

## **Б.1.В.ДВ.5 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

**Цели дисциплины:** приобретение теоретических знаний, практических умений и навыков в области управления качеством исследуемых объектов (процессов, персонала, продукции, деятельности организации в целом) с практическим применением рекомендаций международных стандартов ISO серии 9000, обучение студентов основным понятиям качества как объекта управления, методам его оценки и измерения, концептуальным основам и методологии управления качеством.

### **Задачи дисциплины:**

- исследование эволюции и многоаспектности категории «качество»;
- знакомство с теорией основоположников всеобщего управления качеством и с основными положениями научных школ управления качеством;
- изучение принципов системного подхода к управлению качеством, а также современных тенденций его развития;
- ознакомление с методическими основами управления качеством и раскрытие сущности подхода к управлению качеством на основе международных стандартов ISO серии 9000:2000;
- приобретение практических навыков по применению статистических методов контроля качества в управлении качеством;
- исследование процессов жизненного цикла продукции в системе менеджмента качества
- знакомство с методами и инструментами управления качеством;
- исследование процессов государственного регулирования в области качества;
- формирование практических подходов по обеспечению эффективного функционирования и совершенствованию систем качества.

### **Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору и базируется на знаниях следующих дисциплин: «Оценка конкурентоспособности товаров и услуг», «Поведение потребителей».

Для успешного освоения дисциплины «Управление качеством», студент должен:

#### *Знать:*

- знать основные понятия, категории и инструменты экономической теории, закономерности функционирования современной экономики на макро - и микроуровне (ОК-9).

*Уметь:*

- выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения (ОПК-2).

*Владеть:*

- методологией экономического исследования, современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, отражающих деятельность хозяйствующих субъектов (ПК-12).

**Требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

***ОПК-5 – готовность работать с технической документацией, необходимой для профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торговотехнологической) и проверять правильность ее оформления***

В результате освоения компетенции ОПК-5 студент должен:

**Знать:** принципы документирования, требования к управлению документацией в системе менеджмента качества организации; - основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества организации; методы диагностики состояния действующей в организации системы менеджмента; структуру и требования к документации системы менеджмента качества организации.

**Уметь:** последовательно формировать систему менеджмента качества в организации; осуществлять комплекс подготовительных мероприятий по разработке СМК; разрабатывать и внедрять СМК путем разработки общих намерений и направлений деятельности организации в области качества, установления соответствующих целей, построения процессной модели системы, документального оформления порядка выполнения работ в рамках создаваемой системы, реализация мероприятий по вовлечению персонала в процесс внедрения СМК; вводить в действие документов системы и проверять соблюдение их требований.

**Владеть:** технологией внедрения процессного подхода; документирования СМК.

**ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ:**

***ПК-1 – способность 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 качеству***

В результате освоения компетенции ПК-1 студент должен:

**Знать:** методики оценки результативности процессов СМК и системы в целом; базовые предпосылки и проблемы формирования системы менеджмента качества организации; влияние современных тенденций менеджмента качества и стандартизации на формирование подходов к разработке системы менеджмента качества организации; подходы к улучшению СМК, основы экономики качества.

**Уметь:** организовывать проведение внутреннего аудита системы; осуществлять подготовку СМК к сертификации; оценивать результативность и эффективность СМК;

**Владеть:** теоретической, методологической и практической основами менеджмента качества.

### **ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ:**

**ПК-8 – готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания**

В результате освоения компетенции ПК-8 студент должен:

**Знать:** принципы менеджмента качества и методы разработки системы менеджмента качества организации; содержание требований и рекомендаций международных и национальных стандартов на системы менеджмента качества; внутренние и внешние предпосылки формирования системы; этапы разработки системы менеджмента качества в организации;

**Уметь:** разрабатывать и реализовывать комплекса мер по улучшению действующей системы.

**Владеть:** организационными, экономическими, социально-психологическими, технологическими и экспертными методами управления качеством, в частности, навыками диагностики действующей в организации системы менеджмента, формирования организационной структуры системы; внедрения, оценки и улучшения разработанной системы.

### **Содержание дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)
1	Эволюция и многоаспектность категории «качество»
2	Методологические основы курса «Управление качеством»
3	Формирование и развитие научных школ управления качеством
4	Системный подход к управлению качеством
5	Содержание современных подходов к управлению качеством

6	Управление взаимоотношениями с потребителями в СМК
7	Управление качеством в процессе проектирования и разработок
8	Управление качеством в процессе закупок
9	Управление качеством в процессе производства и обслуживания
10	Эволюция и многоаспектность категории «качество»
11	Методологические основы курса «Управление качеством»
12	Международные и национальные премии в области качества

**Форма контроля - зачет**