

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
Дата подписания: 19.04.2021 14:18:53
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926c171d6713d99a6ae0ca4c8e27b55cbe1e2d0b7c78

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
**Оценка качества товаров и услуг в процессе
производства и 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>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя	18		
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	36	36	36	36
Итого	72	72	72	72

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.

Масу _____ 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
2019-2020

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 возможности применения методов и инструментов при оценке качества товаров и услуг в процессе производства и обращения.
1.2	Задачи: научить студентов применять теоретические знания по оценке качества товаров, услуг с использованием различных методов, методик, инструментов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	ФТД.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Прикладная механика
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Защита интеллектуальной собственности и патентоведение,
2.2.2	Средства и методы управления качеством,
2.2.3	Проектирование, построение и внедрение СМК,
2.2.4	Бизнес-планирование,
2.2.5	Физико-химические методы исследования,
2.2.6	Самооценка деятельности организаций
2.2.7	Защита интеллектуальной собственности и патентоведение
2.2.8	Средства и методы управления качеством
2.2.9	Проектирование, построение и внедрение СМК
2.2.10	Бизнес-планирование
2.2.11	Физико-химические методы исследования
2.2.12	Самооценка деятельности организаций

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ОПК-1:	способностью применять знание подходов к управлению качеством
Знать:	
инструментарий и методы оценки товара, услуги в процессе производства и обращения	
Уметь:	
правильно осуществить оценку выбранных показателей, которые позволят провести обоснованный анализ состояния товара (услуги), выявить резервы, повышающие конкурентные преимущества	
Владеть:	
методами и инструментами статистического контроля при оценке качества товаров и услуг как в производстве, так и в товародвижении.	
ПК-2: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	
Знать:	
инструментарий и методы оценки товара, услуги в процессе производства и обращения	
Уметь:	
правильно осуществить оценку выбранных показателей, которые позволят провести обоснованный анализ состояния товара (услуги), выявить резервы, повышающие конкурентные преимущества	
Владеть:	
методами и инструментами статистического контроля при оценке качества товаров и услуг как в производстве, так и в товародвижении.	
ПК-3: способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	
Знать:	
законодательные и нормативные документы при оценки товара, услуги в процессе производства и обращения	
Уметь:	
правильно осуществить оценку выбранных показателей, которые позволят провести обоснованный анализ состояния товара (услуги)	
Владеть:	

законодательными и нормативными документами при оценке качества товаров и услуг как в производстве, так и в товародвижении.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Практические занятия						
1.1	Тема 1.1 « Влияние качества товаров, услуг на скорость товародвижения». Влияние факторов на качество товаров –причинно-следственная диаграмма. Надежность – основной элемент, характеризующий ликвидность товара /Пр/	3	2	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.2	Тема 1.2 « Факторы, влияющие на качество товаров и услуг ». Факторы, сохраняющие и формирующие качество на всем протяжении товародвижения /Пр/	3	2	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.3	Тема 1.1 «Выбор основных показателей для оценки качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения» /Ср/	3	6	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.4	Тема 1.3 « Оценка качества товаров в процессе производства ». Методы и инструменты контроля качества (графики, диаграммы, контрольные карты и др.) /Пр/	3	8	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
1.5	Тема 1.2 «Инструментарий и методики оценки качества товаров» /Ср/	3	6	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.6	Тема 1.4 « Оценка качества поставок». Методы оценки(органолептические, инструментальные, социологические и др.). Выбор методов оценки /Пр/	3	6	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
1.7	Тема 1.5 «Оценка качества услуг ». Методы оценки с использованием статистических методов контроля и управления /Пр/	3	4	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	2	
1.8	Тема 1.3 «Методы оценки качества услуг» /Ср/	3	8	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.9	Тема 1.4 «Методика интегральной оценки объектов» /Ср/	3	8	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

1.10	Тема 1.6 «Методология шести сигм как инструмент оценки эффективности работы». Сущность методологии, порядок оценки эффективности товародвижения, результат /Пр/	3	4	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1 Э2 Э4 Э5 Э6	2	
1.11	Тема 1.7 «Бережливое производство продукции». Сущность, применение, эффективность /Пр/	3	4	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	2	
1.12	Тема 1.8 «Комплексная оценка качества кондитерских изделий с применением статистических методов контроля и управления». Сущность комплексной оценки. Инструменты, применение /Пр/	3	6	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.4 Л2.5 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
1.13	Тема 1.5 «Оценка качества сервисного обслуживания товара» /Ср/	3	8	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.14	/Зачёт/	3	0	ОПК-1 ПК-2 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

- 1.Графическое представление статистических данных при оценке продукции. Примеры.
- 2.Понятие о гистограмме и ее характеристики. Применение
- 3.Постановка цели и выбор метода сбора данных.
- 4.Основные инструменты контроля.
- 5.Цели совершенствования процессов.
- 6.Инструменты бережливого производства их влияние на качество продукции.
- 7.Цель применения матричного анализа диаграммы Ганта и других.
- 8.Сущность FMEA-анализа. Объекты FMEA-анализа.
- 9.Цели применения QFD –методологии.
- 10.Принципы развертывания функции качества.
- 11.Сущность методологии «шести сигм» для совершенствования процессов.
- 12.Какие ошибки возникают при применении статистического управления процессом
- 13.Показатели качества услуг
- 14.Критерии конкурентоспособности услуг
- 15.Этапы оценки конкурентоспособности услуг розничной торговли
- 16.Как определяется обобщенный показатель качества услуги?

17.Что позволяет оценить программа « 6 σ »?
18.Диаграмма Парето и принятие первоочередных мер по улучшению качества.
19.Значения показателей качества, принимаемых в качестве базы при контроле качества продукции.
20.Классификация способов получения информации о количественных показателях качества.
21.Показатели качества продукции, услуг.
22.Понятие статистических методов, инструментов при контроле товародвижения.
23.Основные рекомендации, касающиеся использования диаграммы Парето.
5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
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	Мазур И. И., Шапиро В. Д.	Управление качеством: учеб.	М.: Омега-Л, 2005	24
Л1.3	Пономарев С. В., Мищенко Е. С., Мищенко С. В., Пономарев С. В.	Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие	Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишин В. М.	Исследование систем управления: учеб. для студентов бакалавриата, обучающихся по спец. "Менеджмент орг."	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	15
Л2.2	Гиссин В. И.	Управление качеством продукции: Учеб. пособие	Ростов н/Д: Феникс, 2000	221
Л2.3	Гиссин В. И.	Управление качеством: Учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: МарТ, 2003	287
Л2.4	Дунченко Н. И., Магомедов М. Д., Рыбин А. В.	Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: учебное пособие	Москва: Дашков и Ко, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р., Васюкова А. Т.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник	Москва: Дашков и Ко, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Гиссин В. И., Суржиков 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
Л3.2	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: http://www.stq.ru			

Э2	Шесть Сигм в России. URL: http://www.six-sigma.ru/
Э3	STANDARD.RU - портал о стандартах. URL: http://www.standard.ru/iso9000
Э4	Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции : учебное пособие / С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко, 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909
Э5	Ильенкова С.Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / М.: Юнити-Дана, 2013. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=118966
Э6	Беспалова Г. Е. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] учебник / Г. Е. Беспалова, Ш. Ш. Магомедов. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 335. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=112236
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.
-----	--

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 2018 г.
Зав.кафедрой _____ Гиссин В.И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством

(указывается код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки

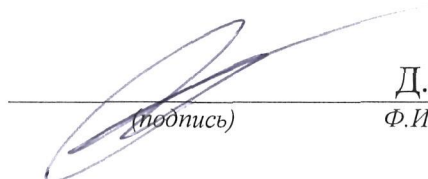
27.03.02. 03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

(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 указан в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

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
ОПК- 1: способностью применять знание подходов к управлению качеством			
З: инструментарий и методы оценки товара, услуги в процессе производства и обращения	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;	опрос (вопросы 4-10) СЗ-ситуационные задачи
У: правильно осуществить оценку выбранных показателей, которые позволят провести обоснованный анализ состояния товара (услуги), выявить резервы, повышающие конкурентные преимущества	Подготовлены ответы на опрос по обоснованному анализу состояния товара (услуги)	Правильно сформированы ответы на поставленные задания, умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам учебной литературы,	Опрос (вопросы 18-21) СЗ-ситуационные задачи

В: методами и инструментами статистического контроля при оценке качества товаров и услуг как в производстве, так и в товародвижении.	Умение применить методы и инструменты статистического контроля при оценке качества товаров и услуг	Правильно сформированы ответы на поставленные задания;	СЗ-ситуационные задачи
ПК- 2: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги			
З: инструментарий и методы оценки товара, услуги в процессе производства и обращения	Знать направления, поиска и сбора необходимой литературы, находить подходы в оценке товара, услуги в процессе производства и обращения	Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, ответы на заданные вопросы подкреплены примерами; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	опрос (вопросы 22-24) КЗ-кейс задача
У: правильно осуществить оценку выбранных показателей, которые позволят провести обоснованный анализ состояния товара (услуги), выявить резервы, повышающие конкурентные преимущества	Умение управлять процессом товародвижения, оценить процессы ВЭД	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; умение отстаивать свою позицию;	Опрос (вопросы 1-5) СЗ- ситуационные задачи
В: методами и инструментами статистического контроля при оценке качества товаров и услуг как в производстве, так и в товародвижении.	Умение анализировать, сравнивать и находить отличия, проверять, обосновать	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, соответствие доклада требованиям;	ДИ-деловая игра
ПК- 3: способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности			

З: законодательные и нормативные документы при оценке товара, услуги в процессе производства и обращения	Подготовлены ответы на опрос и выполнен поиск и сбор необходимой литературы по законодательной и нормативной базе при оценке товара, услуги	Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, ответы на заданные вопросы подкреплены примерами; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	опрос (вопросы 19-25) Сообщение
У: правильно осуществить оценку выбранных показателей, которые позволят провести обоснованный анализ состояния товара (услуги)	Подготовлены ответы на опрос по обеспечению выбора показателей, позволяющих обосновать состояние товара (услуги)	Правильно сформированы ответы на поставленные задания, умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам учебной литературы,	Опрос (вопросы 13-17) Сообщение
В: законодательными и нормативными документами при оценке качества товаров и услуг как в производстве, так и в товародвижении.	Умение анализировать, сравнивать и находить отличия, проверять, обосновать,	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, объем выполненной работы	Опрос (вопросы 19-25) 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
	Практические занятия	Самостоятельная работа			
семестр					
Модуль 1 «Качество и ассортимент товаров»	25	25			100
Модуль 2 «Состав и свойства товаров»	25	25			
Обязательный минимум для получения удовлетворительной оценки	1. Выполнение и защита всех практических работ 2. Посещение всех практических занятий				

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

- 50-100 баллов зачет;
- 0- 49 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 **Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения**

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

1. Графическое представление статистических данных при оценке продукции.
Примеры.
2. Понятие о гистограмме и ее характеристики. Применение
3. Постановка цели и выбор метода сбора данных.
4. Основные инструменты контроля.
5. Цели совершенствования процессов.
6. Инструменты бережливого производства их влияние на качество продукции.
7. Цель применения матричного анализа диаграммы Ганта и других.
8. Сущность FMEA-анализа. Объекты FMEA-анализа.
9. Цели применения QFD –методологии.
10. Принципы развертывания функции качества.
11. Сущность методологии «шести сигм» для совершенствования процессов.
12. Какие ошибки возникают при применении статистического управления процессом
13. Показатели качества услуг
14. Критерии конкурентоспособности услуг
15. Этапы оценки конкурентоспособности услуг розничной торговли
16. Как определяется обобщенный показатель качества услуги?

17. Что позволяет оценить программа « 6 σ »?
18. Диаграмма Парето и принятие первоочередных мер по улучшению качества.
19. Значения показателей качества, принимаемых в качестве базы при контроле качества продукции.
20. Классификация способов получения информации о количественных показателях качества.
21. Показатели качества продукции, услуг.
22. Понятие статистических методов, инструментов при контроле товародвижения.
23. Основные рекомендации, касающиеся использования диаграммы Парето
24. Законодательные и нормативные документы применяемые в процессах жизненного цикла товаров, услуг.

Критерии оценивания:

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

-50-100 баллов зачет;

-0- 49 баллов незачет.

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся проявил правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно изложил материал, при ответе получены исчерпывающие ответы на поставленные вопросы.
- оценка «хорошо» выставляется при наличии твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности.
- оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложением ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов.
- Оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

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

Кафедра ТиУК

Оформление задания для деловой (ролевой) игры

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 **Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения**

1 Тема : Оценка качества и безопасности консервооткрывателей

2 Цель: выявление наиболее безопасных конструкций консервооткрывателей на Российском рынке.

Задачи :

- определение конструктивных особенностей консервооткрывателей;
- составление классификации консервооткрывателей;
- определение основных потребительских свойств консервооткрывателей;
- оценка качества и безопасности работы консервооткрывателей для потребителя.

План:

1. Ознакомиться с конструкциями продукции реализуемой на рынке (слады конструкций и результатов испытаний)
2. Предложить методику проведения исследования
3. По представленным результатам исследования работы консервооткрывателей, представить обоснованные рекомендации

3. Группа студентов разбивается на 2 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 преподавателем.

Краткая теория, порядок работы, условия и оценка продукции содержатся в учебно-методическом пособии:

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.

Критерии оценивания:

Регламент проведения мероприятия оценивания: на сообщение отводится 5-7 минут. Методические рекомендации: рекомендуется подобрать несколько источников информации

Аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

-50-100 баллов зачет;

-0- 49 баллов незачет.

Оценка «отлично»- в работе соблюдены все критерии оценки

Оценка «хорошо» - в работе выявлены несущественные ошибки, не повлиявшие на общий результат работы.

Оценка «удовлетворительно» - выявлены 1-2 существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - в работе выявлены 3 и более существенных ошибок. Работа демонстрирует пробелы в понимании основного содержания.

Оформление задания для кейс-задачи

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

Кейс-задача

по дисциплине **Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения**

Задание Ознакомиться с учебными фильмами ко контролю различного вида продукции
- По результатам просмотра предложить продукцию, к которой можно применить представленные методы оценки.

Рекомендации по выполнению представлены в методических указаниях:

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.

Учебные фильмы

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если вопрос раскрыт достаточно полно и самостоятельно; потребовалась помощь в подборе материала, но текст в основном составлен самостоятельно и в основном вопрос раскрыт; если потребовалась помощь в подборе материала и формировании текста;

- оценка (не зачтено), если работа не выполнена и отсутствуют понятия о выборе методов оценки продукции.

Оформление комплекта заданий для решения ситуационных задач

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

Кафедра Т и УК

Задания для решения ситуационных задач

по дисциплине **Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения**

Задание 1.

Ежедневно в течение 10 рабочих дней качество продукции контролируется по выборкам размером в 50 единиц. При этом получены следующие результаты:

День	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Число бракованных изделий	9	7	4	2	4	15	2	3	5	5

Определить: среднее число бракованных изделий в выборке, вероятность того, что отдельное изделие будет забракованным.

Рекомендации по выполнению представлены в методических указаниях: Гиссин В.И., Датченко А.А. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством» для направлений 100700 «Торговое дело» и 100800 «Товароведение», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2014, 48 с.

Задание 2.

Управляющего гостиницей стало беспокоить число жалоб, поступающих от клиентов, и он решил изучить важнейшие проблемы, чтобы принять необходимые меры. Вместе со своими служащими управляющий разработал форму контрольного листка, где указывались все известные проблемы по каждому подразделению. В течение следующих четырех недель служащие регистрировали жалобы клиентов, используя контрольный листок, форма которого представлена ниже:

Контрольный листок

Ресторан		Конференц-зал	
Вид жалоб	Число жалоб	Вид жалоб	Число жалоб
Холодная еда		Нечисловое оборудование	
Медленное обслуживание		Пыльный кофе с оледенением	
Высокие цены		Мало сладостей	
В вине крошки от пробки		Слишком холодно	
Пыль пережарена		Грубость персонала	
Грубость персонала			
Рекреационный центр		Номера	
Вид жалоб	Число жалоб	Вид жалоб	Число жалоб
Грязно		Кровати не убираются	
Отсутствие удобства		Слишком холодно	
Холодная вода в бассейне		Грязно	
Слишком много народу		Телевизор не работает	
Неисправное оборудование		Нет полотенец	
Грубость персонала		Шумно	

Построить Диаграмму Парето и дать обоснованные рекомендации по улучшению обслуживания клиентов.

Рекомендации по выполнению представлены в методических указаниях:

Гиссин В.И., Датченко А.А. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством» для направлений 100700 «Торговое дело» и 100800 «Товароведение», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2014, 48 с.

Задание 3

Проведенное в Северном море обследование позволило получить следующие данные для трала с треской, в котором находилось 317 единиц этой рыбы:

Длина рыбы, см	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Частота, f	2	13	10	10	7	13	17	36	48	60

Длина рыбы, см	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
Частота, f	35	25	19	6	4	5	3	1	2	1

Требуется

1. Построить по этим данным гистограмму.
2. Определить среднее арифметическое значение и стандартное отклонение средней длины рыбы с точностью до второго знака после запятой,
3. Отметить точки $\pm\sigma$, $\pm 2\sigma$ и $\pm 3\sigma$ на гистограмме.

Задание 4

Претензии потребителей к качеству газированной воды, разлитой в прозрачные пластиковые бутылки, анализируются согласно стандартизованной методике. По результатам анализа рекламаций, установлен перечень несоответствий и их частота возникновения (таблица 1) Таблица 1 - Сводные данные несоответствий требованиям к качеству продукции.

Наименование несоответствий	Число несоответствий
1. Царапины на бутылках	15
2. Вмятины	4
3. Пузырьки	6
4. Недолив	19
5. Выливание содержимого	73

6. Негазированность содержимого	97
7. Непрозрачность пластика	6

Руководство предприятия, занимающегося изготовлением тары и разливом в неё газированной воды, приняло решение о поиске и анализе причин брака и выработке мероприятий по улучшению качества.

Для поиска причин возникновения этих дефектов построить диаграмму Исикавы с расслоением по принципу 5 М. и диаграмму Парето. Дать заключение.

Перечень заданий для практической работы представлены в пособии Гиссин, В.И. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Оценка качества товаров и слуг в процессе производства и товародвижения», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 55 с.

Критерии оценки решения ситуационных задач

Неудовлетворительно	Задача не решена, решена неправильно.
Удовлетворительно	Задание понято правильно, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в расчетах; задача решена не полностью или в общем виде, не представлен графический материал.
Хорошо	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом, не представлен графический материал, получен верный ответ.
Отлично	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом, представлены графические материалы.

Представить сообщение (доклад) по теме:

1. «Инструментарий и методики оценки качества товаров»
2. «Методы оценки качества услуг»
3. «Методика интегральной оценки объектов»
4. «Выбор основных показателей для оценки качества товаров в процессе производства и товародвижения»
5. «Выбор основных показателей для оценки качества услуг в процессе производства»
6. «Оценка качества сервисного обслуживания товара»

Рекомендации по выполнению представлены в методических указаниях:

Гиссин В.И., Датченко А.А. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством» для направлений 100700 «Торговое дело» и 100800 «Товароведение», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2014, 48 с.

Перечень заданий для практической работы представлены в пособии Гиссин, В.И. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Оценка качества товаров и слуг в процессе производства и товародвижения», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 55 с.

Критерии оценки:

1. Соответствие содержания работы теме.

2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы
3. Исследовательский характер.
4. Логичность и последовательность изложения.
5. Обоснованность и доказательность выводов.
6. Грамотность изложения и качество оформления работы.
7. Использование наглядного материала.

Оценка «отлично»- учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо»- по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно»- студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов.

Оценка «неудовлетворительно»- сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

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 в письменном виде.

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 2018 г.
Зав.кафедрой _____ Гиссин В.И.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и 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 «Оценка качества товаров и услуг в процессе производства и товародвижения» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Управление качеством» предусмотрены практические занятия.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных вопросов, развиваются навыки: решения задач с использованием инструментов контроля и управления качеством; оценки и анализа рекламации потребителей и других заинтересованных сторон; в разработке программы корректирующих и предупреждающих мероприятий; применение теоретических знаний по оценке качества товаров, услуг с использованием различных методов, методик, инструментов.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы;
- подготовить необходимые для проведения занятия материалы. Например, ГОСТ Р ИСО 9000; ИСО серии 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2003, Стандарт QS-9000, ГОСТ Р 2200-2005

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 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 практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины

вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности: решение различных ситуационных задач на практических 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.

Статистические методы оценки качества продукции [Текст] : метод. указания к практ. занятиям по дисциплинам "Стат. методы в упр. качеством", "Упр. качеством" / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; сост. В. И.

Гиссин. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 11 с. - 10 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 слуг в процессе производства и товародвижения» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2014, 20 с.