

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.07.2022 09:54:58  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

Одобрена  
на заседании кафедры

30.11.2021 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Плиска О.В.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
15 декабря 2021 г.  
протокол № 4  
Председатель  Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Менеджмент качества товаров
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в бизнес-системах
Форма обучения	очная
Год набора	2022

Разработана:  
Доцент, к.с.-х.н.  
Донскова Л.А.

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>10</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 947 )
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов - магистрантов системных теоретических знаний и приобретение ими практических навыков и умений в области менеджмента качества товаров, как современной концепции управления предприятием а также развитие профессионального взгляда на выбор методов управления основополагающими характеристиками товара (продукции) на протяжении его жизненного цикла

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет с оценкой	108	24	8	16	84	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-1 Организация работ по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства, снижению качества работ, выпуска брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению	ИД-1.ПК-1 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг) Методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации Методы управления качеством при эксплуатации продукции (услуг)

ПК-1 Организация работ по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства, снижению качества работ, выпуска брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению	ИД-2.ПК-1 Уметь: Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством эксплуатации изделий (услуг) Применять методы квалиметрического анализа продукции (услуг)
	ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Анализ рекламаций и претензий, поступающих от потребителей Анализ причин возникновения дефектов продукции (процессов) при эксплуатации продукции (услуг) Разработка корректировочных мероприятий по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг) Разработка корректировочных мероприятий по устранению причин возникновения дефектов продукции (процессов), выявляемых при эксплуатации продукции (услуг) Подготовка и представление руководству отчета о причинах возникновения дефектов при эксплуатации продукции (услуг)

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 3		30					
Тема 1.	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции	30	4		4	22	
Семестр 3		24					
Тема 2.	Основные понятия и современная концепция качества товаров. Государственная политика в области качества товаров.	24			4	20	
Семестр 3		32					
Тема 3.	Механизм управления качеством	32	4		6	22	
Семестр 3		22					
Тема 4.	Методы управления качеством при эксплуатации продукции	22			2	20	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Тема 1,2	Тест(Приложение 4)	Тест состоит из 20 вопросов с вариантами ответов.	10 баллов Тест считается выполненным при наличии правильных ответов на 10 и более вопросов
Тема 1,2,3	Рабочая тетрадь (Приложение 4)	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала. Рабочая тетрадь содержит три задания, предусматривающие работу с научными публикациями, нормативными документами и учебной литературой.	10 баллов Задание считается выполненным при наличии ответов по трем заданиям
Тема 1,2,3	Доклад (с презентацией) (Приложение 4)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а так же собственные взгляды на нее в сопровождении презентативного материала	10 баллов
Тема 3	Тест(Приложение 4)	Тест состоит из 20 вопросов с вариантами ответов.	10 баллов Тест считается выполненным при наличии правильных ответов на 10 и более вопросов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 семестр (ЗаО)	Билеты для зачета с оценкой (Приложение 5)	Билет включает один теоретический вопрос, одно тестовое задание и практическое задание	50 баллов

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг).

Основные задачи дисциплины «Менеджмент качества товаров». Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг). Разработка и реализации корректирующих и превентивных мероприятий по улучшению качества продукции, создание для организаций условий, способствующих подъему и повышению безопасности и качества продукции и услуг.

Тема 3. Механизм управления качеством товаров

Механизм и методы управления качеством. Управление основополагающими характеристиками товаров на этапах ЖЦТ

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг).

Тема 1 Изучение основных понятий и концепций в области качества товаров

Задание 1. Изучить по ГОСТ Р ИСО 9000-2015 термины, относящиеся к качеству; к менеджменту; к характеристикам; к соответствию; к оценке

Задание 2. Практикум «14 принципов Деминга»

Задание 3. Изучение и анализ документации системы менеджмента качества (СМК). Качество в СМК.

Задание 4. Национальная и международная база в области управления качеством продукции (услуг)

Тема 2. Основные понятия и современная концепция качества товаров. Государственная политика в области качества товаров.

Цель – приобретение теоретических знаний и практических навыков в области современных концепций качества товаров и государственной политики в области качества

Вопросы для обсуждения:

1. Современные концепции качества товаров
2. Современные представления о качестве товаров субъектов рынка
3. Государственная политики в области качества
4. Обзор политики качества в некоторых зарубежных странах

Тема 3. Механизм управления качеством товаров

Цель – приобретение практических навыков сбора данных о качестве, их анализ, построения причинно-следственной диаграммы, диагностика производственных процессов для предупреждения несоответствий в отношении качества продукции.

Задание 1 Графики, диаграммы и схемы и применение их в практической деятельности

Задание 2 Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы)

Задание 3 Определение качества продукта на соответствие требованиям ГОСТ, оценка дифференциальным и комплексным методом

Задание 4 Перечислите основные требования потребителей к процессу приобретения кондитерских изделий в магазине университета; к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия; к работе буфета.

Задание 5. Решение ситуаций по системе «Шесть сигм».



Тема 4. Методы управления качеством при эксплуатации продукции

Цель - освоение и приобретение практических навыков в области применения методов управления качеством при эксплуатации товаров

Задания 1 Ознакомление с методами управления качеством при эксплуатации товаров, обоснование выбора

Задание 2 Практическое использование методов управления качеством при эксплуатации товаров

Задание 3 Специальные функции, реализуемые на различных стадиях жизненного цикла и уровнях управления

Задание 4 Особенности контроля качества на торговых предприятиях. Организация государственного контроля. Ответственность за качество продукции.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг).

1. Повторение и изучение материала лекций
2. Проработка материала и составление опорного конспекта
3. Подготовка к практическим занятиям
4. Подготовка реферативного сообщения с презентацией
5. Тестирование
6. Самостоятельное решение задач

Тема 2. Основные понятия и современная концепция качества товаров. Государственная политика в области качества товаров.

1. Повторение и изучение материала лекций
2. Проработка материала и составление опорного конспекта
3. Подготовка к практическим занятиям
4. Подготовка реферативного сообщения с презентацией
5. Тестирование

Тема 3. Механизм управления качеством товаров

1. Повторение и изучение материала лекций
2. Проработка материала и составление опорного конспекта
3. Подготовка к практическим занятиям
4. Подготовка реферативного сообщения с презентацией
5. Тестирование

Тема 4. Методы управления качеством при эксплуатации продукции

1. Повторение и изучение материала лекций
2. Проработка материала и составление опорного конспекта
3. Подготовка к практическим занятиям
4. Подготовка реферативного сообщения с презентацией
5. Тестирование

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено учебным планом

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: Учебник Для бакалавриата и магистратуры. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425062>

2. Донскова Л. А., Зуева О. Н., Меркулова Н. Ю., Царева С. В. Товарный консалтинг и экспертиза во внутренней и внешней торговле: технология формирования компетенций. Учебное пособие : в 2 частях. Ч. 1 [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2019. - 121 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/20/p492966.pdf>

3. Донскова Л. А., Беляев Н. М. Товарный консалтинг и ассортиментная политика: учебное пособие. - Курск: Университетская книга, 2018. - 191

4. Донскова Л. А. Менеджмент качества товаров: учебное пособие. - Курск: Университетская книга, 2019. - 238

#### **Дополнительная литература:**

1. Ермолаева Е. О., Кантере В.М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 336 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/925846>

2. Голубцова Ю. В. Теоретические и практические аспекты формирования качества продуктов переработки растительного сырья [Электронный ресурс]:. - Кемерово: КемГУ, 2017. - 179 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102701>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.