

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-38.03.06.03_2019_102588
Актуализировано: 29.03.2021

Рабочая программа дисциплины
Менеджмент качества в системе торговли

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	38.03.06 шифр
	Торговое дело наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.06.03 шифр
	Логистика в торговой деятельности наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Агалакова Оксана Сергеевна

ФИО

Шпенглер Анна Владимировна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Целью освоения учебной дисциплины является формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
Задачи дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить теоретические основы управления качеством в торговле 2. Рассмотреть методы определения качества услуг в торговом сервисе; 3. Обучить практическим приемам анализа систем управления качеством предприятиях торговли 4. Овладеть приемами и методами исследования, мониторинга и реализации лучших образцов методик управления качеством услуг в сфере торговли с целью получения конкурентных преимуществ; 5. Изучить системы управления качеством услуг, используемые в торговом сервисе.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция ПК-8

готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания		
Знает	Умеет	Владеет
основы обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания участников торгово-закупочной и сбытовой деятельности	Применять принципы менеджмента качества на всех этапах обслуживания покупателя	Навыками использования принципов менеджмента качества в практике работы организаций торговли

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Теоретические основы управления качеством	ПК-8
2	Методические основы менеджмента качества	ПК-8
3	Организационные аспекты управления качеством торговых услуг	ПК-8
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-8

Формы промежуточной аттестации

Зачет	5 семестр (Очная форма обучения) 9 семестр (Заочная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	5	288	8	173.5	90	36	54	0	114.5		5	
Заочная форма обучения	4, 5	8, 9	288	8	26.5	26	12	14	0	261.5		9	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Теоретические основы управления качеством»		96.00
Лекции		
Л1.1	Вводная лекция. Понятия и модели качества услуг	2.00
Л1.2	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	2.00
Л1.3	Управление качеством на торговом предприятии	2.00
Л1.4	Методы исследования качества торговых услуг и обслуживания	2.00
Л1.5	Нормативно-правовые аспекты регулирования вопросов качества в торговле	4.00
Л1.6	Стандартизация в системе управления качеством в торговле	2.00
Л1.7	Сертификация в системе управления качеством	2.00
Л1.8	Факторы, формирующие качество услуг в торговле	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	2.00
П1.2	Этапы развития управления качеством	4.00
П1.3	Правовое обеспечение качества на торговом предприятии	6.00
П1.4	Методы исследования качества торговых услуг и обслуживания	8.00
П1.5	Стандартизация в системе управления качеством в торговле	4.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Самостоятельная работа обучающихся	36.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	18.00
Раздел 2 «Методические основы менеджмента качества »		96.50
Лекции		
Л2.1	Система международных стандартов ИСО	4.00
Л2.2	Формы и методы работы предприятия сферы услуг по управлению качеством	2.00
Л2.3	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	4.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Система международных стандартов ИСО 9000:2000	4.00
П2.2	Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	4.00
П2.3	Концепция управления качеством «Шесть сигм», национальные премии по качеству	4.00

Самостоятельная работа		
C2.1	Методы обеспечения стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги	10.00
C2.2	Инструменты управления качеством услуг	28.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	36.00
Раздел 3 «Организационные аспекты управления качеством торговых услуг»		91.50
Лекции		
ЛЗ.1	Контроль качества	2.00
ЛЗ.2	Особенности современного этапа стандартизации в сфере обслуживания	2.00
ЛЗ.3	Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями торговли в Российской Федерации	2.00
ЛЗ.4	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.	2.00
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Контроль качества	2.00
ПЗ.2	Особенности современного этапа стандартизации в сфере обслуживания	2.00
ПЗ.3	Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями торговли в Российской Федерации	2.00
ПЗ.4	Оценка эффективности совершенствования качества	2.00
ПЗ.5	Российский опыт применения систем менеджмента качества	2.00
ПЗ.6	Высшее руководство в системе менеджмента качества	2.00
ПЗ.7	Планирование системы менеджмента качества в торговле	2.00
ПЗ.8	Изменения, анализ и улучшение деятельности	2.00
ПЗ.9	Установление рисков и опасностей в организациях торговли. Выбор критических контрольных точек	2.00
Самостоятельная работа		
C3.1	Самостоятельная работа обучающихся	36.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	29.00
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
34.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР4.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		288.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
-------------	--------------------------	-----------------------------------

Раздел 1 «Теоретические основы управления качеством»		72.00
Лекции		
Л1.1	Вводная лекция. Понятия и модели качества услуг	1.00
Л1.2	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	1.00
Л1.3	Управление качеством на торговом предприятии	1.00
Л1.4	Методы исследования качества торговых услуг и обслуживания	1.00
Л1.5	Нормативно-правовые аспекты регулирования вопросов качества в торговле	2.00
Л1.6	Стандартизация в системе управления качеством в торговле	1.00
Л1.7	Сертификация в системе управления качеством	1.00
Л1.8	Факторы, формирующие качество услуг в торговле	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	
П1.2	Этапы развития управления качеством	1.00
П1.3	Правовое обеспечение качества на торговом предприятии	1.00
П1.4	Методы исследования качества торговых услуг и обслуживания	2.00
П1.5	Стандартизация в системе управления качеством в торговле	
Самостоятельная работа		
С1.1	Самостоятельная работа обучающихся	58.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Методические основы менеджмента качества»		112.00
Лекции		
Л2.1	Система международных стандартов ИСО	1.00
Л2.2	Формы и методы работы предприятия сферы услуг по управлению качеством	1.00
Л2.3	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	
Семинары, практические занятия		
П2.1	Система международных стандартов ИСО 9000:2000	
П2.2	Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	1.00
П2.3	Концепция управления качеством «Шесть сигм», национальные премии по качеству	1.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Методы обеспечения стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги	36.00
С2.2	Инструменты управления качеством услуг	72.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Организационные аспекты управления качеством»		100.00

торговых услуг»		
Лекции		
ЛЗ.1	Контроль качества	
ЛЗ.2	Особенности современного этапа стандартизации в сфере обслуживания	
ЛЗ.3	Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями торговли в Российской Федерации	
ЛЗ.4	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.	
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Контроль качества	2.00
ПЗ.2	Особенности современного этапа стандартизации в сфере обслуживания	
ПЗ.3	Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями торговли в Российской Федерации	1.00
ПЗ.4	Оценка эффективности совершенствования качества	2.00
ПЗ.5	Российский опыт применения систем менеджмента качества	1.00
ПЗ.6	Высшее руководство в системе менеджмента качества	
ПЗ.7	Планирование системы менеджмента качества в торговле	1.00
ПЗ.8	Изменения, анализ и улучшение деятельности	1.00
ПЗ.9	Установление рисков и опасностей в организациях торговли. Выбор критических контрольных точек	
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Самостоятельная работа обучающихся	92.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВРЗ.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
34.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР4.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		288.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

1) Злобин, Э. В. Внутренний аудит в системе менеджмента качества: учебное электронное издание : учебное пособие / Э.В. Злобин. - Тамбов : ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2018. - 83 с. : табл., граф., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-2005-5 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570590/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие. - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1401-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

1) Губарев, А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества : монография / А.В. Губарев. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2013. - 132 с. - ISBN 978-5-9912-0347-0 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275224/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Ягодин, Т. С. Разработка системы менеджмента качества на предприятии / Т.С. Ягодин. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 120 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88657/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Гемба кайдзен : путь к снижению затрат и повышению качества: пер. с англ. / пер. Д. Савченко ; науч.ред.: Ю. Адлер, В. Шпер ; ред.: П. Суворовцев, С. Турко. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 416 с. : ил. - ISBN 978-5-9614-5451-2 : 666.80 р. - Текст : непосредственный.

Учебно-методические издания

1) Позднякова, Н. А. Системы менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Н. А. Позднякова. - Курган : КГСХА им. Т.С.Мальцева, 2016. - 57 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/159288> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебно-наглядное пособие

1) Альбом наглядных пособий по дисциплине "Экономика предприятия" : Дискета. - [Б. м. : б. и.], 2004. - 1715.98 р. - Текст : непосредственный.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-38.03.06.03
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
Экран LUMA

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=102588