Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 15.09.2023 11:26:47
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины **ОП 14 Управление качеством**

код, специальность **38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

образовательная база подготовки: **основное общее образование, среднее общее образование**

форма обучения **очная**

Краснодар, 2023

СОГЛАСОВАНА:

Предметно-цикловой комиссией
специальности Коммерция
(по отраслям)

Протокол № 6
от « 12» января 2023 года

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Председатель предметно-
цикловой комиссии

А.А. Зуб
Подпись Инициалы Фамилия

Заведующая
отделением СПО

С.А. Марковская
Подпись Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Мищенко Л.Н., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Рецензент: Ряховский Е.Б., генеральный директор ООО «Южная Кубанская Торгово-Производственная Корпорация»

Рецензент: Романовская М.С., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС для специальности 38.02.04 «Коммерция» (по отраслям) Квалификация – менеджер по продажам.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная общепрофессиональная дисциплина входит в профессиональный цикл дисциплин вариативной части ФГОС СПО по специальности «Коммерция (по отраслям)». Предшествующими дисциплинами являются «Менеджмент», «Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия».

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

Целью изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний в области управления качеством продукции и услуг, приобретение практических умений обеспечения качества и формирование необходимых компетенций.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- усвоение основных понятий;
- изучение целей, задач, объектов, субъектов, средств, принципов, методов и правовой базы управления качеством;
- приобретение умений разбираться в системе менеджмента качества, работать со стандартами ИСО 9000;
- анализ стандартов ИСО 9000-2008, а также рисков и опасностей, возникающих в торгово-сбытовых организациях в области качества.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Результатом освоения общепрофессиональной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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

разбираться в системе менеджмента качества, методах управления и контроля качества;

работать со стандартами ИСО 9001, анализировать их;

устанавливать риски и опасности, возникающие в торговых организациях в области качества;

разрабатывать требования к новой продукции и выявлять её отличительные признаки.

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

- основные понятия, цели, задачи;
- объекты, субъекты, средства;
- принципы, методы и правовую базу управления качеством, системы менеджмента качества продукции и услуг, контроля их качества.

1.4. Результаты освоения учебной дисциплины

Результатом освоения общепрофессиональной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 3.4	Классифицировать товары, идентифицировать их ассортиментную принадлежность, оценивать качество, диагностировать дефекты, определять градации качества.

1.5. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 67 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося 11 часов;
консультаций 8 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)	**67**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**48**
в том числе:	
лекционные занятия	28
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**11**
в том числе:	
подготовка к практическим занятиям	5
внеаудиторная самостоятельная работа	6
Консультации	**8**
Итоговая аттестация в форме **экзамена**	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление качеством»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение. Предмет, цели и задачи учебной дисциплины	***Содержание учебного материала***	*2*	
	Цель, задачи и предмет учебной дисциплины. Термины, определения и общие положения менеджмента качества. Значение управления и обеспечения качеством в сферах производства и обслуживания. Межпредметные связи с другими учебными дисциплинами.		*1*
	Самостоятельная работа обучающихся Изучите цели, задачи и предмет учебной дисциплины. Составьте схему «Структура дисциплины «Управление качеством»». Выявите значение управления и обеспечения качеством в сфере производства или обращения. Установите межпредметные связи с другими дисциплинами. Дайте определения терминов: качество, менеджмент качества.	*2*	
Тема 1. Составные элементы менеджмента качества	***Содержание учебного материала***	*2*	
	Структура менеджмента качества и ее составные элементы. Цели и задачи менеджмента качества. Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение и др. Объекты менеджмента качества: продукция, процессы. Удовлетворенность потребителей. Субъекты менеджмента качества: руководители, персонал. Требования к производственному и обслуживающему персоналу, устанавливающие их нормативные документы. Менеджмент ресурсов: виды и назначение ресурсов. Средства менеджмента качества: нормативные, технические. Подходы к управлению качеством: административный и экономический, их краткая характеристика.		*1*
	Самостоятельная работа обучающихся	*2*	

	Рассмотрите структуру менеджмента качества и её составные элементы. Составьте схему этой структуры. Определите цели и задачи менеджмента качества. Рассмотрите принципы менеджмента качества, его объекты. Укажите конечный результат применения менеджмента качества. Охарактеризуйте субъектов менеджмента качества. Изучите менеджмент ресурсов, их виды и назначение. Определите средства менеджмента качества. Охарактеризуйте подходы к управлению качеством.		
Тема 2. Методы менеджмента качества	***Содержание учебного материала***	*2*	
	Основные методы менеджмента качества: назначение, виды. Методы контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграммы разброса, стратификация (расслоение), Парето, Исикавы, контрольная карта. Сбор информации, построение, использование этих инструментов. Методы управления качеством: диаграммы средства, связей, древовидная (дерево решений), матричная (таблица качества), стрелочная, процесса осуществления программы, приоритетов. Сбор исходных данных, построение, использование. Взаимосвязь методов контроля и управления качеством.		*2*
	Практические занятия Сбор информации и изучение методов контроля качества. Сбор исходных данных и изучение методов управления качеством.	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся Изучите основные методы менеджмента качества, их назначение и виды. Рассмотрите методы контроля качества. Заполните контрольный листок и контрольную карту. Разберите методы управления качеством. Составьте диаграмму средств для конкретной организации. Выявите взаимосвязь методов контроля и управления качеством. Соберите необходимую информацию по контролю качества.	*2*	

Тема 3. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством	***Содержание учебного материала***	*2*	
	Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством: федеральные законы, международные и национальные российские стандарты. Семейство стандартов ИСО 9000: назначение, перечень, эволюция развития. Структура стандартов ИСО 9000, их назначение, сферы применения. Изменения в структуре стандартов. Место контроля в системе менеджмента качества. Взаимосвязь менеджмента качества с сертификацией.		*1*
	Практические занятия Ознакомление с семейством стандартов ИСО 9000 и анализ их.	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся Изучите нормативно-правовую базу организации и функционирования систем управления качеством. Проработайте ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Составьте схему структуры семейства стандартов ИСО 9000. Укажите их назначение, перечень и сферу применения. Выявите место контроля в системе менеджмента качества. Установите взаимосвязь менеджмента качества с сертификацией. Напишите доклад на темы: - Нормативно-правовая база управления качеством; - Стандарты семейства ИСО 9000 и их применение в сфере производства (или услуг).	*2*	
Тема 4. Система менеджмента качества	***Содержание учебного материала***	*4*	
	Система менеджмента качества: понятие, общие требования. Необходимость системы менеджмента качества. Требования и подход к системам менеджмента качества. Процессный подход: назначение, сущность. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Документация систем менеджмента качеством. Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента. Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства.		*1*
	Самостоятельная работа обучающихся Определите понятие «система менеджмента качества» и укажите общие требования. Дайте обоснование необходимости внедрения систем менеджмента качества в сфере производства и обращения (или оказания услуг).	*2*	

	Рассмотрите назначение и сущность процессного подхода, и основанную на нем модель системы менеджмента качества. Изучите документацию системы менеджмента качества. Разберите направленность системы менеджмента качества и др. систем. Выявите взаимосвязь между системой менеджмента качества и моделями совершенства.		
Тема 5. Руководство качеством	***Содержание учебного материала***	*4*	
	Высшее руководство в системе менеджмента качеством: его роль, ответственность, полномочия. Политика в области качества: понятие, назначение. Планирование системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства. Роль персонала в управлении качеством. Обучение управленческого персонала. Коллективное участие в совершенствовании деятельности организации по улучшению качества: группы по совершенствованию деятельности подразделений, кружки качества, группы совершенствования процессов, целевые группы.		*1*
	Самостоятельная работа обучающихся Выявите роль, ответственность и полномочия высшего руководства системы менеджмента качества. Определите роль политики в области качества в планировании системы менеджмента качества. Рассмотрите анализ политики в области качества со стороны руководства. Выявите роль персонала в управлении качеством. Укажите, для чего необходимо обучение управленческого персонала. Установите коллективные формы совершенствования деятельности организации в улучшении качества.	*2*	
Тема 6. Процессы жизненного цикла продукции	***Содержание учебного материала***	*4*	
	Основные понятия: анализ, верификация, валидация, жизненный цикл продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции. Процессы, связанные с потребителями. Определение и анализ требований к продукции. Связь с потребителями.		*2*

	Проектирование и разработка продукции. Планирование, входные и выходные данные. Анализ, верификация и валидация проекта и разработки: назначение, сущность. Управление изменениями проекта и разработки. Закупки: процесс, информация, верификация закупленной продукции. Производство и обслуживание: управление, валидация, идентификация и прослеживаемость, удовлетворенность потребителей. Сохранение соответствия продукции. Управление устройствами для мониторинга и измерений.		
	Практические занятия Разработка требований к новой продукции и установление отличительных признаков, влияющих на степень новизны.	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся и Консультация Дайте определение понятий: анализ, верификация, валидация, жизненный цикл продукции. Составьте схему «Этапы планирования жизненного цикла продукции». Рассмотрите процессы, связанные с потребителями. Определите требования потребителей к конкретной продукции и проанализируйте требования к ним. Проанализируйте этап проектирования и разработки продукции. Установите входные и выходные данные. Рассмотрите сущность и назначение анализа, верификации и валидации проекта и разработки. Проанализируйте этап закупки продукции, его необходимые средства и методы. Разберите основные элементы производства и обслуживания. Спроектируйте новый вид продукции и укажите отличительные признаки их новизны.	*4*	
Тема 7. Изменения, анализ и улучшение деятельности	***Содержание учебного материала***	*4*	
	Основные понятия: аудит, группа по аудиту, технический эксперт, испытание, контроль. Субъекты, осуществляющие аудит систем менеджмента качества, их статус, требования к ним. Мониторинг и измерение: сущность, назначение, различия. Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты. Мониторинг и измерение процессов, продукции.		*2*

	Управление несоответствующей продукцией. Анализ данных результативности системы менеджмента качества. Улучшение деятельности. Корректирующие и предупреждающие действия. Рекомендации по улучшению деятельности. Управление рисками. Система «Анализ рисков и критические точки контроля» (ХАССП): назначение, этапы программы, основные типы рисков и опасностей, их анализ и контроль в точках контроля. Внедрение программы ХАССП на предприятиях.		
	Практические занятия Работа с ГОСТ Р 51705-2001 «Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП». Установление рисков и опасностей в организациях торговли. Выбор критических контрольных точек.	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся и Консультация Определите понятия: аудит, группа по аудиту, технический эксперт. Выявите статус аудиторов и экспертов и требования к ним. Установите сущность, назначение и различия между мониторингом и измерением. Рассмотрите управление несоответствующей продукцией, корректирующие и предупреждающие действия. Выявите средства и методы улучшения деятельности. Изучите систему ХАССП, её назначение, этапы программы, основные типы рисков и опасностей. Приведите примеры внедрения программы ХАССП на предприятиях в сфере производства и обращения. Установите возможные риски и опасности в организациях торговли. Выявите возможные критические точки контроля.	*4*	
Тема 8. Российский опыт применения систем менеджмента качества	***Содержание учебного материала***	*4*	
	История отечественного опыта управления качеством. Создание и функционирование в СССР Единой системы государственного управления качеством, комплексных систем управления качеством (продукции, торгового обслуживания и т.п.). Применение международных стандартов ИСО серии 9000, признание их в качестве национальных (ГОСТ Р ИСО). Учет требований стандартов ИСО семейства 9000 в национальных стандартах. Сертификация систем качества: понятие, назначение, применение.		*2*

	Практические занятия Научная конференция по проблеме «Опыт внедрения систем менеджмента качества в России».	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся и Консультация Изучите историю отечественного опыта управления качеством. Рассмотрите применение международных стандартов ИСО серии 9000. Изучите понятие, назначение и применение сертификации систем качества. Подготовьте научные доклады по теме «Опыт внедрения систем менеджмента качества в России».	*4*	
	Всего:	*72*	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия:

- Рабочее место преподавателя.
- Рабочие места обучающихся (36)
- Стационарная доска.
- Телевизор
- Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.
- Принтер
- Учебно-наглядные пособия (плакаты)

Программное обеспечение

- ОС Windows 10
- Office Professional Plus 2010 Rus OLP NL AE
- Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition 250-499 Node
- Google Chrome
- Программное обеспечение утилита PeaZip
- Adobe Flash Player
- Adobe Reader DC

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/449768
2. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/450876 (дата обращения: 05.09.2020).

Дополнительные источники:

1. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 299 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-005070-6 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1006756
2. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=336613
3. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=1036974
4. Управление качеством : учеб. пособие / В.Е. Магер. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=1021897
5. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения: учеб. пособие / Т.Н. Ананьева, Н.Г. Новикова, Г.Н. Исаев. — Москва: ИНФРА-М,

2019. — 232 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/18657. - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=1002357ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
6. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 Система менеджмента качества. Требования.
7. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2009 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
8. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП»

3.3. Интерактивные формы обучения студентов при изучении дисциплины

Тема	Количество часов	Интерактивная форма проведения занятия
Тема 2. Методы менеджмента качества.	2	Деловая игра
Тема 3. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством	2	Кейс

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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 системе менеджмента качества, методах управления и контроля качества; работать со стандартами ИСО 9000	Текущий устный и письменный контроль по тестам I, II и III уровней. Оценка работы со стандартами серии 9000 и выполнение практических заданий. Оценка правильности решения ситуационных задач.
Устанавливать риски и опасности, возникающие в торговых организациях в области качества	Текущий устный и письменный контроль по тестам I, II и III уровней. Оценка работы со стандартом ГОСТ Р 51705.1-2001. Оценка выполнения практических заданий.
Разрабатывать требования к новой продукции и выявлять её отличительные признаки	Текущий устный и письменный контроль по тестам I, II и III уровней. Оценка работы со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Оценка выполнения практических заданий.
Знания: основные понятия, цели, задачи; объекты, субъекты, средства; принципы, методы и правовую базу управления качеством, системы менеджмента качества продукции и услуг, контроля их качества.	Текущий устный и письменный контроль по тестам I, II и III уровней. Самоконтроль.
Промежуточная аттестация в форме	**экзамена**

Разработчик:

ОСПО	Преподаватель	В.Р. Поддубная
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)