

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной  
работе, качеству образования –  
первый проректор

Хагуров Т.А.

« 29 » \_\_\_\_\_ 2020г.

## Б1.В.ДВ.09.02 СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки:	<b>38.03.06 «Торговое дело»</b>
Направленность (профиль):	<b>Маркетинг в торговле</b>
Программа подготовки:	<b>академическая</b>
Форма обучения:	<b>очная</b>
Квалификация (степень) выпускника:	<b>бакалавр</b>

Краснодар 2020

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины.**

### **1.1 Цель освоения дисциплины.**

#### **Цель дисциплины:**

является подготовка высококвалифицированных бакалавров, имеющих знания теоретических основ и практические навыки по вопросам обеспечения эффективного управления качеством торговых предприятий.

### **1.2. Задачи дисциплины:**

- изучение принципов системного управления качеством торговых предприятий;
- изучение основных методов определения и оценки показателей качества продукции;
- усвоение теоретических знаний в области оценки конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов;
- овладение практическими навыками по применению статистических методов контроля качества на торговых предприятиях;
- приобретение практических навыков по применению современных методов управления качеством торговых предприятий.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Системы управления качеством торгового предприятия» относится к вариативной части Блока 1 Дисциплины учебного плана бакалавриата направления 38.03.06 «Торговое дело», профиль: «маркетинг в торговле», является дисциплиной по выбору. Её изучение запланировано в 7 семестре, 4 курса.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций: ПК – 1, ПК – 8.

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК – 1	Способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и каче-	основные показатели качества и ассортимента товаров и услуг; дефекты товаров; - порядок приемки и учета товаров по количеству и качеству, способы фальсификации товаров	управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг; диагностировать дефекты; обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение; осуществлять приемку и учет товаров по количеству и качеству.	методами оценки качества товаров и услуг; методикой диагностирования дефектов товаров. методами и способами идентификации товаров для выявления и предупреждения их фальсификации

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		ству			
2.	ПК– 8	готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	виды, типы, функции торговых предприятий и управление торгово-технологическим процессом	формировать ассортимент, оценивать качество; учитывать и регулировать сохраняющие товары факторы; получать товарную информацию об основополагающих характеристиках товаров из маркировки товаросопроводительных документов.	аналитическими методами для оценки эффективности коммерческой, товароведной, маркетинговой, логистической и рекламной деятельности на предприятиях; методами оценки качества товаров и услуг

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

*3 зачетные единицы 108 часов, из них – 52,2 часов аудиторной нагрузки: лекционных 18 час., практических 32 час.; 0,2 часа – иная контактная работа, 2 ч. – контроль самостоятельной работы, 55,8 часов самостоятельной работы.*

*(для студентов ОФО).*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	50	50
Занятия лекционного типа	18	18
Лабораторные занятия	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	32	32
<b>Иная контактная работа:</b>		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа , в том числе:</b>	55,8	55,8
Проработка учебного (теоретического) материала	16	16
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	20	20

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			7
Реферат		4	4
Подготовка к текущему контролю		15,8	15,8
<b>Контроль:</b>			
Подготовка к экзамену		-	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	108	108
	<b>в том числе контактная работа</b>	52,2	52,2
	<b>зач. ед</b>	3	3

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы и темы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (очная)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Основные понятия в системе управления качеством торгового предприятия	14	2	4		8
2.	Эволюция подходов к управлению качеством в стране и за рубежом	18,8	4	4		10,8
3.	Стандартизация и сертификация в сфере торговли	27	4	8		15
4.	Разработка систем качества торгового предприятия	22	4	8		10
5.	Оценка и стимулирование повышения качества на предприятиях торговли	24	4	8		12
	<i>Всего:</i>		18	32		55,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов и тем дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Основные понятия в системе управления качеством торгового предприятия	Понятие и сущность торговой услуги. Функциональное и социальное назначение торговой услуги. Качество торговой услуги.	О Р

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	тия	Общие и специфические требования к качеству торговой услуги. Факторы, формирующие качество торговой услуги. Роль общественности в управлении качеством в сфере торговли.	
2.	Эволюция подходов к управлению качеством в стране и за рубежом	Отечественный и зарубежный опыт управления торговым предприятием, сравнительный анализ систем управления качеством торговых предприятий, эволюция системного подхода к управлению качеством в РФ.	Э
3.	Стандартизация и сертификация в сфере торговли	Международные стандарты ISO серии 9000: роль, состав семейства. Назначение и краткая характеристика стандартов, область применения, эволюция развития, основные отличия версий. Основные преимущества их использования. Взаимодействие и взаимосвязь с другими стандартами ISO. Законодательные документы в России в области сертификации, качества безопасности продукции и услуг. Законы: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений» как основополагающие документы в области сертификации.	О Т
4.	Разработка систем качества торгового предприятия	Особенности разработки систем управления качеством торговых предприятий. Этапы разработки и внедрения систем управления качеством на торговом предприятии. Контроль за внедрением и реализацией	Р
5.	Оценка и стимулирование повышения качества на предприятиях торговли	Контрактное взаимодействие с поставщиками. Обучение и поощрение поставщиков. Аудит и аттестация поставщика. Структура корпоративного (общего) менеджмента качества на торговом предприятии. Обучение и мотивация торгового персонала.	К ПЗ

*О – опрос, ПЗ- практические задания , Э-эссе,, К-коллоквиум, Р – реферат, Т-тест*

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Основные понятия в системе управления качеством торгового предприя-	Вопросы для подготовки к практическим занятиям: 1. Раскройте понятие и сущность торго-	О Р

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	тия	<p>вой услуги.</p> <p>2. Назовите основные составляющие качества торговли.</p> <p>3. Какие требования предъявляются к качеству торговых услуг?</p> <p>4. Расскажите о факторах, формирующих качество торговой услуги.</p> <p>5. Назовите этапы планирования качества торговой услуги.</p> <p>6. Охарактеризуйте основные направления и методы в управлении качеством торгового предприятия.</p>	
2.	Эволюция подходов к управлению качеством в стране и за рубежом	<p>Вопросы для подготовки к практическим занятиям:</p> <p>1. Какое определение качества дают немецкие и американские специалисты по качеству?</p> <p>2.</p> <p>3. Сравнение категорий качество, ценность, стоимость.</p> <p>4. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом</p> <p>5. Охарактеризуйте этапы эволюции категории «качество» в Японии</p>	Э
3.	Стандартизация и сертификация в сфере торговли	<p>Вопросы для подготовки к практическим занятиям:</p> <p>1. Что представляет собой качество продукта и услуги? Дайте определение (ISO-9000).</p> <p>2. Опишите международные стандарты в сфере торговли.</p>	О Т
4.	Разработка систем качества торгового предприятия	<p>Вопросы для подготовки к практическим занятиям:</p> <p>1. Какие факторы обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества торгового предприятия?</p> <p>2. В чем заключается значение управления качеством торгового предприятия на современном этапе?</p> <p>3. Выделите этапы организации работ по разработке системы качества торгового предприятия.</p> <p>4. Определите основные этапы развития системного подхода к управлению качеством торгового предприятия.</p>	Р
5.	Оценка и стимулирование повышения качества на	Вопросы для подготовки к практическим занятиям:	К ПЗ

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	предприятиях торговли	1. Какие требования по качеству предъявляются к продукции поставщиков? 2. Какие выгоды обеспечивает долгосрочный контракт поставщику и заказчику? 3. Что означает Обеспечение информационной безопасности? 4. Как проводятся обучение и поощрение поставщика в управлении качеством? 5. Какие виды контроля поставщика практикуются? 6. Расскажите о количественной оценке деятельности поставщика. 7. Опишите различные формы обучения работников всех уровней в управлении качеством. 8. Расскажите о различных концепциях мотивации торговых работников к деятельности	

*О – опрос, ПЗ- практические задания , Э-эссе, Д-дискуссия, Р – реферат, К – коллоквиум, Т-тест*

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия - не предусмотрены

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы – не предусмотрены

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Виды СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы,	1. Аристов О.В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 239 с. 2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026</a> 3. Герасимова, Е. Б. Управление качеством: учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 217 с. URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966</a> . 4. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29

№	Виды СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		июня 2017 г. Режим доступа <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>
2.	Подготовка к практическим занятиям, подготовка рефератов и эссе.	<p>5. Аристов О.В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 239 с.</p> <p>6. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026</a></p> <p>1. Герасимова, Е. Б. Управление качеством: учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 217 с. URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966</a>.</p> <p>2. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a></p>
3.	Выполнение практических заданий	<p>1. Аристов О.В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 239 с.</p> <p>2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026</a></p> <p>3. Герасимова, Е. Б. Управление качеством: учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 217 с. URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966</a>.</p> <p>4. Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a></p>
4.	Подготовка к дискуссиям	<p>1. Аристов О.В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 239 с.</p> <p>2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026</a></p> <p>1. Герасимова, Е. Б. Управление качеством: учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. - 4-е изд., испр. и доп. -</p>



№	Виды СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		<p>Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 217 с. URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966</a>.</p> <p>2. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a></p>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

### **3. Образовательные технологии.**

В процессе изучения дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» лекции, практические занятия, консультации являются основными формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся. При освоении дисциплины в учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий, а именно:

- дискуссии;
- тестирование;
- проведение деловых игр;
- работа в малых группах;
- коллоквиум.

В рамках учебной дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия и» предусмотрены встречи с представителями российских компаний, мастер-классы экспертов и специалистов, экскурсии на торговые предприятия Краснодара.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

#### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» для студентов направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело» (очной и заочной формы обучения) для текущей аттестации содержит:

- контрольные вопросы для текущего контроля знаний;
- темы рефератов и научных работ;
- практические и тестовые задания;
- вопросы для самостоятельной работы

### **Пример тестового задания**

Какого вида стандартизации не бывает?

- А) Комплексной;
- Б) Инспекционной;
- В) Опережающей;
- Г) Пассивной.

Цели сертификации:

- А) Создание информационного взаимодействия с государствами-членами ВТО;
- Б) Устранение излишних барьеров в торговле и унификация;
- В) Защита прав потребителя и контроль безопасности продукции, связанная с деятельностью человека.

Цели сертификации:

- А) Создание информационного взаимодействия с государствами-членами ВТО;
- Б) Устранение излишних барьеров в торговле и унификация;
- В) Защита прав потребителя и контроль безопасности продукции, связанная с деятельностью человека.

Периодические, внеочередные, инспекционные, поэлементные, комплексные, - все перечисленные разновидности:

- А) Проверки,
- Б) Надзора,
- В) Поверки.

Государственная метрологическая служба подчинена:

- А) Правительству РФ;
- Б) Госстандарту;
- В) Госнадзору.

Качество - это:

- А) Результат деятельности или процессов;
- Б) Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

К объектам государственных стандартов РФ относятся:

- А) Организационно-методические и общетехнические объекты межотраслевого применения;
- Б) Продукция, работы и услуги, имеющие межотраслевое значение;
- В) Все вышеперечисленное вместе.

16 вопрос

Метрология - это:

- А) Совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины;
- Б) Область и вид деятельности, связанные с измерениями;
- В) Совокупность субъектов деятельности и видов работ.

Средства измерений - это:

- А) Технические устройства, предназначенные для измерений;
- Б) Состояние измерений, при котором их результаты выражены в указанных единицах величин;

В) Правильного ответа нет.

Метрологические свойства СИ можно разделить на:

А) Только на свойства, определяющие область применения СИ;

Б) Только на свойства, определяющие качество измерения;

В) На то и другое вместе.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

##### **Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Персонал торговой организации. Виды разделения труда.
2. Определение численности персонала. Штатное расписание.
3. Должностная инструкция, требования и порядок составления.
4. Организация материальной ответственности.
  - а. Характеристика труда работников торговой организации.
5. Организационная структура коллектива торговой организации.
6. Коммуникации в производственном коллективе.
7. Мотивация трудовой деятельности персонала торговой организации.
8. Информация в управлении. Классификация и основные требования.
9. Информационные процессы.
10. Информационные системы и информационные потоки в торговом предприятии.
11. Принципы и факторы обеспечения качества продукции.
12. Сертификация продукции и систем качества.
13. Контроль качества, виды и методы контроля. Результаты контроля качества.
14. Маркировка товаров: этикетка, товарный знак.
15. Служба менеджмента качества, ее основные функции.
16. Роль общественности в системе управления качеством продукции и услуг.
17. Проблемы внедрения международных стандартов ИСО на российских предприятиях.
18. Методологические особенности управления качеством в сфере услуг.
19. Управление качеством в сфере торговли.
20. Понятие и сущность торговой услуги.
21. Факторы, формирующие качество торговой услуги.
22. Роль общественности в управлении качеством в торговой сфере.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
  - в форме электронного документа.
- Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме,
  - в форме электронного документа.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

### **5.1 Основная литература:**

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>
2. Герасимова, Е. Б. Управление качеством: учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 217 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966>.

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Загидуллин, Р. Р. Оптимальное управление качеством [Текст] : [монография] / Р. Р. Загидуллин. - Старый Оскол : ТНТ, 2016. - 123 с. : ил. - (Тонкие наукоемкие технологии). - Библиогр.: с. 123. 2 экз.
2. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М. : Дашков и К°, 2017. - 532 с. - <https://e.lanbook.com/book/93411>.
3. Управление качеством: учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальности / под ред. А. Г. Зекунова. - Москва : Юрайт, 2016. - 475 с. 2 экз.
4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. - М. : Юрайт, 2017. - 404 с. - <https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>.
5. Управление качеством. Практикум [Текст] : учебное пособие для академического бакалавриата / под ред. Е. А. Горбашко ; С.-Петербург. гос. эконом. ун-т. - 2-е изд., испр. - Москва : Юрайт, 2017. - 323 с. 3 экз.

### **5.3. Периодические издания:**

1. Журнал «Управление магазином». URL: <http://www.trademanagement.ru>
2. Журнал «Новости торговли». URL: [retail-news.ru](http://retail-news.ru)
3. Журнал «Мое дело Магазин». URL: <http://www.mojo-delo.ru>
4. Журнал «Современная торговля». URL: <http://panor.ru/journals/sovtorg/index.php>
5. Журнал «Практика торговли». URL: <http://www.retailmagazine.ru/content.php>

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).**

1. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE"<http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства "Лань"  
<http://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников"  
[www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://archive.neicon.ru>
5. Электронная библиотечная система "РУКОНТ"  
<http://www.rucont.ru>

6. <http://www.real-business.ru/articles/324.html> Интернет-ресурс
7. <http://www.bestlogo.ru/> Интернет-ресурс
8. <http://www.zbiz.ru/index.php?razd=331&word=27868> Словарь бизнес-терминов
9. <http://www.training-world.ru/business/brand/317/> Интернет-ресурс
10. <http://www.glossostav.ru/word/636/> Словарь маркетинговых терминов
11. <http://www.marheting.spb.ru/read/m7/8.htm> Интернет-ресурс
12. <http://www.consumers.narod.ru/content.html> Интернет-ресурс
13. <http://www.fdfgroup.ru/?id=198> Интернет-ресурс

#### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Программа дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» включает лекционный материал, практические занятия и задания к самостоятельной работе. В самостоятельную работу студента входит освоение теоретического материала с использованием лекций и рекомендованной литературы, подготовка эссе, рефератов, выполнение практических и тестовых заданий.

Форма итогового контроля по итогам 7-го семестра

Закрепление полученных теоретических знаний осуществляется на практических занятиях. Цели практических занятий:

- расширение и углубление знаний по важнейшим проблемам курса;
- закрепление знаний и умения излагать сущность анализируемых мирохозяйственных явлений и процессов;
- формирование навыков аналитической работы.

Все это позволит студенту приобрести навыки профессионального мастерства, выработать свое собственное отношение к происходящим процессам в процессе организации и проектировании предприятий торговли, самостоятельно подбирать информационные источники, формулировать рекомендации относительно возможных сценариев динамики коммерческих процессов и управления предприятием.

Практические занятия шлифуют профессиональное мастерство, дают возможность правильно формулировать ответы на вопросы, свободно изъясняться при помощи экономической лексики, тренироваться в публичных выступлениях, чувствовать себя уверенно в дискуссиях.

Практические занятия позволяют обобщить изученный материал, получить результат анализируемой ситуации, решить задачу или разобраться в экономической ситуации, модели.

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины

##### ***а) для текущей успеваемости:***

- контрольные вопросы для текущего контроля знаний;
- темы рефератов и научных работ;
- практические задания и задачи;
- вопросы для самостоятельной работы

##### ***б) для промежуточной аттестации:***

- вопросы для подготовки к зачёту (прилагаются);

Основным видом изучения курса «Системы управления качеством торгового предприятия» является самостоятельная работа студентов с учебной, научной и другой рекомендуемой преподавателем литературой.

Основной целью самостоятельной работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической литературой и практическими материалами, которые необходимы для углубленного изучения дисциплины.

Самостоятельная работа проводится для того, чтобы студент умел самостоятельно изучать, анализировать, перерабатывать и излагать изученный материал. В условиях заочного обучения студенту необходимо – закрепить знания, умения и навыки, полученные в ходе аудиторных занятий (лекций, практики). Это актуализирует процесс образования и наполняет его осознанным стремлением к профессионализму.

Самостоятельная работа студента должна носить систематический характер, быть интересной и привлекательной.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателями, при этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на практических занятиях, проверка письменных работ.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

### **8.1 Перечень информационных технологий и необходимого программного обеспечения**

При проведении занятий лекционного типа используется технология мультимедиа-презентаций, включающая текстовые, графические материалы и видеоматериалы по курсу. При проведении занятий по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 8, 10 (Операционная система, Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ);

Microsoft Office Professional Plus (Текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент электронной почты).

### **8.2. Перечень информационных справочных и электронных библиотечных систем, доступных студентам КубГУ для изучения дисциплины**

1. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). Режим доступа <http://uisrussia.msu.ru/>

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

3. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE". Режим доступа <http://www.biblioclub.ru/> . Доступна версия сайта для слабовидящих.

4. Электронная библиотечная система [BOOK.ru](http://www.book.ru/). Режим доступа <http://www.book.ru/>. Доступна версия сайта для слабовидящих

5. Электронная библиотечная система Издательства «Юрайт». Режим доступа <http://www.biblio-online.ru/>. Доступна версия сайта для слабовидящих.

6. Электронная библиотечная система Издательства «Лань». Режим доступа <http://e.lanbook.com/> . Доступна версия сайта для слабовидящих.

7. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда. Режим доступа <http://lib.mylibrary.com>.

С целью обеспечения доступа к информационным ресурсам лиц с ограниченными возможностями здоровья в Зале мультимедиа Научной библиотеки КубГУ(к.А.218) оборудованы автоматизированные рабочие места для пользователей с возможностями аудио-восприятия текста. Компьютеры оснащены накладками на клавиатуру со шрифтом Брайля, колонками и наушниками. На всех компьютерах размещено программное обеспечение для чтения вслух текстовых файлов. Для воспроизведения звуков человеческого голоса используются речевые синтезаторы, установленные на компьютере. Поддерживаются форматы файлов: AZW, AZW3, CHM, DjVu, DOC, DOCX, EML, EPUB, FB2, HTML, LIT, MOBI, ODS, ODT, PDB, PDF, PRC, RTF, TCR, WPD, XLS, XLSX. Текст может быть сохранен в виде аудиофайла (поддерживаются форматы WAV, MP3, MP4, OGG и WMA). Программа также может сохранять текст, читаемый компьютерным голосом, в файлах формата LRC или в тегах ID3 внутри звуковых файлов формата MP3. При воспроизведении такого звукового файла в медиаплеере текст отображается синхронно. В каждом компьютере предусмотрена возможность масштабирования.

Многоуровневая система навигации ЭБС позволяет оперативно осуществлять поиск нужного раздела. Личный кабинет индивидуализирован, то есть каждый пользователь имеет личное пространство с возможностью быстрого доступа к основным смысловым узлам.

При чтении масштаб страницы можно увеличить, можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание текста непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа, например, Jaws, «Balabolka».

Скачиваемые фрагменты в формате pdf, содержащие подтекстовый слой, достаточно высокого качества и могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, быть загружены в тифлоплееры (устройств для прослушивания книг), а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

В ЭБС представлена медиатека, которая включает в себя около 3000 тематических аудиокниг различных издательств. В 2017 году контент ЭБС начал пополняться книгами и учебниками в международном стандартизированном формате Daisy для незрячих, основу которого составляют гибкая навигация и защищенность контента. Количество таких книг и учебников в ЭБС увеличивается ежемесячно.

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>

Реализована возможность использования читателями **мобильного** приложения, позволяющего работать в режиме оффлайн для операционных систем iOS и Android. Приложение адаптировано для использования незрячими пользователями: чтение документов в формате PDF и ePUB, поиск по тексту документа, оффлайн-доступ к скачанным документам. Функция «Синтезатор» позволяет работать со специально подготовленными файлами в интерактивном режиме: быстро переключаться между приложениями, абзацами и главами, менять скорость воспроизведения текста синтезатором, а также максимально удобно работать с таблицами в интерактивном режиме. ЭБС «Юрайт» <https://biblio-online.ru>, ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>, ЭБС «Book.ru» <https://www.book.ru>. В ЭБС имеются **специальные версии сайтов** для использования лицами с ограничениями здоровья по зрению. При чтении книг и навигации по сайтам применяются функции масштабирования и контрастности текста.

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н. 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А Лаборатория организационно-технологического обеспечения торговой и маркетинговой деятельности, ауд. 201а
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра маркетинга и торгового дела (206А), аудитории 202А, 210Н, А216Н)
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

В качестве электронных средств обучения по дисциплине, с позиции реализации интерактивных образовательных технологий, используются аудитории, оснащенные компьютерами и мультимедийной аппаратурой. Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине используется LCD-проектор.

Библиотечный фонд КубГУ: учебники, учебные пособия, периодические журналы, в электронной и бумажной формах.



## 10. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

В процессе изучения дисциплины используются современные профессиональные базы данных, информационные справочные и поисковые системы, находящиеся в режиме свободного доступа. Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных и поисковых систем ежегодно обновляется.

Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных и поисковых систем, используемых в процессе преподавания дисциплины:

	Наименование электронного ресурса	Ссылка на электронный адрес
1.	Базы данных Министерства экономического развития и торговли РФ	<a href="http://economy.gov.ru">http://economy.gov.ru</a>
2.	Базы статистических данных Росстата	<a href="http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/">http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/</a>
3.	Консультант Плюс – справочная правовая система. Доступ к СПС Консультант Плюс предоставляется в Зале доступа к электронным ресурсам и каталогам (к. А 213 библиотечный корпус), class@lib.kubsu.ru	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
4.	Базы данных Европейского общества маркетинга (World Association of Opinion and Marketing Research Professionals)	<a href="https://www.esomar.org">https://www.esomar.org</a>
5.	Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR - Базы рынка рекламы)	<a href="https://www.restko.ru/">https://www.restko.ru/</a>
6.	База данных исследований Центра стратегических разработок	<a href="https://www.csr.ru/issledovaniya/">https://www.csr.ru/issledovaniya/</a>
7.	База данных Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ) РАН	<a href="http://www2.viniti.ru/">http://www2.viniti.ru/</a>
8.	Базы данных в сфере интеллектуальной собственности, включая патентные базы данных	<a href="http://www.rusnano.com">www.rusnano.com</a>
9.	База данных Федерального института промышленной собственности	<a href="http://www.fips.ru">www.fips.ru</a>
10.	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия)	<a href="http://uisrussia.msu.ru/">http://uisrussia.msu.ru/</a>
11.	Базы данных компании «Ист Вью»	<a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a>

### **Экспертное заключение**

на рабочую программу дисциплины:

**«Системы управления качеством торгового предприятия»** для обучающихся по направлению подготовки **38.03.06 Торговое дело** (уровень бакалавриата), направленность (профиль): маркетинг в торговле, разработанного на кафедре «Маркетинга и торгового дела» ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет». Разработчик: канд. экон. наук, ст. преподаватель кафедры: «Маркетинга и торгового дела»

**Муратова Аделия Ринатовна**

В соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) – по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (уровень бакалавриата), утвержден Приказом Министерства образования и науки РФ № 1334 от 12 ноября 2015 г., дисциплина «Системы управления качеством торгового предприятия» относится к вариативной части дисциплины по выбору учебного плана.

В рассматриваемую рабочую программу дисциплины включены следующие элементы:

1. Цели изучения дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» при реализации, представленной РПД будут достигнуты.

2. Цели изучения дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» соотнесены с общими целями основной образовательной программы (ООП), в том числе – имеют междисциплинарный характер.

3. Прописана связь дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» с другими дисциплинами учебного плана по ООП.

4. Прописан вклад дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» при формировании компетенций (ПК-1; ПК-8):

– по ФГОС ВО по направлению;

– по ООП.

5. При формировании требований к результатам изучения дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» (знать, уметь, владеть) учтены результаты обучения, приведенные во ФГОС ВО по направлению.

6. Содержание дисциплины «Системы управления качеством торгового предприятия» структурировано по видам учебных занятий с указанием их объемов.

7. Расчет времени в программе соответствует объему часов, отведенному на изучение дисциплины по учебному плану.

8. Представлен тематический план лекций и практических занятий.

9. Указано учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе:

– перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов;

– методические рекомендации (материалы) преподавателю;

– методические рекомендации студентам.

10. Указаны формы: текущего и промежуточного контроля.

В приложении к программе приведены фонды: оценочных средств (ФОС):

– контрольные вопросы для текущего контроля знаний;

– темы рефератов и научных работ;

– практические задания и задачи;

– вопросы для самостоятельной работы;

11. К процессу разработки и актуализации РПД и учебно-методических материалов дисциплины привлекаются работодатели, ориентированные на выпускников программы.

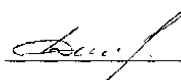
**Недостатки не выявлены.**

РПД «Системы управления качеством торгового предприятия» может быть использована для методического обеспечения учебного процесса в рамках основной образовательной программы: по направлению подготовки основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (уровень бакалавриата).

Эксперт:

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и торгового дела

Краснодарского кооперативного института (филиала) РУК



Кушнир

Д.Д.

