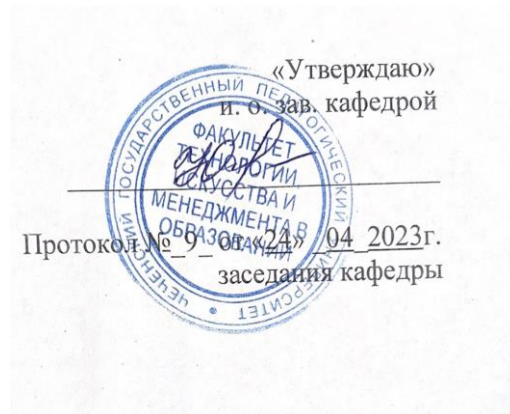


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Багдирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2023 12:58:59
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d01462896c9d813e5026977d4

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Модуль «Управление товарно-сбытовой деятельностью и качеством товаров»**

Б1.В.03.06 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки
38.03.06-"Торговое дело"

Профиль подготовки
"Маркетинг"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная и очно-заочная

Год набора -2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03.06 «Управление качеством» входит в блок 1 и относится к модулю «Управление товарно-сбытовой деятельностью и качеством товаров». Освоение данной дисциплины является необходимой основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по профилю «Маркетинг» направления 38.03.06 «Торговое дело» и является дисциплиной, формируемой участниками образовательных отношений. Учебная дисциплина «Управление качеством» изучается в 7 семестре.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины является: формирование специальной профессиональной компетенции на основе овладения теоретическими знаниями и практическими навыками делового общения цикла, требующих знания этической проблематики в профессиональной деятельности.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Достижение цели освоения дисциплины (модуля) обеспечивается через формирование следующих компетенций (с указанием шифра компетенции): УК-1; УК-2; ПК-3.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;	УК 1.1 Знать: - базовые естественнонаучные категории и концепции; УК 1.2 - понятийным аппаратом, навыками научного анализа и методологией научного подхода в научно-исследовательской и практической деятельности, навыками приобретения умений и знаний; УК 1.3 - специфику научного знания, его отличия от религиозного, художественного и обыденного знания; главные этапы развития науки; основные проблемы современной науки и приемы самообразования; УК 1.4 - основные способы математической обработки информации. УК 1.5 Уметь: - применять естественнонаучные знания в учебной и профессиональной деятельности; УК 1.6 - приобретать систематические знания в выбранной области науки, анализировать возникающие в процессе научного исследования мировоззренческие проблемы с точки зрения современных научных парадигм, осмысливать и делать обоснованные выводы из новой научной и учебной литературы, результатов экспериментов, происходящих в мире глобальных событий; УК 1.7 - применять математические знания в учебной и профессиональной деятельности. УК 1.8 Владеть: - естественнонаучным языком; УК 1.9 - различными средствами коммуникации в профессиональной деятельности.	Знает: инновационные возможности развития бизнес – процессов предприятий и организаций корпоративного, банковского и государственного секторов экономики на разных стадиях жизненного цикла Умеет: разрабатывать и обосновывать стратегии управления человеческими ресурсами предприятий; планировать 5 и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию Владет типовыми средствами разработки интеллектуальных систем и методологией создания ИТ – сервисов, основанных на анализе экономических и финансовых данных и машинном обучении
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых	УК 2.1 Знать: базовые правовые положения. УК 2.2 Уметь: использовать основы правовых знаний в профессиональной деятельности. УК 2.3 Владеть: приемами использования базовых правовых знаний в профессиональной деятельности.	Знает: базовые правовые положения; Умеет: использовать основы правовых знаний в профессиональной деятельности; Владет

норм, имеющихся ресурсов и ограничений;		приемами использования базовых правовых знаний в профессиональной деятельности.
ПК-3 способностью управлять материально-техническими процессами на предприятии;	<p>ПК 3.1 Знать инструменты и технологии организации и планирования закупок и продаж товаров на предприятии;</p> <p>ПК 3.2. Знать ассортимент и качество товаров и услуг, правила диагностики дефектов, порядок приёмки и учёт товаров по количеству и качеству, порядок списания потерь;</p> <p>ПК 3.3 Уметь организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;</p> <p>ПК 3.4 Уметь оценивать ассортимент и качество товаров и услуг, диагностировать дефекты, осуществлять контроль качества товаров и услуг, регулировать процессы хранения и проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, учитывать и списывать потери;</p> <p>ПК 3.5 Владеть навыками организации и планирования закупок и продаж товаров на предприятии;</p> <p>ПК 3.6 Владеть способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, осуществлять контроль качества товаров и услуг, регулировать процессы хранения и проводить инвентаризацию, определять и сокращать затраты материальных и трудовых ресурсов.</p>	<p>Знает: инструменты и технологии организации и планирования закупок и продаж товаров на предприятии;</p> <p>Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;</p> <p>Владеет навыками организации и планирования закупок и продаж товаров на предприятии.</p>

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академ. часов)

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно 7 семестр	Очно-Заочно 8 семестр
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем	48+69	32+85
4.1.1. аудиторная работа	48	32
в том числе:		
лекции	16	16
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	32	16
лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа	69	127
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	69	85
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену	27	27

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
		Очно	Очно-заочн.	Очно	Очно-заочн.	Очно	Очно-заочн.	Очно	Очно-заочн.	Очно	Очно-заочн.
1.	Тема 1. Сущность качества и управление.	17	18	2	2	4	2			11	14
2.	Тема 2. Основные методы управления качеством.	17	18	2	2	4	2			11	14
3	Тема 3. Система управления качеством на предприятии.	19	18	2	2	6	2			11	14
4	Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.	20	18	2	2	6	2			12	14
5	Тема 5. Метрологическое обеспечение качества Продукции.	22	22	4	4	6	4			12	14
6	Тема 6. Стандартизация продукции в России.	22	23	4	4	6	4			12	15
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X							X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	27	27							X	X
	Итого:	144	144	16	2	32	2			69	85

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 4

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1	Тема 1. Сущность качества и управление.	Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности.
2	Тема 2. Основные методы управления качеством.	Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.
3	Тема 3. Система управления качеством на	Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные

4	Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.	Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.
5	Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции.	Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.
6	Тема 6. Стандартизация продукции в России.	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
	Тема 1. Сущность качества и управление.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
	Тема 2. Основные методы управления качеством.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
	Тема 3. Система управления качеством на предприятии.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
	Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
	Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
	Тема 6. Стандартизация	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с

продукции в России.	конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
---------------------	--

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.1.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, обеспеченных указанной	Количество	Количество экземпляров в библиотеке	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся платформой
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный //	144/96	2 6		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/code/510566	100%
2	Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный //	144/96	2 6		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/code/531776	100%
3	Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст : электронный //	144/96	2 6		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/code/511754	100%

4	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	
Дополнительная литература						
1	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный //	144/96	2 6	20	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/512424	100%
2	Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный //	144/96	2 6		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/531534	100%
3	Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный //				Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/510700	

3.1.2. Интернет-ресурсы

Информация об электронных библиотечных системах (ЭБС), современных профессиональных базах данных и информационных справочных системах.

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Таблица 7

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория - ауд. 4-04	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска - 1	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс - ауд. 5-02	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.3-01	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска - 1	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

Таблица 8

№	Наименование темы (раздела)	Код и	Оценочные средства
----------	------------------------------------	--------------	---------------------------

п/п	с контролируемым содержанием	наименование проверяемых	текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Сущность качества и управление.	УК-1; УК-2; ПК-3	Комбинированная проверка	1-й рубежный контроль
2.	Тема 2. Основные методы управления качеством.	УК-1; УК-2; ПК-3	Комбинированная проверка	1-й рубежный контроль
	Тема 3. Система управления качеством на предприятии.	УК-1; УК-2; ПК-3	Комбинированная проверка	1-й рубежный контроль
	Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.	УК-1; УК-2; ПК-3	Комбинированная проверка	2-й рубежный контроль
	Тема 5. Метрологическое обеспечение качества Продукции.	УК-1; УК-2; ПК-3	Комбинированная проверка	2-й рубежный контроль
	Тема 6. Стандартизация продукции в России.	УК-1; УК-2; ПК-3	Комбинированная проверка	2-й рубежный контроль
	<i>Курсовая работа (проект)</i>			
	<i>Учебная практика</i>			
	<i>Производственная практика</i>			

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1 Типовые вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством»

1 аттестация

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.

2 аттестация

16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества

26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством»

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
31. Дайте определения понятию «стандартизация» и «сертификация».
32. Перечислите виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации, от содержания разрабатываемых и предъявляемых к ним требований.
33. Назовите основные категории нормативных документов по стандартизации.
34. Назовите основные требования к разработке фонда стандартов.
35. Назовите какие основные цели стандартизации определяет Государственная система стандартизации.
36. Охарактеризуйте цели и принципы программ «Зеленая книга Европы» и «Белая книга Европы».
37. Перечислите основные принципы Соглашения по техническим барьерам в торговле.
38. Охарактеризуйте уровни международной, региональной, национальной стандартизации и стандартизации уровня предприятий.

39. Назовите три основных типа выгод от использования стандартов.
40. Охарактеризуйте стандарты управления качеством, стандарты корпоративного управления, экологические стандарты, стандарты в области бережливого производства.
41. В чем суть методологии определения количественной оценки экономических эффектов, возникающих вследствие внедрения международных стандартов на предприятиях.
42. Перечислите существующие трактовки категории «качество».
43. Назовите представителей американской школы управления качеством и их подходы.
44. Назовите представителей японской школы управления качеством и их подходы.
45. Сущность понятий «качество», «управление качеством», «обеспечение качества».
46. Японская модель иерархии качества.
47. Этапы развития управления качеством.
48. Затраты на качество продукции.
49. Требования к качеству и удовлетворенность потребителей.
50. Информация о качестве.
51. Контроль качества.
52. Характеристика комплексного управления качеством
53. Разработка мероприятий по управлению качеством.
54. Взаимодействие с внешней средой в управлении качеством.
55. Статистические методы контроля качества
56. Организация работ по управлению качеством.
57. Принцип управления качеством и состав функций управления качеством.
58. Политика в области качества
59. Планирование качества.
- 60 Особенности обеспечения и управления качеством услуг.

Критерии оценивания результатов тестирования

Таблица 9

<i>Уровень освоения</i>	<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
<i>Максимальный уровень</i>	Зачтено выставляется по следующим параметрам: присутствие на лекциях (не менее 70 %), работа на семинарских занятиях (выступить с сообщением не менее трех раз, принимать участие в дискуссиях), выполнение самостоятельной работы и дидактических тестов по темам разделов дисциплины.	5
<i>Средний уровень</i>	Зачтено выставляется по следующим параметрам: присутствие на лекциях (не менее 50 %), работа на семинарских занятиях (выступить с сообщением не менее трех раз, принимать участие в дискуссиях), выполнение самостоятельной работы и дидактических тестов по темам разделов дисциплины	3
<i>Минимальный уровень</i>	Не зачтено - студент не посещает лекции, семинарские занятия, не выполняет своевременно самостоятельную работу, дидактические тесты по разделам, не ответил на вопросы зачетного теста (выполнил правильно менее 75 % заданий)	0

Обязательным условием допуска студента к итоговой аттестации является удовлетворительное или успешное прохождение промежуточной аттестации в течение семестра.

4.2.2 Наименование оценочного средства: *оценка текущей работы студента на семинарских занятиях*

Примерные вопросы оценки текущей работы студента

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №1

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №2

Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №3

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей.

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №4

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №5

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №6

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Примерный перечень контрольных теоретических вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (3 семестр)

Вопросы из коллоквиумов 1-6

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг

17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.

Критерии оценивания результатов выполнения практико-ориентированного задания

Таблица 10

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Задание выполнено правильно: выводы аргументированы, основаны на знании материала, владении категориальным аппаратом	3
Средний уровень	Задание выполнено в целом правильно: но допущены ошибки в аргументации, обнаружено поверхностное владение терминологическим аппаратом	2
Минимальный уровень	Задание выполнено с ошибками в формулировке тезисов и аргументации, обнаружено слабое владение терминологическим аппаратом	1
Минимальный уровень не достигнут	Задание не выполнено или выполнено с серьёзными ошибками	0

4.2.1. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение

Темы докладов:

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
10. Отечественные системы управления качеством.
11. Системы стандартизации.
12. Системы сертификации продукции.
13. Разработка программы повышения производительности предприятия.
14. Управление затратами на обеспечение качества.
15. Анализ брака и потерь.

Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Таблица 11

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу; – высокая степень информативности, компактность слайдов 	3
Средний уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована общая ориентация в материале; – достаточно полная информация о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов; – невысокая степень информативности слайдов; – ошибки в структуре доклада; – недостаточное использование научной литературы 	2
Минимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале; – ошибки в структуре доклада; – научная литература не привлечена 	1
Минимальный уровень не достигнут	<ul style="list-style-type: none"> – выступление не содержит достаточной информации по теме; – продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; – неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. 	0

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Доцент, к.э.н, доцент



Джабраилова Л.Х.

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Арсагириева Т.А.

**Оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Управление качеством
Направление подготовки
38.03.06 - Торговое дело**

**Профили подготовки «Маркетинг»
Форма обучения: Очная и очно-заочная
Год приема: 2023**

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 7

Форма аттестации – экзамен

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине: Управление качеством

Вопросы к экзамену по дисциплине Управление качеством

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
31. Дайте определения понятию «стандартизация» и «сертификация».

32. Перечислите виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации, от содержания разрабатываемых и предъявляемых к ним требований.
33. Назовите основные категории нормативных документов по стандартизации.
34. Назовите основные требования к разработке фонда стандартов.
35. Назовите какие основные цели стандартизации определяет Государственная система стандартизации.
36. Охарактеризуйте цели и принципы программ «Зеленая книга Европы» и «Белая книга Европы».
37. Перечислите основные принципы Соглашения по техническим барьерам в торговле.
38. Охарактеризуйте уровни международной, региональной, национальной стандартизации и стандартизации уровня предприятий.
39. Назовите три основных типа выгод от использования стандартов.
40. Охарактеризуйте стандарты управления качеством, стандарты корпоративного управления, экологические стандарты, стандарты в области бережливого производства.
41. В чем суть методологии определения количественной оценки экономических эффектов, возникающих вследствие внедрения международных стандартов на предприятиях.
42. Перечислите существующие трактовки категории «качество».
43. Назовите представителей американской школы управления качеством и их подходы.
44. Назовите представителей японской школы управления качеством и их подходы.
45. Сущность понятий «качество», «управление качеством», «обеспечение качества».
46. Японская модель иерархии качества.
47. Этапы развития управления качеством.
48. Затраты на качество продукции.
49. Требования к качеству и удовлетворенность потребителей.
50. Информация о качестве.
51. Контроль качества.
52. Характеристика комплексного управления качеством
53. Разработка мероприятий по управлению качеством.
54. Взаимодействие с внешней средой в управлении качеством.
55. Статистические методы контроля качества
56. Организация работ по управлению качеством.
57. Принцип управления качеством и состав функций управления качеством.
58. Политика в области качества
59. Планирование качества.
- 60 Особенности обеспечения и управления качеством услуг.

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

ФЕ

**ДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Чеченский государственный педагогический университет»

«Утверждаю»
и. о. зав. кафедрой


 Протокол № _____ от 04 2023г.
 заседания кафедры

БИЛЕТ- № 1
Экзамен по дисциплине «Управление качеством»
направление подготовки 38.03.06 - Торговое дело, Профили подготовки
«Маркетинг»», __ семестр

1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
2. Виды затрат на качество.

Преподаватель: Джабраилова Л.Х.

Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)
Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	13-15
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	10-12
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	7-9
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей,</i>	6 и менее

<p><i>обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	
---	--

Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

1. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	86-100	71-85	51-70	Менее 51
	«зачтено»			«не зачтено»
Код и наименование формируемой компетенции				
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;	Знает: инновационные возможности развития бизнес – процессов предприятий и организаций корпоративного, банковского и государственного секторов экономики на разных стадиях жизненного цикла	Знает: инновационные возможности развития бизнес – процессов предприятий и организаций корпоративного, банковского и государственного секторов экономики на разных стадиях жизненного цикла	Знает: инновационные возможности развития бизнес – процессов предприятий и организаций корпоративного, банковского и государственного секторов экономики на разных стадиях жизненного цикла	Не знает базовые естественнонаучные категории и концепции и понятийный аппарат, навыки научного анализа и методологией научного подхода
	Умеет: разрабатывать и обосновывать стратегии управления человеческими ресурсами предприятий; планировать 5 и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию	Умеет: разрабатывать и обосновывать стратегии управления человеческими ресурсами предприятий; планировать 5 и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию	Умеет: разрабатывать и обосновывать стратегии управления человеческими ресурсами предприятий; планировать 5 и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию	Не умеет применять стратегии управления человеческими ресурсами предприятий; планировать 5 и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию

	Владеет типовыми средствами разработки интеллектуальных систем и методологией создания ИТ – сервисов, основанных на анализе экономических и финансовых данных и машинном обучении	Владеет типовыми средствами разработки интеллектуальных систем и методологией создания ИТ – сервисов, основанных на анализе экономических и финансовых данных и машинном обучении	Владеет типовыми средствами разработки интеллектуальных систем и методологией создания ИТ – сервисов, основанных на анализе экономических и финансовых данных и машинном обучении	Не владеет средствами ИТ – сервисов, основанных на анализе экономических и финансовых данных и машинном обучении
Код и наименование формируемой компетенции				
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;	Знает: базовые правовые положения;	Знает: базовые правовые положения;	Знает: базовые правовые положения;	Не знает применять знания базовые правовые положения;
	Умеет: использовать основы правовых знаний в профессиональной деятельности;	Умеет: использовать основы правовых знаний в профессиональной деятельности;	Умеет: использовать основы правовых знаний в профессиональной деятельности;	Не умеет базовые правовые положения;
	Владеет приемами использования базовых правовых знаний в профессиональной деятельности.	Владеет приемами использования базовых правовых знаний в профессиональной деятельности.	Владеет приемами использования базовых правовых знаний в профессиональной деятельности.	Не владеет основными приемами использования базовых правовых знаний в профессиональной деятельности.
ПК-3 способностью управлять материально-техническими процессами на предприятии;	Знает: инструменты и технологии организации и планирования закупок и продаж товаров на предприятии;	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Не знает организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;
	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Не умеет планировать закупку и продажу товаров на предприятии;
	Владеет навыками организации и планирования закупок и продаж товаров на предприятии.	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Умеет: организовывать и планировать закупку и продажу товаров на предприятии;	Не владеет навыками планирования закупок и продаж товаров на предприятии;

2. Рейтинг-план изучения дисциплины

Таблица 16

БАЗОВАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ				
I	Контрольные мероприятия		Мин. кол-во баллов на занятиях	Макс. кол-во баллов на занятиях
Текущий контроль № 1	Тема 1. Сущность качества и управление.		0	10
Текущий контроль № 2	Тема 2. Основные методы управления качеством.		0	10
	Тема 3. Система управления качеством на предприятии.			
Рубежный контроль: контрольная работа №1 (Темы 1-4)			0	10
Текущий контроль №3	Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.		0	10
	Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции.		0	
Текущий контроль №4	Тема 6. Стандартизация продукции в России.		0	10
Рубежный контроль: контрольная работа №2 (Темы 4-7)			0	10
Допуск к промежуточной аттестации			Мин 36	
II	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ		Мин.	Макс.
1	Поощрительные баллы		0-10	10
	Подготовка доклада с презентацией по дисциплине		0-1	1
	Посещаемость лекций (100%)		0-2	2
	Участие в работе круглого стола, студенческой конференции		0-2	2
	Соц.-личностный рейтинг		0-3	3
	Участие в общественной, культурно-массовой и спортивной работе		0-2	2
2	Штрафные баллы		0-3	3
	Пропуск учебных лекций	за пропуск лекции снимается балльная стоимость лекции (2:8=0,25)	0,25 x N (N – количество пропущенных лекций)	
	Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №1	минус 5% от максимального балла	- 0,5	
	Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №2	минус 5% от максимального балла	- 0,5	
III	ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ		0-30	30
Форма итогового контроля:	Зачет (экзамен)		0-30	30

ИТОГО БАЛЛОВ ЗА СЕМЕСТР:

0-100

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Управление качеством

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки Торговое дело

Профили Маркетинг

(год набора 2023, форма обучения Очная и очно-заочная)

на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины Менеджмент / модуля «Общепрофессиональный модуль» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений