МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» ____06____20 19 г.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Четыркина Н.Ю.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 7
7.2. Организация самостоятельной работы 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачи: изучить сущность, базовые понятия в области управления качеством и конкурентоспособностью, методические подходы к оценке качества и конкурентоспособности, средства и методы управления качеством и конкурентоспособностью; сформировать навыки организации управления качеством и конкурентоспособностью на макро и микроуровнях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б "Управление качеством и конкурентоспособностью" относится к базовой части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОПК-1. Способность применять знание подходов к управлению качеством	Второй уровень (углубленный) (ОПК-1) –2	Знать: современные подходы, способы и инструменты анализа состояния объектов профессиональной деятельности в управлении качеством и их динамики З2 (ОПК-1) Уметь: применять методы и средства анализа качества объектов профессиональной деятельности У2(ОПК-1) Владеть: техниками выбора и применения методов и средств анализа качества объектов профессиональной деятельности В2(ОПК-1)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 2 семестр, курсовая работа - 2 семестр

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Качество и конкурентоспособность: основные понятия	2	2	-	10

Тема 2. Квалиметрия в управлении качеством	4	8	-	20
Тема 3. Оценка конкурентоспособности	4	6	-	16
Тема 4. Системы управления качеством	4	-	-	
Тема 5. Методы и средства управления качеством	4	6	-	10
Тема 6. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации)	2	4	-	10
Тема 7. Затраты на качество	2	-	-	10
Тема 8. Государственное регулирование качества	4	6	-	10
Тема 9. Техническое регулирование в обеспечении качества и конкурентоспособности	4	8	-	10
Тема 10. Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности	4	8	-	10
Тема 11. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности	4	-	-	10
Тема 12. Штриховое кодирование и маркировка товаров	4	-	-	10
Всего по дисциплине:	**42**	**48**	**-**	**126**

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Качество и конкурентоспособность: основные понятия

Понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия (организации, фирмы), отрасли, страны. Факторы, влияющие на конкурентоспособность. Конкурентный рынок. Формы и методы конкуренции. 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

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. 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.

Методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия. Рейтинговая система оценки конкурентоспособности предприятия.

Тема 4. Системы 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. Системный и процессный подход. Политика и цели в области качества. Основные

положения МС ИСО 9001. Документальное оформление системы качества в соответствии с ИСО 9001. Рекомендации по улучшению систем менеджмента качества.

Международные стандарты ИСО серии 14000 в управлении качеством окружающей среды предприятия.

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 - (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.

Тема 6. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации)

Организационное проектирование систем менеджмента качества. Этапы формирования систем менеджмента качества в соответствии с ГОСТ 9001. Обеспечение функционирования систем менеджмента качества.

Организация службы управления качеством на предприятии.

Тема 7. Затраты на качество

Классификация затрат на качество. Затраты на качество в управленческом учете организации. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО 9001.

Тема 8. Государственное регулирование качества

Организация государственного регулирования в области качества и конкурентоспособности в РФ. Система органов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Тема 9. 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.

Тема 10. 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.

Тема 11. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности

Классификация нематериальных ресурсов.

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.

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 (экомаркировка), предупредительная маркировка.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	Международная конкурентоспособность и факторы ее определяющие	СЗ/ Опрос
2	История и современное состояние квалиметрии	СЗ/ Опрос
	Системные понятия и определения в квалиметрии	СЗ/ Доклады и дискуссии
	Дифференциальный метод оценки уровня качества продукции	ПЗ/ Решение практических задач
	Интегральный метод оценки уровня качества продукции	ПЗ/ Решение практических задач
3	Конкурентный потенциал в оценке конкурентоспособности предприятия	СЗ/ Опрос
	Оценка конкурентоспособности продукции	ПЗ/ Решение практических задач
	Бенчмаркинг	ПЗ/ Решение практических задач
5	Семь инструментов управления качеством	СЗ/ Опрос
	Причинно-следственная диаграмма Исикавы	ПЗ/ Решение практических задач
	Статистические методы контроля качества	ПЗ/ Решение практических задач
6	Формирование системы менеджмента качества на предприятии	СЗ/ Опрос
	Методы снижения уровня сопротивления вводимым изменениям при внедрении СМК: обучение, передача информации, поддержка, стимулирование, принуждение	ПЗ/ Решение практических задач
8	Основы законодательно-правовой базы в области обеспечения качества	СЗ/ Опрос
	Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов	СЗ/ Доклады и дискуссии
	Защита прав потребителей	ПЗ/ Решение практических задач.
9	Техническое регулирование: принципы и особенности	СЗ/ Опрос

	Стандартизация: понятия и цели	СЗ/ Доклады и дискуссии
	Подтверждение соответствия	СЗ/ Доклады и дискуссии
	Экологическая сертификация	ПЗ/ Решение практических задач. Анализ конкурентной ситуации
10	История развития метрологии	СЗ/ Опрос
	Основы законодательства РФ в области метрологии	СЗ/ Доклады и дискуссии
	Прикладная метрология	ПЗ/ Решение практических задач
	Обеспечение единства измерений	ПЗ/ Решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1,2,3,5,6,8,9, 10	Опрос
1-12	Подготовка к дискуссии
2,8,9,10	Подготовка доклада
2,3,5,6,8,10	Подготовка к решению задач
9	Подготовка к анализу конкурентных ситуаций
1-3	КТ1. Подготовка к тестированию
4-7	КТ2. Подготовка презентации
1-12	Подготовка курсовой работы
1-12	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– Анализ конкурентной ситуации (тема № 9).

Анализ конкретных ситуаций представляет анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт .
Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с.	основная	-	ЭБС Юрайт
Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Елохов, А.М. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Магер, В.Е. Управление качеством : учеб. пособие / В.Е. Магер. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 176 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – 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
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1.Материально-техническое обеспечение учебного процесса

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.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. 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.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).