

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.08.2017 15:41:50
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac7da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 30.08.2017, №1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством



Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.04 **Коммерция** (по отраслям) (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Лукьянчикова Л.М. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **38.02.04 Коммерция (по отраслям)** по программе базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место дисциплины в структуре ПССЗ: дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 - 4, ОК 7, ОК 12, ПК 3.4, ПК 3.6 - 3.8.

ПК 3.4.	Классифицировать товары, идентифицировать их ассортиментную принадлежность, оценивать качество, диагностировать дефекты, определять градации качества
ПК 3.6.	Обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к товарам и упаковке, оценивать качество процессов, в соответствии с установленными требованиями
ПК 3.7.	Производить измерение товаров и других объектов, переводить внесистемные единицы измерений в системные
ПК 3.8.	Работать с документами по подтверждению соответствия, принимать участие в мероприятиях по контролю
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 12.	Соблюдать действующие законодательства и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- разбираться в методах управления и контроля качеством;
- определять требования потребителей к качеству и безопасности продукции;
- разбираться в системе менеджмента качества;
- пользоваться стандартами ИСО 9000, анализировать их;
- устанавливать риски и опасности, контролировать их в точках контроля;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные понятия и терминологию в области качества и управления качеством;
- факторы, влияющие на качество;
- основные понятия и типичные процессы жизненного цикла продукции;
- основные этапы развития системы менеджмента качества, модели и этапы управления качеством;
- документальную основу систем менеджмента качества;
- основные методы менеджмента качества, виды и формы контроля;
- нормативно – правовую базу функционирования систем управления качеством;
- сертификацию СМК и управления безопасностью товаров.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 78 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 52 часа;

самостоятельной работы студента 26 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26*
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

26* - в том числе 8 часов консультаций

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Управление качеством

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Основные категории качества и управление качеством	Содержание	6	
	1 Введение. Основные категории и понятия качества и управление качеством Качество, как фактор успеха в рыночной экономике. Термины, определения и общие положения в управлении качеством.	4	1
	2 Значение управления и обеспечение качеством в сферах производства и обслуживания Качество, как составляющий элемент конкурентоспособности. Представление о теории. Всеобщего менеджмента качеством (TQM).		1
	Практическая работа	2	
	1 Определение терминологии в области качества продукции и менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9000 «Системы менеджмента качества». Основные положения и словарь: термины, относящиеся к качеству №№ 3.1. 2; 3. 1. 3; к менеджменту №№ 3. 2. 2; 3. 2. 3; 3. 2. 10; 3. 2. 11; 3. 2. 12; 3.2. 14; 3. 2. 15; к характеристикам №№ 3. 5. 1; 3. 5. 2; 3. 5. 4; к соответствию №№ 3. 6. 1; 3. 6. 2; 3.6. 3; 3. 6. 4; 3. 6. 5; 3.6.6; к оценке №№ 3. 8. 2; 3. 8. 3; 3. 8. 4; 3. 8. 5.		
	Самостоятельная работа: проработка учебного материала, поиск и обзор научных публикации.	2	

		Примерное тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение рефератов: «Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции», «История управления качеством».		
Тема 2. Факторы, влияющие на качество и оценка качества продукции.	Содержание		8	
	1	Факторы, влияющие на формирование качества Влияние качества сырья, полуфабрикатов, технических, технологических, организационных факторов. Прогнозирование качества продукции в рамках маркетинговых исследований, роль нормативных документов, человеческого фактора, научно-технического уровня. Факторы внутренние и внешние, объективная и субъективная.	4	2
	2	Оценка качества Показатели качества, их классификация, понятие оценки качества, методы оценки- органолептический, измерительный, расчетный, экспертный, социологический. Уровень качества продукции, технический уровень качества. Методы оценки уровня качества - дифференциальный, комплексный, смешанный. Преимущества и недостатки методов оценки качества.		2
	Практические работы		4	
	1	Определение градаций товаров и услуг по качеству. На основе стандартов на конкретные группы товаров выявить градации по качеству (сорт, марка, класс и др.) и критерии, по которым товар относится к определенной градации. На основе стандартов на конкретные группы услуг выявить задачи по качеству.		
	2	Произвести оценку уровня качества товара, установить номенклатуру показателей качества, определить их коэффициенты весомости методом ранжирования, рассчитать ком-		

		плексный показатель качества и уровень качества.		
		Самостоятельная работа: проработка учебного материала, поиск и обзор научных публикаций.	2	
Тема 3. Процессы жизненного цикла продукции.	Содержание		8	
	1	Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции (ЖЦП) ЖЦП- основные понятия, стадии и этапы. Планирование процессов ЖЦП. Управление качеством на предпроизводственных стадиях: планирование; процессы, связанные с потребителями, определения требований к продукции, проектирование, закупки.	4	1
	2	Управление качеством на производственных стадиях Понятие об управляемых условиях производства, постановка продукции на производство, организация контроля. Управление на стадии обращения, процессы доставки, продажи, эксплуатации. Роль манипуляционных знаков сохранении качества товаров при транспортировании и складировании. Управление ассортиментом товаров, как инструмент управления качеством обслуживания. Понятие о цикле Деминга и «спирале качества».		1
	Практические работы		4	
	1	Установление этапов жизненного цикла продукции на примере конкретных товарных групп.		
2	Планирование новой продукции, определение и анализ требований потребителей к качеству продукции. Определение степени новизны.			

	<p>Самостоятельная работа: проработка конспектов и учебной литературы, выполнение домашних заданий.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение рефератов: «Управление качеством на стадии производства по конкретной продукции», «роль эксплуатационных документов в обеспечении качества продукции потребителям в процессе эксплуатации».</p>	4	
Тема 4. Система менеджмента качества	Содержание	8	
	1 Система управления качеством продукции Система менеджмента качества, понятие. Требования и подход к системам метода качества. Основные этапы развития систем качества, звезды качества. Характер воздействия систем качества на этапы жизненного цикла продукции. Процессный подход, назначение. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	4	1
	2 Документальная основа систем менеджмента качества Разработка «Руководства по качеству», «политики в области качества» «программ качества». Этапы управления качеством продукции в организациях торговли – предреализационные и послереализационные. Управление качеством услуг. Персонал как субъект управления, мотивации и обучения персонала.		2
	Практические работы	4	
	1 Составьте схему и зарисуйте модель СМК по ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования».		
2 Разработка документов « политика в области качества» для торговых предприятий. Роль высшего руководства предприятия. Обслуживание разработанных документов.			

	<p>Самостоятельная работа: проработка конспектов и учебной литературы, выполнение домашних заданий.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение рефератов: «Зарубежные модели управления качеством. Ученые в области качества – У. Шухарт, Э. Деминг, Г. Тагути, Дж Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава и др.» «Национальные концепции управления качеством – БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, СБТ, КС УКП и др.»</p>	4	
Тема 5. Методы менеджмента качества	Содержание	8	
	1 Методы менеджмента качества Основные методы контроля качества, назначение, виды. Классификация контроля качества по различным признакам: по этапам производства, по полноте охвата, по стадии создания и существования продукции, по степени влияния на объекты, по объектам и субъектам. Краткая характеристика разных видов контроля.	4	1
	2 Статистические методы обеспечения качества Семь основных инструментов контроля качества. Статистическим выборочным контроле качества продукции, контрольных нормативов, использование приемочного и браковочного чисел. Понятия об инструментах контроля – контрольный листок, контрольная карта, диаграмма Парето, Исикавы, разброса, стратификации (расслоении), гистозламме. Виды контроля, применяемые в коммерческой деятельности.		1
	Практические работы	4	
	1 Решение ситуационных задач по выборочному контролю качества продукции. Определение приёмочных и браковочных		

		чисел при контроле отдельных групп товаров. Работа со стандартами.		
	2	Освоение статистических методов контроля. По исходным данным составления диаграммы Парето и причинно – следственной диаграммы Исикавы, контрольных листков и карт по конкретным группам товаров.		
		Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий, проработка конспектов и учебной литературы. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: составление причинно-следственных диаграмм по проблеме качества конкретных групп товаров, решение задач по отбору проб, составлению средних образцов, определение допустимых размеров проб и образцов.	4	
Тема 6.Нормативно-правовая база обеспечения качества.		Содержание	6	
	1	Правовые обеспечения качества Федеральные законы РФ «О защите прав потребителей»; «О качестве и безопасности пищевых продуктов»; «Об обеспечении единства измерений»; «О техническом регулировании». <u>Технические регламенты</u> , как носители обязательных требований. Международные и национальные Российские стандарты, как условия обеспечения качества и управления качеством	2	
		Практические работы	4	
	1	Определение назначения и сферы применения, стандартов ИСО 9000, 9001, 9004.		

	2	Изучение видов технических регламентов – общих и специальных, их содержание.		
		<p>Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий, проработка конспектов и учебной литературы.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <p>Выполнение реферата на тему: «Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие качество товаров и услуги розничной торговли».</p>	4	
Тема 7. Оценка систем качества и управление безопасностью товаров	Содержание		8	
	1	<p>Оценка систем качества.</p> <p>Сертификация систем менеджмента качества (ССМК), значение правила и порядок. Содержание процедур проведения сертификации СМК в организации; инспекционный контроль за сертифицированной СМК.</p> <p>Понятие о национальных и международных премиях по качеству, Премия правительства РФ в области качества.</p>	4	
	2	<p>Безопасность товаров</p> <p>Понятие безопасности, показатели безопасности продовольственных товаров, их характеристика. СанПиН 2. 3. 2 1078 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов». Внедрение систем менеджмента безопасности пищевых продуктов (СМБПП) на основе ИСО 22000. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП, ГОСТ Р 51705. 1-2001 основные типы рисков и опасностей, их анализ и контроль в критических контрольных точках (ККТ).</p>		
	Практические работы		4	

	1	Используя ГОСТ Р 40. 003 – 2005. Система сертификации ГОСТ Р. Реестр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001; изучить содержание процедур проведения сертификации систем качества по этапам.	
	2	Используя СанПиН 2. 3. 2. 1078 – 01 изучить показатели безопасности продовольственных товаров (отдельных групп), ПДУ по токсичным элементам, пестицидам, соединениям азота, антибиотикам, радионуклидам, микотоксинам. Микробиологический контроль, безопасность ТМИ (ГМО) пищи.	
		<p>Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий, проработка конспектов и учебной литературы.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <p>Выполнение рефератов «Продовольственная безопасность, как одна из основных составляющих их качества», «Гигиенический контроль за применением биологически активных добавок к пище», «Нормативно – правовая база правового регулирования продовольственной безопасности.</p>	6
	Всего		78

26¹ – 2 часа; 26² – 2 часа; 26³ – 2 часа; 26⁴ – 2 часа.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебной лаборатории товароведения.

Оборудование учебной лаборатории:

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол компьютерный – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 12 шт.
- стулья аудиторные – 26 шт.
- шкаф-витрина - 3 шт.
- шкаф угловой – 1 шт.
- шкаф для хранения – 1 шт.
- тумба угловая – 1 шт.
- стойка-кафедра – 1 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- персональный компьютер в сборе - 1 шт.
- экран проекционный с электроприводом Draper Varunet- 1 шт.
- проектор мультимедийный NEC v260 - 1 шт.
- оптические микроскопы, лупы
- метры, сантиметровые ленты,
- чаши, колбы, пробирки
- препаровальная игла, ножницы
- натуральные образцы непродовольственных товаров
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;
- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License: 43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;
- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для СПО / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 352 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/

Дополнительная литература

1. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / Николаев М. И. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 115 с. — Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

2. ФЗ «О защите прав потребителей от 07.02.1992 с изменениями»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
Разбираться в методах управления и контроля качеством; Определять требования потребителей качеству и безопасности продукции; Разбираться в системе менеджмента качества; Пользоваться стандартами ИСО 9000, анализировать их; Устанавливать риски и опасности, контролировать их в точках контроля.	Наблюдение в ходе практического занятия Оценка умения применять формулы Оценка результатов практической работы Оценка исследовательских работ; Оценка результатов тестирования; Оценка выполнения рефератов;
Знания	
Основные понятия и терминологию в области качества и управления качеством; Факторы, влияющие на качество; Основные понятия, типичные процессы жизненного цикла продукции; Основные этапы развития системы менеджмента качества; Модели и этапы управления качеством; Документальную основу систем менеджмента качества; Основные методы менеджмента качества, виды и формы контроля; Нормативно-правовую базу функционирования систем управления качеством; Сертификацию СМК и управления безопасностью товаров.	Оценка самостоятельной работы Оценка результатов индивидуальных заданий; Дифференцированный зачет

