

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Руководитель

Дата подписания: 19.04.2021 14:18:53

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf928cf171db715d99abaeb0add8e27b55cbe1e2d0dd7c78

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе  
Н.Г. Кузнецов  
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины  
**Управление качеством в процессе  
международного товародвижения**

по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02  
"Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в сфере  
быта и услуг"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону  
2018 г.

## Товароведение и управление качеством

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	18			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	36	36	36	36
Лабораторные	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	22	22	22	22
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

### ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 "Управление качеством" (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 09.02.2016г. №92)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление  
27.03.02 "Управление качеством" профиль 27.03.02.03  
"Управление качеством в сфере быта и услуг"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил (и): *д.э.н., профессор, Гиссин В.И.* \_\_\_\_\_ 21.05.2018

Зав. кафедрой д.э.н., проф Гиссин В.И. \_\_\_\_\_ 21.05.2018

Методическим советом направления *д.э.н., профессор, Гиссин В.И.* \_\_\_\_\_ 29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

*Маслов* \_\_\_\_\_ 30.05.2018

Проректором по учебно-методической  
работе Джуха В.М.

*Джуха* \_\_\_\_\_ 31.05.2018

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании

**Товароведение и управление качеством**

Зав. кафедрой д.э.н., проф Гиссин В.И. \_\_\_\_\_

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин В.И.* \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании

**Товароведение и управление качеством**

Зав. кафедрой д.э.н., проф Гиссин В.И. \_\_\_\_\_

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин В.И.* \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании

**Товароведение и управление качеством**

Зав. кафедрой д.э.н., проф Гиссин В.И. \_\_\_\_\_

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин В.И.* \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании

**Товароведение и управление качеством**

Зав. кафедрой д.э.н., проф Гиссин В.И. \_\_\_\_\_

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин В.И.* \_\_\_\_\_

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели освоения дисциплины: формирование у обучающихся современного мышления в области управления товародвижением организаций, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность с позиций менеджмента качества.
1.2	Задачи: изучение современных проблем развития внешнеэкономической деятельности; применение принципов современных систем управления качеством в ВЭД; принципы перехода от функционального к профессиональному подходу в управлении ВЭД; инновационные подходы управления и оценки ВЭД

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.07
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Физика,
2.1.3	Технология и организация производства продукции и услуг,
2.1.4	Менеджмент,
2.1.5	Инженерная графика,
2.1.6	Прикладная механика,
2.1.7	Техническое регулирование,
2.1.8	Защита интеллектуальной собственности и патентоведение
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Экспертиза товаров и услуг,
2.2.2	Самооценка деятельности организаций,
2.2.3	Технический контроль качества

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-7: способностью руководить малым коллективом</b>	
<b>Знать:</b>	
подходы в управлении и оценке процессов ВЭД при принятии решений	
<b>Уметь:</b>	
правильно осуществлять принцип управления, используя цикл PDCA, спроектировать процесс товародвижения, управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	
<b>Владеть:</b>	
общими принципами теории управления и возможностями их использования	
<b>ПК-8: способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества</b>	
<b>Знать:</b>	
сущность проблем развития ВЭД, инструментарий для мониторинга менеджмента качества; подходы в управлении и оценке процессов ВЭД.	
<b>Уметь:</b>	
правильно осуществлять принцип управления ВЭД, используя цикл PDCA, управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	
<b>Владеть:</b>	
общими принципами теории управления и возможностями их использования в рамках дисциплины; основами выбора критериев оценки ВЭД; методами их расчетов.	
<b>ПК-24: способностью руководить малым коллективом</b>	
<b>Знать:</b>	
подходы в управлении и оценке процессов ВЭД при принятии решений	
<b>Уметь:</b>	
правильно осуществлять принцип управления, используя цикл PDCA, спроектировать процесс товародвижения, управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	
<b>Владеть:</b>	
общими принципами теории управления и возможностями их использования	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	<b>Раздел 1. «Внешнеэкономический потенциал ВЭД и факторы формирующие его»</b>						
1.1	Тема 1.1 «Факторы формирующие внешнеэкономический потенциал» Введение в проблемы развития ВЭД. Цель, задачи курса в системе управления на основе менеджмента качества. Экономический рост как процесс. Виды роста, мера экономического роста. Факторы спроса, предложения, распределения /Лек/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.5 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	4	
1.2	Тема 1.1 «Маркетинговая поддержка в процессе товародвижения ВЭД»; /Ср/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Тема 1.2 «Применение модели СМК во внешнеэкономической деятельности» Основные аспекты, характеризующие категорию качества» Философские, социальные, технические, экономические, правовые аспекты категории качества. Модель СМК, цикл управления PDCA, надежность товародвижения, спираль качества, принципы управления. /Лек/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.4	Тема 1.1 «Факторы, формирующие внешнеэкономический потенциал страны, региона». Экономический рост как процесс. Виды роста, мера экономического роста. Факторы спроса, предложения, распределения Анализ проблем развития ВЭД Ростовской области. Перспективы развития /Пр/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Тема 1.2 «Продвижение товаров и услуг»; /Ср/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	Тема 1.2 «Системы управления качеством и их место во внешнеэкономической деятельности». Организация успешной деятельности на внешних рынках. Обеспечение качества как фактор конкурентного преимущества на международных рынках. Идеология тотального управления качеством (TQM) /Пр/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л2.1 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.7	Тема 1.3 «TQM в Российских компаниях» /Ср/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
	<b>Раздел 2. «Процессный подход и оценка процессов ВЭД»</b>						

2.1	Тема 2.1 «Механизмы перехода к процессному подходу в управлении ВЭД» Понятие процесса, его место в стандарте ИСО 9000, управление ресурсами процесса ВЭД и их взаимодействие. Классификация процессов ВЭД, построение, улучшение /Лек/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.5 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	4	
2.2	Тема 1.4 «Международные стандарты ИСО серии 9000»; /Ср/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.3	Тема 2.2 «Статистические методы в контроле и управлении ВЭД». Основные инструменты, их применение, анализ. Совершенствование ВЭД с использованием методологии «шести сигм», особенности применения. /Лек/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	4	
2.4	Тема 2.3 «Оценка надежности процессов ВЭД». Основные понятия, элементы надежности, оценка /Лек/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
2.5	Тема 2.1 «Процессный подход, его приложение в управлении ВЭД»: ресурсы, управление, факторы» /Пр/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.5 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
2.6	Тема 2.2 «Построение процессной модели товародвижения на примере ВЭД предприятия». Сущность модели, принципы, алгоритм построения /Пр/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.5 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
2.7	Тема 2.1 «Применение методов статистического контроля во внешнеэкономической деятельности». Статистические методы (с использованием достижений компьютеризации и математического аппарата) трех категорий направленности: на процесс управления, на технический контроль качества, на общесистемные методы, а также идеология тотального управления качеством (TQM). /Лаб/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.8	Тема 1.5 «Статистические методы анализа в ВЭД» /Ср/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.9	Тема 2.2 «Оценка деятельности организации с использованием методологии «шести сигм». Понятия «шести сигм», воспроизводимости процесса, особенности применения, порядок оценки /Лаб/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.4 Л1.5 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.10	Тема 1.6 «Методология «шести сигм» для лидеров»; /Ср/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.11	Тема 2.3 «Оценка надежности процесса ВЭД в процессе товародвижения». Основные понятия, элементы надежности, оценка /Лаб/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.3 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

2.12	Тема 1.7 «Надежность поставок в товародвижении» /Ср/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.13	/Зачёт/	6	0	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Понятие качества ВЭД.
2. Основные аспекты, характеризующие категорию качества ВЭД.
3. Влияние маркетинга на продвижение продукции в ВЭД
4. Структура комплекса стандартов ИСО серии 9000.
5. Действие модели системы менеджмента качества.
6. Что такое цикл управления PDCA применительно к ВЭД?
7. Петля качества ВЭД.
8. Правило десятикратных затрат, связанных с дефектами.
9. Принципы системы менеджмента качества.
10. Понятие принципа принятия решений, основанных на фактах.
11. Суть принципа постоянного улучшения.
12. Суть принципа вовлечения сотрудников.
13. Суть принципа процессного подхода ВЭД.
14. Что такое процесс ВЭД?
15. В каком виде можно представить процессы внешнеторговой деятельности?
16. Какова концептуальная схема управления процессом?
17. Виды процессов ВЭД.
18. Приведите пример последовательного расположения процессов.
19. Классификация процессов во внешнеторговой деятельности.
20. Понятие «владелец» процесса.
21. Суть концепции «шесть сигм».
22. Какие основные задачи решает методология шести сигм?
23. Что является первостепенной задачей концепции шести сигм?
24. Обязательно ли применение процессного подхода в шести сигмах?
25. Что такое DPO и DPMO?

27. Какие существуют стадии работы команды для улучшения процессов?
28. Инструменты, применяемые при анализе процессов.
29. Перечислите показатели процессов внешнеторговой деятельности.
30. Оцените уровень организации по методологии «шесть сигм» (по заданию преподавателя).
31. Принципы оценки надежности ВЭД?
32. Оценка ВЭД с использованием функции желательности
<b>5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля</b>
Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Шестопап Ю. Т., Дорофеев В. Д., Шестопап Н. Ю., Андреева Э. А.	Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 657000 "Упр. качеством"	М.: ИНФРА-М, 2011	50
Л1.2	Сидорова Е. Ю.	Международная торговля: курс лекций	М.: Экзамен, 2006	30
Л1.3	Покровская В. В.	Организация и регулирование внешнеэкономической деятельности: Учеб.	М.: Юристъ, 2000	35
Л1.4	Нагловский С. Н.	Экономика и надежность логистических контейнерных систем: Монография	Ростов н/Д: Изд-во РГЭА, 1996	209
Л1.5	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2013	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Гиссин В. И., Суржииков М. А.	Оценка уровня качества товаров, услуг с использованием обобщенной функции желательности: метод. указания к практ. занятиям	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	50
Л2.2	Миргородская О. Н., Таранов П. В., Альбеков А. У., Гиссин В. И., Костоглодов Д. Д., Кузнецов Н. Г.	Экономика региона и ее инфраструктурное обеспечение в контексте социально-экономических изменений: материалы межрегион. науч.-практ. конф. проф.-преподават. состава и молодых учен. 21 мая 2013 г.	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	58
Л2.3	Беспалова Г. Е., Магомедов Ш. Ш.	Управление качеством продукции: учебник	Москва: Дашков и Ко, 2012	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Гиссин В. И., Датченко А. А., Безматерных Т. О.	Методы и средства оценки показателей качества продукции: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	58

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Официальный сайт РИА «Стандарты и качество». URL: <a href="http://www.stq.ru">http://www.stq.ru</a>
Э2	Шесть Сигм в России. URL: <a href="http://www.six-sigma.ru/">http://www.six-sigma.ru/</a>
Э3	Сайт Ассоциации Деминга – одного из основателей теории управления. URL: <a href="http://www.deming.ru">http://www.deming.ru</a>

### 6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Комплект офисных приложений операционной системы Microsoft Office
-------	---

### 6.4 Перечень информационных справочных систем



6.4.1	Консультант +
6.4.2	Программный комплекс Кодекс-Техэксперт

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, оборудованных лицензионными программными средствами и выходом в Интернет, а также в специализированных лабораториях, рабочие места в которых оборудованы необходимыми приборами и средствами измерений, контроля.
-----	--

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
Протокол № 10 от «21» мая 2018г.  
Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Гиссин В.И.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Управление качеством в процессе международного товародвижения**

Направление подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

*(указывается код и наименование направления подготовки)*

Профиль подготовки


27.03.02. 03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

*(указывается код и наименование профиля подготовки)*

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

  
*(подпись)*

Д.э.н., проф. Гиссин В.И.

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое  
звание

Ростов-на-Дону, 2018

## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	6
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	13

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

## 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК- 7 способностью руководить малым коллективом			
3- подходы в управлении и оценке процессов ВЭД при принятии решений	Подготовлены ответы на опрос и выполнен поиск и сбор необходимой литературы,	Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, ответы на заданные вопросы подкреплены примерами; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	О-опрос
У правильно осуществлять принцип управления, используя цикл PDCA, спроектировать процесс товародвижения, управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	Подготовлены ответы на опрос по обеспечению прогресса в области управления процессом товародвижения	Правильно сформированы ответы на поставленные задания, умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,	О-опрос

В общими принципами теории управления и возможностями их использования	Умение анализировать, сравнивать и находить отличия, проверять, обосновать,	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, объем выполненной работы, соответствие доклада требованиям;	О-опрос
ПК-8 - способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества			
З сущность проблем развития ВЭД, инструментарий для мониторинга менеджмента качества; подходы в управлении и оценке процессов ВЭД.	Знать направления, поиска и сбора необходимой литературы, находить подходы в управлении и оценке процессов ВЭД.	Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, ответы на заданные вопросы подкреплены примерами; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	Т-тест Сообщение
У правильно осуществлять принцип управления ВЭД, используя цикл PDCA, управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	Умение управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; умение отстаивать свою позицию;	опрос Т-тест
В общими принципами теории управления и возможностями их использования в рамках дисциплины; основами выбора критериев оценки ВЭД; методами их расчетов.	Умение анализировать, сравнивать и находить отличия, проверять, обосновать	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, соответствие доклада требованиям;	Сообщение ДИ- деловая игра

ПК- 24: способностью руководить малым коллективом			
3- подходы в управлении и оценке процессов ВЭД при принятии решений	Подготовлены ответы на опрос и выполнен поиск и сбор необходимой литературы,	Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, ответы на заданные вопросы подкреплены примерами; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	Т-тест ДИ- деловая игра
У правильно осуществлять принцип управления, используя цикл PDCA, спроектировать процесс товародвижения, управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	Подготовлены ответы на опрос по обеспечению прогресса в области управления процессом товародвижения	Правильно сформированы ответы на поставленные задания, умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,	опрос ДИ- деловая игра
В общими принципами теории управления и возможностями их использования	Умение анализировать, сравнивать и находить отличия, проверять, обосновать,	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, объем выполненной работы, соответствие доклада требованиям;	опрос Сообщение

## 2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Модули	Текущая аттестация				Итого
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1 семестр					
Модуль 1 «Внешнеэкономический»	10	20	10	10	100

потенциал ВЭД и факторы формирующие его»					
Модуль 2 «Процессный подход и оценка процессов ВЭД»	10	20	10	10	
Обязательный минимум для получения удовлетворительной оценки	1. Выполнение и защита всех лабораторных и практических работ 2. Наличие двух и более презентаций в течение семестра по темам практических занятий 3. Посещение всех практических и лабораторных работ				

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-50 баллов незачет

### **3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

#### **Вопросы к зачету**

по дисциплине **Управление качеством в процессе международного товародвижения**

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (перечень вопросов для подготовки к зачету)**

1. Понятие качества ВЭД.
2. Основные аспекты, характеризующие категорию качества ВЭД.
3. Влияние маркетинга на продвижение продукции в ВЭД
4. Структура комплекса стандартов ИСО серии 9000.
5. Действие модели системы менеджмента качества.
6. Что такое цикл управления PDCA применительно к ВЭД?
7. Петля качества ВЭД.

8. Правило десятикратных затрат, связанных с дефектами.
9. Принципы системы менеджмента качества.
10. Понятие принципа принятия решений, основанных на фактах.
11. Суть принципа постоянного улучшения.
12. Суть принципа вовлечения сотрудников.
13. Суть принципа процессного подхода ВЭД.
14. Что такое процесс ВЭД?
15. В каком виде можно представить процессы внешнеторговой деятельности?
16. Какова концептуальная схема управления процессом?
17. Виды процессов ВЭД.
18. Приведите пример последовательного расположения процессов.
19. Классификация процессов во внешнеторговой деятельности.
20. Понятие «владелец» процесса.
21. Суть концепции «шесть сигм».
22. Какие основные задачи решает методология шести сигм?
23. Что является первостепенной задачей концепции шести сигм?
24. Обязательно ли применение процессного подхода в шести сигмах?
25. Что такое DPO и DPMO?
26. Что такое цикл непрерывного совершенствования DMAIC?
27. Какие существуют стадии работы команды для улучшения процессов?
28. Инструменты, применяемые при анализе процессов.
29. Перечислите показатели процессов внешнеторговой деятельности.
30. Оцените уровень организации по методологии «шесть сигм» (по заданию преподавателя).
31. Принципы оценки надежности ВЭД?
32. Оценка ВЭД с использованием функции желательности

### **Критерии оценивания**

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-50 баллов незачет

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

### **Тесты**

по дисциплине **Управление качеством в процессе международного  
товародвижения**



## Модуль 1 «Внешнеэкономический потенциал ВЭД и факторы формирующие его»:

1. Классификация ВЭД показателей качества продукции:
  - a. По способу выражения, оценке уровня качества;
  - b. По оценке уровня качества, способу выражения, свойствам, стадии;
  - c. По оценке уровня качества, способу выражения, свойствам;
2. Какие группы показателей характеризует свойства товара поставляемого на экспорт?
  - a. Назначения; экономного использования сырья, материалов; надежности; эргономические;
  - b. Эстетические; технологические; транспортабельные; стандартизации; унификации; патентно-правовая; экологические, безопасности.
  - c. Все выше перечисленное.
3. Методы определения показателей качества товара:
  - a. Измерительный, расчетный, экспертный;
  - b. Органолептический, измерительный, регистрационный;
  - c. Измерительный, расчетный, органолептический, по источникам информации, регистрационный.
4. Факторы влияющие на качество продукции:

Стимулирующие, субъективные, сохраняющие качество, объективные;

Стимулирующие, субъективные, объективные, сохраняющие качество, влияющие на качество;

Стимулирующие, объективные, сохраняющие и влияющие на качество.
5. Виды контроля качества продукции:

По: стадиям процесса, объему, особенностям, средствам контроля, структуре, периоду проверки, контролируемому характеру,

По: объему, особенностям, периоду проверки, средствам контроля;

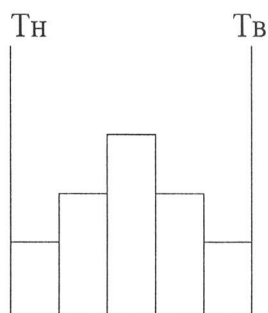
По: особенностям, объему, стадиям производственного процесса, контролируемому характеру.
6. Семь инструментов контроля качества:
  - a. Расслоение, наслоение, диаграммы причин, диаграммы следствия, разброса, гистограмма, диаграмма разброса, контрольные карты;
  - b. Расслоение; диаграммы Парето; причинно-следственная, гистограмма, контрольные карты,
  - c. Стратификация, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, диаграмма разброса, графически, контрольные карты, гистограмма.
7. Укажите параметры распределения при измерении показателей качества у партии товаров в количестве 100 шт.

$$a. \bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i; \quad S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}};$$

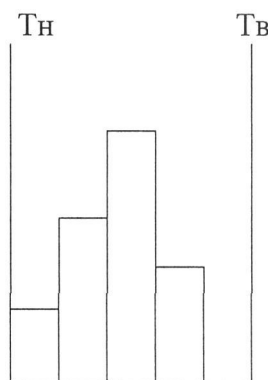
$$b. \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n-1}; \quad S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}};$$

$$c. \bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i; \quad S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

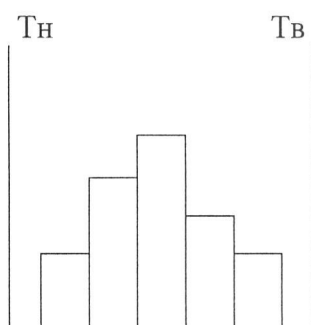
8.Какая из гистограмм имеет по вашему мнению наилучшую плотность распределения?  
а.



б.



с.



### Тест по Модулю 2 «Процессный подход и оценка процессов ВЭД»:

- 1.Перечислите дефекты продукции во внешнеторговой деятельности
  - а. Критический, средний;
  - б. Малозначительный, значительный;
  - с. Критический, средний, малозначительный;
  - д. Критический, малозначительный, значительный.
- 2 . Показатели безопасности промышленных товаров это:
  - а. Механическая, термическая, электрическая, электромагнитная, химическая;
  - б. Безопасность от шума и вибраций, биологическая, радиационная, от взрывов;
  - с. Все выше перечисленное.
3. Надежность поставляемого товара на экспорт это:
  - а. Исправность во время работы;
  - б. Способность изделия удовлетворять потребности человека во времени;

- с. Способность изделия работать в течение гарантийного срока.
4. Эргономические показатели качества это:
- Система «человек - изделие»;
  - Антропометрические, физиологические, психофизические, психологические, гигиенические, удобства пользования изделием;
  - Система «человек - среда» (влажность, температура, давление, скорость).
5. Жизненный цикл продукции в системе менеджмента качества это:
- Маркетинг, производство, реализация, обслуживание, утилизация;
  - Маркетинг, сбыт, снабжение, транспортировка, эксплуатация, послепродажное обслуживание, утилизация;
  - Маркетинг, проектирование, планирование, закупка, производство, контроль, упаковка, хранение, продажа и распределение, монтаж, обслуживание, послепродажная деятельность, утилизация.
6. Этапы оценки уровня качества продукции во внешнеэкономической деятельности это:
- Выбор номенклатуры показателей качества, выбор способов, выбор значений, оценка, принятие решений;
  - Выбор номенклатуры показателей качества, выбор способов, выбор метода оценки, оценка уровня качества, обоснование, обоснование рекомендаций, принятия решений;
  - a + b.
7. Показатели надежности экспортируемого товара это:
- безотказность, долговечность, сохраняемость;
  - безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость;
  - безотказная работа до полного отказа изделия.
8. Факторы, влияющие на качество пищевых товаров во внешней и внутренней торговле это:
- Материалы, сырье, технология;
  - Материалы, сырье, упаковка, транспортировка, хранение, реализация;
  - Качество сырья, материалов, оборудование, технология, профессионализм, упаковка, хранение, транспортирование, реализация.
9. Стратификация – расслоение это:
- Разделение данных на группы в зависимости от величины группы;
  - Разделение данных на отдельные группы (слои) в зависимости от выбранного фактора;
  - Разделение данных на отдельные параметры.

**Критерии оценивания:**

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-50 баллов незачет

**Письменный опрос**  
**По Модулю 1 «Внеэкономический потенциал ВЭД и факторы формирующие его»:**

1. Задачи ВЭД.
2. Факторы, формирующие потенциал ВЭД.
3. Что может служить потенциалом в регионе, позволяющим совершенствовать развитие региона?
4. Какие существуют модели СМК в ВЭД?
5. Что такое цикл управления PDCA?
6. Что представляет собой надежность товародвижения и ее принципы управления?

**по Модулю 2 «Процессный подход и оценка процессов ВЭД»:**

1. Понятие процессного подхода в управлении ВЭД.
2. Классификация процессов ВЭД.
3. Построение процессов ВЭД и их улучшение.
4. Перечислите основные инструменты контроля в управлении ВЭД.
5. Совершенствование ВЭД с использованием методологии «шести сигм».
6. Оценка надежности предприятия ВЭД.

**Критерии оценивания опроса:**

отлично - уровень понимания темы, умение мыслить логически, наличие в ответе всех необходимых теоретических вопросов, культура изложения, владение профессиональной терминологией, умение сделать обоснованные выводы;

хорошо - уровень понимания темы, умение мыслить логически, наличие в ответе основных теоретических вопросов, владение профессиональной терминологией, умение сделать обоснованные выводы;

удовлетворительно - частичное понимание темы, наличие в ответе отдельных теоретических фактов, не точная профессиональная терминология, неполные выводы;

неудовлетворительно – отсутствие уровня понимания темы, необходимых теоретических фактов, незнание терминологии, отсутствие умения представить обоснованные выводы.

При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-50 баллов незачет

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Т и УК

**Деловая игра**

по дисциплине **Управление качеством в процессе международного товародвижения**

**1 Тема : Основные подходы при управлении качеством в ВЭД**

**2 Цель:** Изучить основные подходы в сфере управления качеством при поставке продукции на внешний рынок

**План:**

1. Развитие методов обеспечения качества.
2. Концепция «zero defect».

3. Теория соответствия ожиданиям заказчика.
4. Теория Деминга.
5. Теория постоянного улучшения качества

**3.** Группа студентов разбивается на 2- 3 подгруппы по 3...6 человек. Каждая подгруппа выполняет одно и то же задание.

В каждой подгруппе студенты выбирают руководителя (лидера). Подгруппа вместе с лидером в соответствии с этапами и содержанием игры определяет роль и задание каждому члену (студенту) подгруппы. Выполнив все этапы игры, лидер каждой подгруппы выступает с кратким сообщением о результатах работы своей подгруппы. При этом лидеры других подгрупп совместно с их членами выступают в качестве оппонентов своих коллег по результатам доложенной работы.

Общие результаты игры подводит преподаватель, акцентируя внимание на положительных моментах и недостатках в решении тех или иных вопросов. В игре, как правило, участвуют два преподавателя кафедры.

Для обеспечения самостоятельного выполнения каждым студентом подгруппы различных этапов работы общения между подгруппами в процессе игры не должно быть.

На игру отводится 4 учебных часов, которые ориентировочно распределяются следующим образом:

- 1 час – решение организационных вопросов, постановка задач игры, выдача задания, ознакомление с содержанием и методикой игры и др.;
- 2 часа – время, отводимое на расчеты, анализ и обоснование принимаемых решений, оформление отчета;
- 1 час – обсуждение результатов работы подгрупп с оппонированием, подведение итогов занятия преподавателем.

**4** Результаты работы подгрупп с оппонированием обсуждаются, принимается совместное решение.

Подведение итогов занятия.

Краткая теория, порядок работы, условия задач содержатся в учебно-методическом пособии:

Суржиков М.А. Внешнеторговая деятельность: вопросы управления качеством: учебное пособие./М.А. Суржиков; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-н/Д, 2010 – 71с.

Гиссин В.И. Методические указания к практическим, лабораторным занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Статистические методы в управлении качеством», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 113 с.

Суржиков, М. А. Интеграционные структуры в международной торговле: особенности, анализ : моногр. / Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М. : Изд-во ФГБОУ ВПО "РЭУ им. Г.В. Плеханова", 2012. - 224 с.

Гиссин В.И., Суржиков М.А. Актуализация маркетинговой поддержки в процессе производства и товародвижения: Научно-практическое пособие / РГЭУ (РИНХ). Ростов-на-Дону, 2007.

#### **Критерии оценивания:**

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-50 баллов незачет

### Темы сообщений

#### По дисциплине: Управление качеством в процессе международного товародвижения

1. Международные стандарты ИСО серии 9000»;
2. «Маркетинговая поддержка в процессе товародвижения ВЭД»;
3. TQM в Российских компаниях ;
4. Продвижение товаров и услуг ;
5. Методология «шести сигм» для лидеров»;
6. Надежность поставок в товародвижении»;
7. Статистические методы анализа в ВЭД;
8. Человеческий фактор в процессах ВЭД.

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если вопрос раскрыт достаточно полно и самостоятельно;
- оценка «хорошо», если потребовалась помощь в подборе материала, но сообщение в основном составлено самостоятельно и в основном вопрос раскрыт;
- оценка «удовлетворительно», если потребовалась помощь в подборе материала и формировании текста.

- оценка «неудовлетворительно» ( не зачтено), если работа не выполнена.

Основой для определения баллов, служит объём и уровень усвоения материала. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-49 баллов незачет

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию экзаменационной сессии.

Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2  
к рабочей  
программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры «Товароведение и  
Управление качеством»  
Протокол №10 от «21»мая 2018г.  
Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Гиссин В.И.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Управление качеством в процессе международного товародвижения**

Направление подготовки / специальность

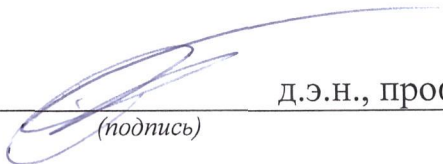
#### **27.03.02 Управление качеством**

Профиль подготовки  
27.03.02. 03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования  
Бакалавриат

Составитель

д.э.н., профессор Гиссин В.И.

  
(подпись)

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Управление качеством в процессе международного товародвижения» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Управление качеством» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются вопросы связанные с развитием мышления в области управления товародвижением организаций, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность с позиций менеджмента качества.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки: решения современных проблем развития внешнеэкономической деятельности; применение принципов современных систем управления качеством в ВЭД; принципы перехода от функционального к профессиональному подходу в управлении ВЭД; инновационные подходы управления и оценки ВЭД.

При подготовке к практическим и лабораторным занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении темы;
- подготовить необходимые для проведения занятия материалы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты



лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные методы обучения, в частности:

- решение различных ситуационных задач на лекционных и практических и лабораторных занятиях;

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся также могут воспользоваться электронным вариантом следующих разработок:

Гиссин В.И. Методы оценки качества продукции различного назначения: метод. указ. – Ростов н/Д.: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 66 с. – Режим доступа: <http://library.rsue.ru>. Гиссин В.И.

Гиссин В.И., Погребная А.А. Г51 Управление качеством: метод. указ. – Ростов н/Д.: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 44 с. – Режим доступа: <http://library.rsue.ru>

Гиссин, В. И. Оценка качества поставок в процессе производства и товародвижения [Текст] : учеб.-метод. разработ. / В. И. Гиссин, А. В. Мироненко ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ). - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2011. - 67 с. - 20 экз.

Гиссин, В.И. Оценка уровня качества товаров, услуг с использованием обобщенной функции желательности [Текст] : метод. указания к практ. занятиям / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Каф. "Товароведение и экспертиза товаров" ; [сост.: В. И. Гиссин, М. А. Суржиков]. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 14 с. - 50 экз.

Методические указания к практической и самостоятельной работе по дисциплине "Управление качеством" для направлений 100700 "Торговое дело" и 100800 "Товароведение" [Текст] / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; сост. В. И. Гиссин, А. А. Датченко. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 33 с. - 50 экз.

Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Управление качеством" для направлений 100700 "Торговое дело" и

100800 "Товароведение" [Текст] / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Каф. "Товароведение и управление качеством" ; сост. В. И. Гиссин, А. А. Датченко. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 48 с. - 30 экз.

Гиссин В.И. Методические указания к практическим, лабораторным занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Статистические методы в управлении качеством», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 113 с.

Гиссин В.И. Бережливое производство Методические указания к практическим занятиям по дисциплинам «Статистические методы в управлении качеством», «Экономика качества» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 13с.

Гиссин В.И. Методические указания к практическим занятиям по дисциплинам «Всеобщее управление качеством», «Экономика качества» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 12с.

Гиссин В.И. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2014, 20 с.