

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
В.Г. Шубаева
2021 г.

Управление качеством и конкурентоспособностью

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/ Специализация Управление проектами

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения очная

Составитель(и):

д.э.н, Бонюшко Наталья Анатольевна

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: Зачет: семестр 6
в том числе:		
контактная работа	56	
самостоятельная работа	52	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	0	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	6
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	32
Практические занятия	24
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	56
Самостоятельная работа	52
Часы на контроль	0
Итого академических часов	108
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	3
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Рекомендуемая литература	6
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	10
1.3 Контрольные точки	10
1.4 Другие объекты оценивания	10
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	10
1.6 Шкала оценивания результата	10

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Управление качеством и конкурентоспособностью относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 - Способен осуществлять управление качеством	ПК-4.2 - Применяет современные методы управления качеством	<p>Знать: современные подходы, способы, методы, инструменты управления качеством, построение системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с требованиями МС ИСО.</p> <p>Уметь: -применять современные методы управления качеством на практике; -применять методы и средства анализа качества объектов профессиональной деятельности; -работать с нормативными документами в области..</p> <p>Владеть: навыками применения имеющейся методологической базы в области управления качеством для решения конкретных прикладных задач профессиональной деятельности; навыками принятий решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества..</p>

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	Понятие качества, категории качества; конкурентоспособности продукции, предприятия, отрасли страны; конкуренции.	3	2		5

понятия.	Качество как основной фактор, влияющий на конкурентоспособность. Формы и методы конкуренции. Понятие цены потребления и методические основы ее формирования. Формирование рыночной конкурентной среды в России как основы для обеспечения конкурентоспособности.				
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		5
Тема 3. Оценка конкурентоспособности.	Общая схема оценки конкурентоспособности продукции. Показатели оценки конкурентоспособности продукции. Методика стратегического оценивания состоятельности товара. Конкурентоспособность предприятия, отрасли, региона, страны. Качество жизни. Внутренние факторы конкурентоспособности: качество, цена потребления, организационно-коммерческие условия реализации. Рейтинговая система оценки конкурентоспособности предприятия. Модели премий в области качества.	3	2		4
Тема 4. Системы управления качеством.	Эволюция подходов к управлению качеством. Модели систем управления качеством Ф.Тейлора, У.Шухарта, Э.Деминга Дж.Джурана, А.Фейгенбаума. Национальные концепции управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Международные стандарты ИСО серии 9000, 14000, 8000 и др. Всеобщее управление качеством (TQM).	4	2		4
Тема 5. Методы и средства управления качеством.	"Семь инструментов" управления качеством. FMEA-анализ. Технологии Развертывания Функции Качества (QFD). Методы CRM - управление отношениями с потребителями. CALS -технологии в обеспечении качества. Статистические методы контроля качества. кружки качества и их роль в управлении качеством.	2	2		4
Тема 6. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии.	Разработка, внедрение и поддержание системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с требованиями МС ИСО 9001. Организация и функционирование службы качества на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии в соответствии со стандартом ИСО 19011.	4	4		8
Тема 7. Экономика качества.	Экономика качества: сущность, понятие. Затраты на качество. Оценка и анализ затрат на качество. Классификация затрат. Снижение затрат на качество. Финансовые аспекты управления качеством в международных	4	2		6

	стандартах ИСО.				
Тема 8. Государственное регулирование качества.	Организация государственного регулирования в области качества и конкурентоспособности в РФ. Система органов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.	2	2		4
Тема 9. Техническое регулирование в обеспечении качества и конкурентоспособности.	Система технического регулирования в России. Технические регламенты: цели принятия, содержание, применение. Виды технических регламентов: общие и специальные. Стандартизация: понятие. цели, принципы. Закон "О стандартизации в Российской Федерации" №162-ФЗ от 29.06.2015. Организация работ по стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия. Декларирование соответствия. Особенности сертификации продукции и систем менеджмента качества. Гигиеническая оценка соответствия. Экологическая сертификация.	2	1		3
Тема 10. Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности.	Сущность и содержание метрологии. виды средств измерений. Эталоны и их классификация. Федеральный Закон "Об обеспечении единства измерений" 26.06.08 №102-ФЗ. Организация метрологической службы в РФ. Поверка и калибровка средств измерений. Метрология в зарубежных странах и международные метрологические организации.	2	1		3
Тема 11. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности.	Сущность, понятие нематериальных ресурсов. Классификация нематериальных ресурсов. Брэнддинг в обеспечении качества и конкурентоспособности. 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.	2	1		3
Тема 12. 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 маркировка, предупредительная маркировка.	2	1		3
Контроль:					0

Всего по дисциплине:	32	24	0	52
-----------------------------	-----------	-----------	----------	-----------

*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 академического бакалавриата.- Москва, Юрайт, 2019	https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-431758#page/1
Головцова И.Г. Менеджмент конкурентоспособности организаций сферы услуг: учебное пособие. - СПб: СПбГЭУ, 2018	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B2%D1%86%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf
Леонов О.А. Экономика качества, стандартизация и сертификация: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2019	https://znanium.com/read?id=338774
Туманов К.М. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учебное пособие.- СПб: СПбГЭУ, 2016	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf
Горбашко Е.А. Управление качеством: учебное пособие/Е.А.Горбашко, Ю.А.Рыкова, Л.Е.Скрипко. - СПб: СПбГЭУ, 2016	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B5.pdf

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

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

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

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru

4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary 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
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	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А

пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Решение задач	письменно	1-3
2	Доклад	устно	4-7
3	Текущий контроль	письменно	1-12

1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем
Расчетно-графическая работа	письменно	1-3

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	1-3
Подготовка сообщений, докладов	4-7
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	8-12
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-12
Подготовка к экзамену	1-12

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 зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

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. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.