

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>заочная</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, 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.<br><br>методами и способами идентификации товаров для выявления и предупреждения их фальсификации |

| №<br>п.п | Индекс<br>компе-<br>тенции | Содержание<br>компетенции<br>(или её части)                                  | В результате изучения учебной дисциплины обучающи-<br>еся 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 часа, из них – 14,2 часов аудиторной нагрузки: лекционных 4 часа., практических 10 часов.; 0,2 – иная контактная работа, 3,8 ч. – контроль самостоятельной работы, 90 часов самостоятельной работы.  
(для студентов ЗФО).*

| Вид учебной работы                                                    | Всего<br>часов | Семестры |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------|
|                                                                       |                | 7        |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                                |                |          |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                                     | 14             | 14       |
| Занятия лекционного типа                                              | 4              | 4        |
| Лабораторные занятия                                                  | -              | -        |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)            | 10             | 10       |
|                                                                       |                |          |
| <b>Иная контактная работа:</b>                                        |                |          |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                                 | 3,8            | 3,8      |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                        | 0,2            | 0,2      |
| <b>Самостоятельная работа , в том числе:</b>                          | 90             | 90       |
| Проработка учебного (теоретического) материала                        | 36             | 36       |
| Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций) | 30             | 30       |

| Вид учебной работы             |                          | Всего часов | Семестры |
|--------------------------------|--------------------------|-------------|----------|
|                                |                          |             | 7        |
| Реферат                        |                          | 4           | 4        |
| Подготовка к текущему контролю |                          | 20          | 20       |
| Контроль:                      |                          |             |          |
| Подготовка к экзамену          |                          | -           | -        |
| Общая трудоемкость             | час.                     | 108         | 108      |
|                                | В т.ч. контактная работа | 18          | 18       |
|                                | зач.ед.                  | 3           | 3        |

## 2.2 Структура дисциплины:

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

| № 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                 | 2  |    | 10                     |
| 2.        | Эволюция подходов к управлению качеством в стране и за рубежом        | 22               |                   | 2  |    | 20                     |
| 3.        | Стандартизация и сертификация в сфере торговли                        | 22               |                   | 2  |    | 20                     |
| 4.        | Разработка систем качества торгового предприятия                      | 24               | 2                 | 2  |    | 20                     |
| 5.        | Оценка и стимулирование повышения качества на предприятиях торговли   | 22               |                   | 2  |    | 20                     |
|           | <i>Всего:</i>                                                         |                  | 4                 | 10 |    | 90                     |

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 каче- | Понятие и сущность торговой услуги.<br>Функциональное и социальное назначение | О<br>Р                  |

| №  | Наименование темы                                | Содержание темы                                                                                                                                                                                                     | Форма текущего контроля |
|----|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1  | 2                                                | 3                                                                                                                                                                                                                   | 4                       |
|    | ством торгового предприятия                      | торговой услуги. Качество торговой услуги. Общие и специфические требования к качеству торговой услуги. Факторы, формирующие качество торговой услуги. Роль общественности в управлении качеством в сфере торговли. |                         |
| 2. | 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                       |

*О – опрос, Р – реферат.*

### 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 предприятия | Вопросы для подготовки к практическим занятиям:<br>1. Раскройте понятие и сущность торговой услуги.<br>2. Назовите основные составляющие качества торговли.<br>3. Какие требования предъявляются к качеству торговых услуг?<br>4. Расскажите о факторах, формирующих качество торговой услуги.<br>5. Назовите этапы планирования качества торговой услуги.<br>6. Охарактеризуйте основные направления и методы в управлении качеством торгового предприятия. | О<br>Р                  |
| 2. | Эволюция подходов к управлению качеством в стране и за рубежом        | Вопросы для подготовки к практическим занятиям:<br>1. Какое определение качества дают немецкие и американские специалисты по качеству?<br>2.<br>3. Сравнение категорий качество, ценность, стоимость.<br>4. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом<br>5. Охарактеризуйте этапы эволюции категории «качество» в Японии                                                                                                      | Э                       |

| №  | Наименование раздела                                                | Тематика практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Форма текущего контроля |
|----|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1  | 2                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                       |
| 3. | Стандартизация и сертификация в сфере торговли                      | Вопросы для подготовки к практическим занятиям:<br>1. Что представляет собой качество продукта и услуги? Дайте определение (ISO-9000).<br>2. Опишите международные стандарты в сфере торговли.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | О<br>Т                  |
| 4. | Разработка систем качества торгового предприятия                    | Вопросы для подготовки к практическим занятиям:<br>1. Какие факторы обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества торгового предприятия?<br>2. В чем заключается значение управления качеством торгового предприятия на современном этапе?<br>3. Выделите этапы организации работ по разработке системы качества торгового предприятия.<br>4. 5. Определите основные этапы развития системного подхода к управлению качеством торгового предприятия.                                                                                                                                                                               | Р                       |
| 5. | Оценка и стимулирование повышения качества на предприятиях торговли | Вопросы для подготовки к практическим занятиям:<br>1. Какие требования по качеству предъявляются к продукции поставщиков?<br>2. Какие выгоды обеспечивает долгосрочный контракт поставщику и заказчику?<br>3. Что означает Обеспечение информационной безопасности?<br>4. Как проводятся обучение и поощрение поставщика в управлении качеством?<br>5. Какие виды контроля поставщика практикуются?<br>6. Расскажите о количественной оценке деятельности поставщика.<br>7. Опишите различные формы обучения работников всех уровней в управлении качеством.<br>8. Расскажите о различных концепциях мотивации торговых работников к деятельности | К<br>ПЗ                 |

*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, | <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 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> |
| 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> |

| №  | Виды СРС                        | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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. - 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 Краснодар.

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;
- Б) 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, поэтапные, 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.moyo-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.myilibrary.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 полно-экранный 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).<br>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).<br>Ауд. 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н. 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А<br>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).<br>Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 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<br>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.

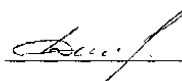
**Недостатки не выявлены.**

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.

