

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.01.2017 10:20:44

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da147f415362ffa0ee37e73fa19

**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**



Курск 2017

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.05 **Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров** (базовой подготовки).

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

Разработчик:

Зайцева Н.А. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>17</b>

# 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 профессии СПО **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров** (базовая подготовка).

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

**1.2. Место дисциплины в структуре ППСЗ:** 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 1-9, ПК 1.3, ПК 3.4.

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 их 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 личностного развития.
ОК 5	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.3	Управлять товарными запасами и потоками.
ПК 3.4	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

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 54 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 36 часов;  
самостоятельной работы студента 18 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	54
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	36
в том числе:	
практические занятия	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	18*
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	

18\* , в том числе 4 часа 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	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1 <b>Введение. Основные категории и понятия качества и управление качеством</b> Качество, как фактор успеха в рыночной экономике. Термины, определения и общие положения в управлении качеством. Качество, как составляющий элемент конкурентоспособности. Представление о теории. Всеобщего менеджмента качеством (TQM).	2	1
	<b>Практическая работа</b>	2	
	2 Изучение терминологии в области качества продукции и менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9000 «системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: термины, относящийся 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.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> проработка учебного материала, поиск и обзор научных публикации. <b>Примерное тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> выполнение рефератов: «Роль качества в формирова-	2	

		нии конкурентоспособности продукции», «История управления качеством».		
Тема 2 Факторы, влияющие на качество и оценка качества продукции.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	<b>Факторы, влияющие на формирование качества</b> 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 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	
	<b>Практические работы</b>		4	
	1	Изучение 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	
	2	Произвести оценку уровня качества товара, установить номенклатуру показателей качества, определить их коэффициенты весомости методом ранжирования, рассчитать комплексный показатель качества и уровень качества.	2	

Тема 3 Процессы жизненного цикла продукции.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	<p><b>Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции (ЖЦП)</b> 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.</p> <p><b>Управление качеством на производственных стадиях.</b> 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».</p>	2	
	<b>Практические работы</b>			
	1	Изучение этапов жизненного цикла продукции на примере конкретных товарных групп.	2	
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> проработка конспектов и учебной литературы, выполнение домашних заданий.</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> выполнение рефератов: «Управление качеством на стадии производства по конкретной продукции», «роль эксплуатационных документов в обеспечении качества продукции потребителем в процессе эксплуатации».</p>	2		
Тема 4 Система ме-	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	1	<b>Система управления качеством продукции</b>	2	

менеджмента качества		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.		
	2	<b>Документальная основа систем менеджмента качества</b> 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	
	<b>Практические работы</b>			
	1	Изучить по ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования». Модель системы, основанной на процессном подходе. Составьте схему и зарисуйте модель СМК по ИСО 9001.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> проработка конспектов и учебной литературы, выполнение домашних заданий. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 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.»		4 <sup>1</sup>	

Тема 5 Методы менеджмента качества	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	
	1	<b>Методы менеджмента качества</b> 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.	2	
	2	<b>Статистические методы обеспечения качества</b> 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), гистограмме. Виды контроля, применяемые в коммерческой деятельности.	2	
	<b>Практические работы</b>			
	1	Решение ситуационных задач по выборочному контролю качества продукции. Определение приёмочных и браковочных чисел при контроле отдельных групп товаров. Работа со стандартами.		
<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий, проработка конспектов и учебной литературы. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 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.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	<b>Правовые обеспечения качества</b> 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	
	<b>Практические работы</b>		2	
	1	Изучение стандартов ИСО 9000, их назначение, сферы применения, структура (ИСО 9000, 9001, 9004) Изучение видов технических регламентов – общих и специальных, их содержание.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий, проработка конспектов и учебной литературы. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Выполнение реферата на тему: «Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие качество товаров и услуги розничной торговли».		2	
Тема 7 Оценка систем качества и управление безопасностью товаров	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1	<b>Оценка систем качества</b> Сертификация систем менеджмента качества (ССМК), значение правила и порядок. Содержание процедур проведения сертификации СМК в организации; инспекционный контроль за сертифицированной СМК. Понятие о национальных и международных премиях по качеству, Премия правительства РФ в области качества.	4	

	<p><b>2</b> <b>Безопасность товаров</b>  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>		
	<p><b>Практические работы</b></p>	<p>2</p>	
	<p><b>1</b> 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 ГМИ (ГМО) пищи.</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий, проработка конспектов и учебной литературы.  <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>  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>	<p>6<sup>2</sup></p>	
	<p>Всего</p>	<p>54</p>	

**1 – в том числе 2 часа консультаций,**

**2 – в том числе 2 часа консультаций.**

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебной лаборатории товароведения и экспертизы непродовольственных товаров

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

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.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебной лаборатории товароведения и экспертизы продовольственных товаров

Оборудование учебной лаборатории:

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный –18 шт.
- стулья аудиторные – 31 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- оптические микроскопы, лупы
- аналитические весы с разновесами, товарные весы
- щупы, пробоотборники (мучной, сырный)
- психрометр Августа
- стеклянная посуда (колбы, мерные цилиндры, пробирки, бюретки)

- штативы
- термометры спиртовые, ареометры
- прибор Журавлева
- овоскоп
- чайники заварные для дегустации, чашки
- натуральные образцы продовольственных товаров;

### **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/](http://www.biblio-online.ru/)

Дополнительная литература:

1. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник./ Лифиц И.М. – М.: Издательство Юрайт, ИД Юрайт, 2017.

2. Действующие технические регламенты и стандарты

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разбираться в методах управления и контроля качеством;</li> <li>• Определять требования потребителей качеству и безопасности продукции;</li> <li>• Разбираться в системе менеджмента качества;</li> <li>• Пользоваться стандартами ИСО 9000, анализировать их;</li> <li>• Устанавливать риски и опасности, контролировать их в точках контроля.</li> </ul>	<p>Наблюдение в ходе практического занятия</p> <p>Оценка умения применять формулы</p> <p>Оценка результатов практической работы</p> <p>Оценка исследовательских работ;</p> <p>Оценка результатов тестирования;</p>
Знания	Оценка выполнения рефератов;
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные понятия и терминологию в области качества и управления качеством;</li> <li>• Факторы, влияющие на качество;</li> </ul>	<p>Оценка самостоятельной работы</p> <p>Оценка результатов индивидуальных заданий;</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Основные понятия, типичные процессы жизненного цикла продукции;</li><li>• Основные этапы развития системы менеджмента качества;</li><li>• Модели и этапы управления качеством;</li><li>• Документальную основу систем менеджмента качества;</li><li>• Основные методы менеджмента качества, виды и формы контроля;</li><li>• Нормативно-правовую базу функционирования систем управления качеством;</li><li>• Сертификацию СМК и управления безопасностью товаров.</li></ul>	Дифференцированный зачет
--	--------------------------