технологии

Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Система инновационной оценки «портфолио»

Формирование персонифицированного учета достижений обучающегося как инструмента педагогической поддержки социального самоопределения, определения траектории индивидуального развития личности. Использование широкого спектра педагогических технологий дает возможность ППС продуктивно использовать время аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы студента.

8. Методические рекомендации для преподавателей для проведения текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости в рамках дисциплины проводится с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы.

Текущий контроль успеваемости обучающихся проводится по каждой теме учебной дисциплины и включает контроль знаний на аудиторных и внеаудиторных занятиях в ходе выполнения самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме сдачи **зачета**.

Зачет сдается согласно расписанию и служит формой проверки учебных достижений обучающихся по всей программе учебной дисциплины и преследуют цель оценить учебные достижения за академический период.

9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся

1. Работа над понятиями

1. Знать термин.
2. Выделить главное в понятии.
3. Выучить определение.
4. Уметь использовать понятие в различных формах ответа.

2. Запись лекции

1. Настроиться на запись лекции (состояние внутренней готовности, установка).
2. Соблюдать единый орфографический режим:
 - а) записать дату, тему, план, рекомендованную литературу;
 - б) вести запись с полями;
 - в) выделять главное, существенное (подчеркивая, абзацы, цвет, пометки на полях и т.д.).
3. Запись вести сжато, но без искажения содержания.
4. Выделять основные понятия, определения, схемы, факты, сведения, статистические данные.

3. Работа с источником информации:

1. Познакомиться в целом с содержанием источника информации:
 - а) чтение аннотации источника;
 - б) чтение вступительной статьи;
 - в) просматривание оглавления;
 - г) чтение источника с выделением основных проблем и выводов;
 - д) работа со словарем с целью выяснения значений понятий.
2. Составить план темы:
 - а) выделить логически законченные части;
 - б) выделить в них главное, существенное;
 - в) сформулировать вопросы или пункты плана;
 - г) ставить вопросы по прочитанному.

4. Конспектирование:

1. Определить цель конспектирования.
2. Составить план.
3. Законспектировать источник:
 - а) указать автора статьи, ее название, место и год написания, страницы;
 - б) составить конспект по следующим формам (по указанию преподавателя или выбору студента): 1. Цитатный план. 2. Тезисный план.

10. Перечень информационных технологий

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие:

Оборудование:	Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
Программное обеспечение и информационно справочные системы:	ЭБС Znanium; Консультант плюс; WindowsXPProfessional SP3; Windows 7; MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; Антивирус DoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/18003.
2. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1012692>
3. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>

б) дополнительная литература

1. Управление качеством продукции / Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. - М.:Дашков и К, 2018. - 336 с.: ISBN 978-5-394-01715-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415054>
2. Управление качеством : учеб. пособие / В.Е. Магер. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 176 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/917724>
3. Малый бизнес. Стратегии совершенствования на основе управления качеством: Пособие / Маслов Д.В., Белокоровин Э.А., - 2-е изд., (эл.) - М.:ДМК Пресс, 2018. - 193 с.: ISBN 978-5-93700-048-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/982877>
4. Управление качеством рекламы: Учебное пособие / Смирнов Э.А. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 170 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-369-01049-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/355302>

в) Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека (электронные статьи по экономике) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>

2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (электронные статьи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
3. Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам (электронные книги) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finbook.biz>.
4. <http://www.rsl.ru/> (сайт Российской Государственной библиотеки).
5. <http://www.gks.ru>(сайт Госкомстата РФ).
6. <http://www.hrm.ru/>(специализированный сайт для HRменеджеров).
7. <http://www.minzdravsoc.ru/>(сайт Министерства труда и социального развития РФ).
8. <http://www.chelt.ru>(сайт журнала "Человек и труд").
9. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека.
10. <http://www.minfin.ru> Министерство финансов РФ

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа.</p> <p>Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием</p>	<p>№ 001,</p> <p>№ 002, № 215, № 309, № 406</p>	<p>Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска.</p> <p>Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флип-чат.</p>
<p>Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий.</p> <p>Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций.</p> <p>Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>№ 403,</p> <p>№ 206, № 200, № 202, № 107, № 110, № 207</p>	<p>Учебные рабочие места</p> <ul style="list-style-type: none"> • Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD, • Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб • Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб • Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб • Лицензионное программное обеспечение - Windows XP Professional SP3, Windows 7 • MicrosoftOffice 2007, 2010 • 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях • Антивирус DoctorWeb • Консультант Плюс • CorelDrawGraphicsSuite X4 • AdobeConnect 9 (вебинар)

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
Помещение для самостоятельной работы	№ 102	столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17” lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.
Библиотека	№ 004	Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы
Читальный зал библиотеки	№ 003	Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet
Аудитория для хранения учебного оборудования	№ 111	