

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №3 от 30 октября 2023 г.*

Кафедра «Маркетинг и коммерция»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»**

**Специальность 38.02.08 Торговое дело,
Квалификация – специалист торгового дела**

Форма обучения – очная

Махачкала-2023

УДК 620.2
ББК 30.609

Составитель – Мурадова Зарема Рамазановна, к.э.н., доцент кафедры «Маркетинг и коммерция» ГАОУ ВО ДГУНХ

Внутренний рецензент - Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ГАОУ ВО «ДГУНХ»

Внешний рецензент - Ханбабаев Эмин Кафланович, маркетолог сети Mr.Kingsman

Представитель работодателя – Представитель работодателя – Нурова Сабигат Зайирбеговна, генеральный директор ООО «Ритель».

Рабочая программа дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 июля 2023 г. N 548, в соответствии с приказом от 14 июня 2013 г., №464 Министерства образования и науки РФ. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. №413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования».

Рабочая программа дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Мурадова З.Р. Рабочая программа дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» для специальности 38.02.08 Торговое дело.– Махачкала: ДГУНХ, 2023 г.- 14 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 28 октября 2023 г.

Рекомендована к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.08 Торговое дело Атаевой Т.А.

Одобрена на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 24 октября 2023 г., протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и формы промежуточной аттестации.....	7
Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....	8
Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	10
Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	11
Раздел 7. Перечень информационных технологий, используемых при изучении дисциплины, перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем, профессиональных баз данных.....	12
Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	13
Раздел 9. Образовательные технологии.....	13

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Цели и задачи изучения дисциплины

Цель освоения дисциплины – приобретение студентами знаний, умений и навыков, обеспечивающих развитие способностей будущего специалиста по управлению инновациями, лидера в процессе обеспечения и повышения качества, внедрения и совершенствования систем качества.

Задачи изучения дисциплины:

освоить основные принципы управления качеством продукции и услуг;

изучить модели и методы управления организацией на основе систем менеджмента качества;

получить представление об основах сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;

сформировать у студентов понимание качества производимой продукции и оказываемых услуг в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000.

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 2.3.	Создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения
ПК-2.4	Выполнять операции по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров

1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

	компонентный состав компетенции		
код и формулировка компетенции	умеет:	знает:	Требования к практическому опыту:

ОК-1: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	грамотно выражать мысли и аргументировать в вопросах, касающихся сущности и социальной значимости своей будущей профессии; проявлять к ней устойчивый интерес при выполнении практических заданий-У1	сущность своей профессиональной деятельности, объекты деятельности, основные особенности работы по избранной профессии-31	активность, инициативность в процессе решения практических задач и освоения профессиональной деятельностью в целом-В1
ОК-2: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	эффективно организовывать собственную деятельность и решать профессиональные задачи-У2	методы и способы выполнения профессиональных задач; составные элементы коммерческой деятельности: цели, задачи, принципы, объекты, субъекты, виды коммерческой деятельности-32	-осуществляет выбор и методов и способов решения профессиональных задач-В2; -использует различные методы оценки эффективности собственной деятельности-В3.
ОК-3: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	распознавать и оценивать опасности в стандартных и нестандартных ситуациях-У3	сущность рисков в торговом деле, критерии их оценки-33	применяет навыки обнаружения и предотвращения опасности в стандартных и нестандартных ситуациях-В4
ОК-9: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	проявлять организованность, трудолюбие, исполнительскую дисциплину в профессиональной деятельности-У4	средства установления контакта в коллективе и с потребителями, приемы эффективного делового общения-34	использует стандарты, технические условия, положения и инструкции при решении расчетных и ситуационных задач, практических и лабораторных работ, при написании рефератов и других творческих работ-В4
ПК-2.3: Создавать	осуществлять	виды и назначение	навыками расчета

условия для сохранения количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения	контроль сохранности товарно-материальных ценностей-У5	систем защиты товаров, порядок их использования -35	товарных потерь – В5
ПК-2.4: Выполнять операции по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров	осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку на рабочем месте – У6	технологии хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки товаров – 36	идентифицировать товары различных товарных групп (зерновых, плодово-овощных, кондитерских, вкусовых, молочных, яичных, пищевых жиров, мясных и рыбных) – В6

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций					
	Тема 1. Понятие о качестве продукции и управлении качеством	Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт создания систем управления качеством изделий и услуг	Тема 3. Механизм и методы управления качеством	Тема 4. Методы оценки уровня качества	Тема 5. Контроль качества продукции	Тема 6. Статистические методы контроля качества и регулирования процессов
ОК-1	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+
ОК 09	+	+	+	+	+	+
ПК 2.3.	+	+	+	+	+	+
ПК-2.4	+	+	+	+	+	+

Код компетенции	Этапы формирования компетенций		
	Тема 7. Техническое регулирование и оценка соответствия	Тема 8. Системы менеджмента качества в образовании	Тема 9. Менеджмент качества в информационных

	продукции		технологиях
ОК-1	+	+	+
ОК-2	+	+	+
ОК-3	+	+	+
ОК 09	+	+	+
ПК 2.3.	+	+	+
ПК-2.4	+	+	+
ОК-1	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Контроль качества продукции и услуг» входит в состав профессионального цикла учебного плана формируемой участниками образовательных отношений ОП ППССЗ по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Промежуточный контроль знаний студентов по дисциплине «Контроль качества продукции и услуг» проводится в период семестровых аттестаций в форме: экзамена.

Материал курса следует увязывать с дисциплинами: «Товароведение потребительских товаров», «Организация коммерческой деятельности», «Логистика» и др.

Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и формы промежуточной аттестации

Объем дисциплины в академических часах составляет	110 часов,
Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет	80 ч.
в том числе:	
лекции	36 ч.
практические занятия	36 ч.
лабораторные занятия	18ч.
Количество академических часов, выделенных на групповую консультацию обучающихся в течении семестра	
Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся	8 ч.
Форма промежуточной аттестации:	
1 семестр – экзамен	12ч

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Тема занятия	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа						Форма текущего контроля успеваемости.
				Семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия	Коллективные	Иные аналогичные занятия	Самостоятельная работа	
1.	Тема 1. Понятие о качестве продукции и управлении качеством	10	4		4	2				Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов; деловая игра.
2.	Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт создания систем управления качеством изделий и услуг	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов.
3.	Тема 3. Механизм и методы управления качеством	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов.
4.	Тема 4. Методы оценки уровня качества	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов.
5.	Тема 5. Контроль качества продукции	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов; деловая игра.
6.	Тема 6. Статистические методы контроля качества и регулирования процессов	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов.
7.	Тема 7. Техническое регулирование и оценка соответствия продукции	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов.
8.	Тема 8. Системы менеджмента качества в образовании	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов; деловая игра.

9.	Тема 9. Менеджмент качества в информационных технологиях	11	4		4	2			1	Проведение опроса; решение задач; тестирование; решение кейсов.
	Итого за	80	36		36	18			8	
	Экзамен (групповая консультация перед промежуточной аттестацией, экзамен) 36 часов	12							Контроль	
	Всего:	110								

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения дисциплины**

№ п/п	Автор	Название основной и дополнительно учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/точек доступа
I. Основная учебная литература				
1	Горбашко, Е. А.	Управление качеством : учебник для вузов	Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с.	https://urait.ru/bcode/477910
	Васин, С. Г.	Управление качеством. Всеобщий подход :	Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с.	https://urait.ru/bcode/425062
2	Курочкина, А. Ю.	Управление качеством услуг :	Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.	: https://urait.ru/bcode/434105
II. Дополнительная литература				
а) Дополнительная учебная литература				
1.	Белый Е.М., Романова И.Б.	Управление качеством: Учебное пособие	Ульяновск, УлГУ, 2010. – 72 с	https://www.ulsu.ru/media/documents/belii_romanova_upravlenie_kachestvom_2_R61IzPJ.pdf
2.	В. Я. Дмитриев, Т. А. Борисова; под ред. Е. С. Ивлевой	Основы управления качеством: учебное пособие	С.-Петербург. ун-т технол. упр. и экон. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017. — 185 с.	https://www.spbume.ru/file/pages/1197/DmitrievVYa_BorisovaTA.pdf
3	В.М. Мишин	Управление качеством: Учебник для студентов вузов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 463 с.	https://techlibrary.ru/b/2uljlzljlo_2j.2u._3blq1rlalclmlfloljlf_1llalyflsltlc1p1n._2005.pdf

Б)Официальныеиздания:сборникизаконодательных актов,нормативно-правовыхдокументов,кодексовРФ	
1.	Федеральный закон "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 N 29-ФЗ (последняя редакция) 2 января 2000 года N 29-ФЗ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_341991/
2.	Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция) 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_325307/
3.	Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей" 7 февраля 1992 года N 2300-1 http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_329331/
4.	ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения" (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 N 582-ст) (ред. от 29.03.2016) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_206238/
5.	"ГОСТ Р 51074-2003. Национальный стандарт Российской Федерации. Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования" (утв. Постановлением Госстандарта России от 29.12.2003 N 401-ст) (ред. от 29.11.2012) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_143116/
6.	ГОСТ Р 51121-97 Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования Принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 30 декабря 1997 г., № 439-ст. http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=281611
в)Справочно-библиографическая литература	
1	Иванова Т.Н., Позняковский В.М., Окара А.И. , Рязанова О.А. Термины и определения в области пищевой и перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : справочник Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. – 396 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=57406
Ж)Информационныебазыданных	
1.	http://www.gost.ru/
2.	https://znaytovar.ru/
3.	http://tovaroved.ucoz.ru/publ/
4.	https://www.foodcafe.ru/
5.	http://www.falshivkam.net/
6.	http://www.textilemarket.ru
7.	http://www.textileclub.ru

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-

библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для освоения дисциплины «Товароведение потребительских товаров» могут быть использованы материалы следующих аналитических интернет-сайтов:

<http://www.gost.ru/> – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии; на сайте представлено большое число национальных стандартов и других документов по стандартизации в РФ;

<http://www.znaytovar.ru/> – на сайте представлена подборка статей, посвященных характеристике потребительских свойств товаров, вопросам экспертизы, идентификации и обнаружения фальсификации товаров;

<http://tovaroved.ucoz.ru/publ/> – сайт для будущих товароведов. <https://www.foodcafe.ru/> – сайт товароведов: помощь товароведам.

<http://www.falshivkam.net/> – на сайте представлено большое количество статей и иллюстраций к ним, посвященных способам фальсификации товаров, методам борьбы с ними; описаны меры по защите товарных знаков, представлен обширный музей фальсифицированных товаров;

<http://www.legprommarket.ru/> – на сайте пользователь без регистрации и ограничений может просматривать каталог предприятий-участников и каталог представленной ими продукции (товаров), может получить информацию о товаре и координаты производителя продукции (товара).

Раздел 7. Перечень информационных технологий, используемых при изучении дисциплины, перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем, профессиональных баз данных

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

1. Windows 10
2. Microsoft Office Professional
3. Adobe Acrobat Reader DC
4. VLCMediaPlayer
5. 7-zip

7.2. Перечень информационных справочных систем

– Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

7.3. Перечень профессиональных баз данных

- ✓ база данных Министерства промышленности и торговли РФ. - Режим доступа: Министерства: <http://www.minprom.gov.ru>
- ✓ База данных Торгово-промышленной Палаты РФ. - Режим доступа: <https://tpprf.ru/ru/>

- ✓ База данных Российской Федерации для размещения информации о размещении заказов (уполномоченным по ведению сайта является Минэкономразвития России). - Режим доступа: <https://zakupki.gov.ru/>
- ✓ База данных Федеральной службы по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (Роспатента). - Режим доступа: <https://www.fips.ru/>
- ✓ Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» используются следующие специальные помещения:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru), флипчарт переносной

Набор оборудования:

1. Весы торговые электронные ВСП-30/5-3Тп.
2. Стеллаж торговый пристенный.
3. Стеллаж торговый островной
4. Пристенный стеллаж для фруктов и овощей.
5. Пристенный стеллаж для хлеба и хлебобулочных изделий.
6. Муляжи продаваемой продукции.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

Помещение для самостоятельной работы – помещение 4.1, учебный корпус №2 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Помещение для самостоятельной работы – помещение 4.2, учебный корпус №2

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Раздел 9. Образовательные технологии

При реализации дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» применяются следующие образовательные технологии:

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

Задачи по анализу конкретных ситуаций как для иллюстрации той или иной ситуации, так и в целях выработки навыков применения управленческих решений; обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения обучающийся самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Выполнение заданий типа «кейс-стади» по имитации производственной ситуации - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для разрешения данной проблемы путем решения нескольких задач. Позволяет оценивать уровень усвоения знаний, умений и готовность к трудовым действиям со способностью решать нетипичные профессиональные задачи.

Деловые игры. Ролевая игра, имитирующая реальную профессиональную деятельность (деловая игра) на основе моделирования проблемной профессиональной ситуации, решение которой достигается в процессе ролевого взаимодействия обучающихся, по правилам, с формированием команд игроков и «группы экспертов», по определенному сценарию и последующей оценкой принятого решения.

Внеаудиторная самостоятельная работа в форме обязательных консультаций и индивидуальных занятий со студентами (помощь в понимании тех или иных моделей и концепций, подготовка тезисов для студенческих конференций и т.д.).