

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ОД.1 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

Направление подготовки:

38.04.06 Торговое дело (Направленность (профиль): Коммерческая деятельность на рынке товаров и услуг)

Трудоемкость: 4 зе

Промежуточная аттестация: экзамен

Авторы: Т.В. Плотникова, канд. техн. наук, доцент

И.Г. Воробьева, д-р биол. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью потребительских товаров» является дать теоретические и практические знания о формировании качества, потребительских свойствах продукции и методологических основах менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.

Дисциплина «Управление качеством и конкурентоспособностью потребительских товаров» ориентирована на решение следующих задач:

- дать знания о формировании качества и конкурентоспособности товаров на разных этапах их жизненного цикла, нормативных требованиях при оценке их качества и конкурентоспособности;

- дать знания о возникновении и развитии системного подхода к управлению качеством продукции, требованиях к системам менеджмента качества в международных стандартах ИСО серии 9000 и методологии разработки систем качества для всех категорий продукции, а также правилах сертификации систем менеджмента качества.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области организационно-управленческой деятельности* - организация и управление бизнесом на рынке товаров и услуг, анализ и оценка бизнес-среды организации (предприятия);

- *в области научно-исследовательской деятельности* - анализ состояния и динамики показателей качества товаров и услуг с использованием современных методов и средств исследований;

- *в области проектной деятельности* - оценка и обеспечение прогнозируемой и реальной конкурентоспособности товаров (в том числе и услуг) и организаций (предприятий), ее обеспечение

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам *вариативной* части (индекс Б1.В.ОД.1) учебного плана.

Дисциплина «Управление качеством и конкурентоспособностью потребительских товаров» обеспечивает преемственность и взаимосвязь с дисциплинами «Стратегический маркетинг», «Стратегическое управление коммерческой деятельностью на рынке товаров и услуг», «Рекламный менеджмент на потребительском рынке», «Бизнес-проектирование коммерческой деятельности».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК-7 способностью адаптироваться к новым ситуациям, переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей

ОПК-4 готовностью выявлять и оценивать риски в профессиональной деятельности (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной, или логистической, или товароведной)

ПК – 3 способностью анализировать технологический процесс как объект управления, организовывать работу персонала, находить и принимать управленческие решения в области профессиональной деятельности, систематизировать и обобщать информацию по формированию и использованию ресурсов предприятия

ПК-10 способностью к поиску инновационных идей при проектировании, разработке, экспертизе и рекламе новых товаров и услуг, к оценке прогнозируемой и реальной конкурентоспособности товаров и организаций, ее обеспечению, к прогнозированию и проектированию ассортимента товаров, готовность к проектированию и разработке бренд-технологий

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Качество и конкурентоспособность продукции как объект управления

Понятия и категории качества продукции. Потребность, полезность и качество продукции. Законы РФ и общегосударственные нормативные документы в области качества продукции.

Качество как совокупность потребительских свойств товаров. Потребительские свойства продовольственных товаров: органолептические, функциональные (энергетическая, биологическая, физиологическая ценность, усвояемость), безопасности, сохраняемости. Их характеристика.

Потребительские свойства непродовольственных товаров: функциональные, эргономические, эстетические, безопасности, надежности. Их характеристика.

Конкурентоспособность товара как совокупность технических, нормативных, экономических и организационных параметров. Формы конкуренции: предметная и функциональная. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности продукции. Факторы, влияющие на обеспечение качества и конкурентоспособность на разных этапах технологического жизненного цикла товаров: проектирование, сырье, производство, упаковка, транспортирование, хранение, реализация.

Факторы, влияющие на сохранение качества на этапе рыночного жизненного цикла товаров. Способы и условия хранения товаров в торговле и общественном питании. Режим хранения. Товары скоропортящиеся и длительного хранения. Сроки годности товаров. Потери товаров при хранении. Нормирование потерь.

Тема 2. Оценка качества и конкурентоспособности продукции

Объективная необходимость анализа и управления качеством продукции на стадии обращения. Требования к качеству продукции, номенклатура показателей качества. Градация продукции по качеству. Понятие и виды дефектов. Уровень дефектности продукции. Фальсификация продукции: понятие, способы фальсификации.

Уровень качества продукции. Методы определения уровня качества и конкурентоспособности продукции. Интегральная оценка уровня конкурентоспособности товара.

Тема 3. Контроль качества продукции в торговле

Методы определения качества продукции. Органолептические, инструментальные, социологические методы. Их характеристика, достоинства и недостатки. Идентификация продукции: понятие, виды, методы проведения. Правила отбора проб и образцов для контроля качества продукции.

Тема 4. Стандартизация и подтверждение соответствия продукции

Стандартизация: понятие, цели и задачи, роль в обеспечении качества продукции. Закон РФ «О техническом регулировании» как правовая база управления качеством и безопасностью продукции. Технические регламенты и стандарты. Виды, особенности содержания и построения, правила и порядок разработки и утверждения.

Подтверждение соответствия продукции: понятие, роль в обеспечении качества продукции.

Формы подтверждения соответствия: добровольная сертификация, обязательная сертификация, принятие декларации о соответствии. Порядок проведения и документальное оформление. Схемы сертификации декларирования.

Тема 5. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знаний

Качество как объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества (система Форда – Тэйлора, статистическое управление качеством, комплексное управление, системный подход к управлению качеством на основе стандартов ИСО серии 9000, стратегия TQM, интегрированные системы менеджмента качества). Модели систем управления качеством основоположников качества (Э.Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава и др.). Развитие отечественных систем управления качеством.

Принципы общей теории управления, их взаимосвязь с управлением качеством продукции. Универсальная схема управления качеством: факторы, блоки, связи. Полная схема управления качеством: схема потребления; формирование характера и объёма потребности рынка; создание продукции с необходимыми свойствами; оценка возможностей и интересов производства; политика в области качества; план по качеству; фактическое качество; разработка мероприятий по качеству; органы управления качеством продукции.

Тема 6. Статистические методы в управлении качеством

Роль статистических методов в управлении качеством. Применения «простых статистических методов оценки качества» на предприятиях торговли и общественного питания: контрольные карты, гистограммы, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграммы рассеивания, временные ряды (линейные графики). «Новые инструменты качества» (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных).

Статистические методы в менеджменте качества (описательная статистика, планирование экспериментов, проверка гипотез, измерительный анализ, анализ возможностей процесса, регрессионный анализ, анализ надежности, выборочный контроль, моделирование, карты статистического контроля процесса, статистическое назначение допуска, анализ временных рядов.).

Специальные технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов: [технология развертывания функций качества \(QFD\)](#), [функционально - стоимостный анализ \(ФСА\)](#); технология анализа возможности возникновения и влияния дефектов на потребителя (FMEA-анализ); функционально-физический анализ (ФФА).

Тема 7. Международные стандарты ИСО серии 9000

История создания и развития международных стандартов ИСО 9000. Версия стандартов ИСО серии 9000: 2008 года. Состав и характеристика стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Различия между требованиями к системам менеджмента качества и требованиям к продукции. Процессный подход – основа системы менеджмента качества.

Основные термины и определения в области качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000. Термины и определения, относящиеся к качеству, менеджменту, организации, процессам и продукции, к характеристикам, соответствию, документации, оценке, аудиту, обеспечению качества процессов измерения.

Тема 8. Разработка систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО 9000

Требования к системам менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000: общие требования, требования к документации, ответственность руководства, менеджмент ресурсов, планирование процессов жизненного цикла продукции, закупки, производство и обслуживание, измерения, анализ и улучшение.

Побудительные мотивы для разработки систем качества. Нормативная база. Этапы подготовки предприятия к применению стандартов ИСО 9000. Определение процессов, необходимых для менеджмента качества. Документирование системы качества. Подготовка аудиторов для внутренних проверок.

Система качества, основанная на принципах ХАССП.

Тема 9. Сертификация систем менеджмента качества

Сущность сертификации систем качества, цели и значение. Регистр систем качества Госстандарта России и его структура. Цели и условия проведения сертификации систем качества. Участники сертификации: орган по сертификации систем качества, заявитель, эксперты-аудиторы и их функции. Этапы проведения сертификации систем качества. Сертификат соответствия системы качества, знак соответствия системы качества.