МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Управление качеством и конкурентоспособностью***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *27.03.02 Управление качеством* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление качеством в бизнес-системах* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| д.э.н, Четыркина Наталья Юрьевна |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 2 | | Курсовая работа: семестр 2 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 48 |
| самостоятельная работа | 60 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 2 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 20 |
| Практические занятия | 28 |
| Лабораторные работы | 0 |
| **Итого аудиторных часов** | **48** |
| Самостоятельная работа | 60 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 7](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 11](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 11](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 13](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 13](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 13](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Cформировать у студентов комплекс теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством и конкурентоспособностью. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Управление качеством и конкурентоспособностью относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ОПК-8 - Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг | ОПК-8.2 - Осуществляет анализ состояния и динамики объектов деятельности с использованием методов и средств анализа в области управления качеством для обеспечения конкурентоспособности | Знать: основные подходы, способы и инструменты анализа состояния объектов профессиональной деятельности в управлении качеством; основные методы анализа и оценки конкурентоспособности организации.  Уметь: применять методы и средства анализа объектов профессиональной деятельности в области управления качеством; применять в своей профессиональной деятельности изученные методы анализа и оценки конкурентоспособности организации.  Владеть: техниками выбора и применения методов и средств анализа объектов профессиональной деятельности в управлении качеством; методами анализа и оценки конкурентоспособности продукции, услуг и организации. |
| ОПК-10 - Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством | ОПК-10.1 - Демонстрирует знания о принципах принятия решения в условиях неопределенности, обосновывает принимаемые решения и идет на оправданный риск при управлении качеством | Знать: основные положения теории принятия решений.  Уметь: принимать решения направленные на повышение качества продукции и обеспечение конкурентоспособности организации.  Владеть: навыками принятия решения в условиях неопределенности. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Качество и конкурентоспособность: основные понятия. | Понятие качества. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия (организации, фирмы), отрасли, страны. Факторы, влияющие на конкурентоспособность. Конкурентный рынок. Формы и методы конкуренции. | | 2 | | 2 |  | 6 |
| Тема 2. Квалиметрия в управлении качеством. | Основные понятия и определения квалиметрии. Методология квалиметрии. Формы, методы и средства квалиметрии и их использование в управлении качеством. Классификация показателей качества. | | 2 | | 4 |  | 8 |
| Тема 3. Оценка конкурентоспособности. | Общая схема оценки конкурентоспособности продукции. Показатели оценки конкурентоспособности продукции. Информационная база оценки конкурентоспособности продукции. Методика стратегического оценивания состоятельности товара. Конкурентоспособность предприятия, отрасли, региона, страны: взаимосвязи и взаимозависимости. Качество жизни. Составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара: качество, цена потребления, организационно-коммерческие условия реализации. Экономическое содержание категории качества. Структура внешней и внутренней среды, воздействующей на качество. Понятие цены потребления и методические основы ее формирования. Конкурентная позиция предприятия. Конкурентный потенциал предприятия и составляющие его элементы. Классификация резервов конкурентоспособности предприятия. Анализ конкурентных возможностей предприятия. Методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия. | | 2 | | 4 |  | 8 |
| Тема 4. Системы управления качеством. | Управление качеством: понятие, функции и методы. Эволюция управления качеством. Структура системы управления качеством: цели, принципы, методы и средства. Модели систем управления качеством А. Фейгенбаума, Дж. Ван Эттингера-Ситтига, Дж. М. Джурана, Ф. Кросби, Дж. Деминга. Национальные концепции управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Принципы меннеджмента качества. Основные положения МС ИСО серии 9001. Основные положения МС ИСО 9004. Достижение устойчивого успеха организации. Международные стандарты ИСО серии 14000 в управлении качеством окружающей среды предприятия. | | 2 | | 2 |  | 6 |
| Тема 5. Методы и средства управления качеством. | «Семь инструментов» управления качеством. FМЕА- анализ. Технологии Развертывания Функции Качества (QFD). Методы CRM - (управление отношениями с потребителями). CALS-технологии - (информационная поддержка жизненного цикла продукции) в обеспечении качества. Стратегия «шесть сигм» (стратегия прорыва повышения рентабельности) в управлении конкурентоспособностью. Статистические методы контроля качества. Кружки качества и их роль в управлении качеством. Сбалансированная система показателей. Функционально-стоимостной анализ. "Система 20 ключей". | | 2 | | 4 |  | 6 |
| Тема 6. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии. | Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии. | | 2 | | 2 |  | 6 |
| Тема 7. Государственное регулирование качества. | Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей: понятие и характеристики. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). Защита прав потребителей при продаже товаров. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Государственная и общественная защита прав потребителей. | | 2 | | 2 |  | 4 |
| Тема 8. Техническое регулирование в обеспечении качества и конкурентоспособности. | Технические регламенты: цели принятия, содержание и применение. Виды технических регламентов: общие и специальные. Стандартизация: понятие, цели и принципы. Документы в области стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации. Международная организация о стандартизации (ИСО). Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия. Декларирование соответствия. Обязательная сертификация. Особенности сертификации продукции и систем менеджмента качества. Гигиеническая оценка соответствия. Экологическая сертификация. | | 2 | | 2 |  | 4 |
| Тема 9. Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности. | Сущность и содержание метрологии. Виды средств измерений. Эталоны и их классификация. Организация государственной метрологической службы в РФ. Поверка и калибровка средств измерений. Метрология в зарубежных странах и международные метрологические организации. | | 2 | | 2 |  | 4 |
| Тема 10. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности. | Нематериальные ресурсы: понятие и классификация. Брэндинг в обеспечении качества и конкурентоспособности предприятия. Брэнд; понятие и составляющие элементы. Формирование брэнд-стратегии предприятия. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров. Виды и функции товарных знаков. Патентная чистота продукции как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности товара. | | 1 | | 2 |  | 4 |
| Тема 11. Штриховое кодирование и маркировка товаров. | Понятие штрихового кодирования и его влияние на конкурентоспособность товара. Практика применения штрихового кодирования в РФ и зарубежных странах. Маркировка товаров в обеспечении качества и конкурентоспособности. Виды маркировки: маркировка знаками соответствия, маркировка знаками-премиями (знаками-наградами), экологическая (экомаркировка), предупредительная маркировка. | | 1 | | 2 |  | 4 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **20** | | **28** | | **0** | **60** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. | <https://urait.ru/bcode/535547> |
| Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. | [https://urait.ru/bcode/535750](https://urait.ru/bcode/535750%20) |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 401 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А |
| Ауд. 507 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 182 посадочных места, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., трибуна - 1 шт., тумба м/м - 1 шт., Моноблок Acer Aspire Z1811 в компл.: i5 2400s/4Gb/1Tб/ - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610Е - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт., Экран с электропривод. д150 полотно MW - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А |
| Ауд. 709 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 86 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт., трибуна, тумба м/мКомпьютер Gigabyte H77M-D3H, Intel Core i5-3570 3.4GHz/ 4Gb /500Gb/LG 942 SE - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 183х240 см213/84 - 1 шт., К Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А |
| Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт., парта 10шт., скамейка 10шт., тумба м/мКомпьютер I3-8100/ 8Гб/500Гб/ Philips224E5QSB - 20 шт., Компьютер i5-7400 3 Gh/8Gb/1Tb/Dell e2318h - 1 шт., Мультимедийный проектор 1 NEC ME401X - 1 шт., Экран с электроприводом 153х200 см Matte White - 1 шт., Коммутатор HP ProCurve Switch 2610-24 (24 ports 10/100+2 10/100/1000) - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

1. Подходы к определению качества. Качество как экономическая категория.

2. Понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия, страны.

3. Системообразующие факторы конкурентоспособности продукции и товара.

4. Конкурентный потенциал предприятия и составляющие его элементы.

5. Анализ конкурентных возможностей предприятия.

6. Классификация показателей качества продукции.

7. Квалиметрия: понятие и методы. Оценка уровня качества продукции.

8. Алгоритм и методы оценки конкурентоспособности продукции.

9. Методы оценки конкурентоспособности предприятия.

10. Эволюция управления качеством: этапы и их особенности.

11. Система управления качеством: понятие, принципы, методы.

12. Системный подход в управлении качеством.

13. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы.

14. Международные стандарты ИСО серии 9000: состав, содержание, ситуации применения.

15. Модели систем управления качеством А. Фейгенбаума, Дж. М. Джурана, Ф. Кросби, Дж. Деминга.

16. На¬циональные концепции управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП.

17. Международные стандарты ИСО серии 14000: состав, содержание, ситуации применения.

18. Интегрированные системы управления качеством.

19. Отраслевые системы менеджмента качества.

20. Бенчмаркинг в управлении качеством.

21. Семь простых инструментов управления качеством.

22. Статистические методы управления качеством.

23. Технология развертывания функции качества (QFD).

24. FMEA-анализ в управлении качеством.

25. Сбалансированная система показателей (BSC) в управлении качеством.

26. Стратегия «шесть сигм».

27. CALS-технологии - (информационная поддержка жизненного цикла продукции) в обеспечении качества.

28. Кружки качества и их роль в управлении качеством.

29. Государственное регулирование качества: цели, задачи, основные направления.

30. Закон РФ «О защите прав потребителей»: цели, структура, основные положения.

31. Техническое регулирование: понятие, правовая основа. Технический регламент.

32. Стандартизация: понятие, цели, функции, принципы.

33. Национальная система стандартизации в РФ.

34. Международные и региональные организации по стандартизации.

35. Подтверждение соответствия в РФ: виды, цели.

36. Порядок сертификации продукции и систем качества.

37. Метрология: понятие, функции. Средства измерения. Роль метрологии в управлении качеством.

38. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Государственная система обеспечения единства измерений в РФ.

39. Нематериальные ресурсы в управлении конкурентоспособностью предприятия. Патентная чистота.

40. Классификация нематериальных ресурсов.

41. Брэндинг в обеспечении качества и конкурентоспособности предприятия. Брэнд: понятие и составляющие элементы. Формирование брэнд-стратегии предприятия.

42. Товарный знак: понятие, функции, методы оценки стоимости.

43. Штриховое кодирование и технологии его применения.

44. Маркировка продукции: понятие, цели, виды.

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Управление качеством продукции в организации. |
| 2 | Особенности применения систем менеджмента качества в отрасли промышленности. |
| 3 | Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг. |
| 4 | Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества. |
| 5 | Роль конкурентного потенциала организации в обеспечении конкурентоспособности предприятия. |
| 6 | Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии. |
| 7 | Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии и пути её совершенствования. |
| 8 | Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по ее совершенствованию на предприятии. |
| 9 | Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии. |
| 10 | Роль сертификации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных). |
| 11 | Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении. |
| 12 | Система сбалансированных показателей в менеджменте качества. |
| 13 | Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества. |
| 14 | Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ. |
| 15 | Интегрированные системы менеджмента на предприятии. |
| 16 | Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества предприятия. |
| 17 | Достижение устойчивого развития предприятия на основе менеджмента качества. |
| 18 | CALS-технологии в обеспечении качества. |
| 19 | Методология «Шесть сигм» как практический подход к обеспечению и улучшению качества. |
| 20 | Бенчмаркинг в оценке конкурентоспособности предприятия. |
| 21 | Брендинг в обеспечении качества и конкурентоспособности предприятия. |
| 22 | Формирование бренд-стратегии предприятия. |
| 23 | Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров. |
| 24 | Штриховое кодирование и его влияние на конкурентоспособность товара. |
| 25 | Маркировка товаров в обеспечении качества и конкурентоспособности. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |
| 2 | Аналитическая работа | с помощью технических средств и информационных систем | 7-11 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-11 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-11 |
| Курсовое проектирование | 1-11 |
| Подготовка к экзамену | 1-11 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |