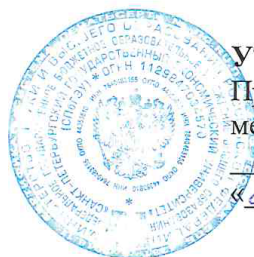


МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

/ Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность  
(профиль) программы Управление бизнесом

Уровень высшего  
образования бакалавриат

Форма обучения очная

Составитель:

\_\_\_\_\_/ к.э.н., доцент Розанова С.К.

Санкт-Петербург  
2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	3
3.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
4.	ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5.	СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
6.	ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА .....	
7.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	
8.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	8
9.	РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
9.1.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
9.2.	Материально-техническое обеспечение учебного процесса .....	
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	

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** дисциплины формирование у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством и конкурентоспособностью.

**Задачи :**

- изучить сущность, базовые понятия в области управления качеством и конкурентоспособностью;
- сформировать навыки оценки качества и конкурентоспособности;
- изучить средства и методы управления качеством и конкурентоспособностью;
- сформировать навыки организации управления качеством и конкурентоспособностью на макро и микроуровнях.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.Б.24 «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 ОПОП представлены в таблице 3.1.

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

Код и наименование компетенции выпускника	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Второй (углубленный) уровень (ОПК-2) - 2	<p><b>Декомпозиция I:</b></p> <p><b>Знать:</b> теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества продукции и услуг; систему стандартов качества; методы оценки затрат на менеджмент качества и эффективности внедрения систем 32(I) (ОПК-2);</p> <p><b>Уметь:</b> находить организационно-управленческие решения для конкретного предприятия в области обеспечения его конкурентоспособности, конкурентоспособности товара или услуги и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений У2(I) (ОПК-2);</p> <p><b>Владеть:</b> основными методами и приемами проведения оценки качества и конкурентоспособности товаров и услуг, навыками подготовки и обоснования организационно-управленческих решений и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений В2(I) (ОПК-2);</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 4 семестр.

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	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<b>1. Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке</b>				
1.1 Качество и конкурентоспособность: основные понятия	2	4	-	4,5
1.2 Квалиметрия в управлении качеством	2	4	-	4,5
1.3 Оценка конкурентоспособности	2	2	-	4,5
<b>2. Управление качеством в организации</b>				
2.1. Системы управления качеством	2	4	-	4,5
2.2. Методы и средства управления качеством	2	2	-	4,5
2.3. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации)	2	2	-	4,5
2.4 Затраты на качество	4	2	-	4,5
<b>3. Организационно-экономические условия обеспечения качества</b>				
3.1 Государственное регулирование качества	2	2	-	4,5
3.2. Техническое регулирование в обеспечении качества и конкурентоспособности	1	2	-	4,5
3.3 Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности	1	2	-	4,5
3.4. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности	1	2	-	4,5
3.5 Штриховое кодирование и маркировка товаров	1	4	-	4,5
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>22</b>	<b>32</b>		<b>54</b>

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

**РАЗДЕЛ 1 Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке**

**Тема 1.1 Качество и конкурентоспособность: основные понятия**

Содержание темы:

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 1.2 Квалиметрия в управлении качеством**

Содержание темы: Основные понятия и определения квалиметрии. Методология квалиметрии. Формы, методы и средства квалиметрии и их использование в управлении качеством. Классификация показателей качества

**Тема 1.3. 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.

## **РАЗДЕЛ 2 Управление качеством в организации**

### **Тема 2.1. Системы управления качеством**

Содержание темы: 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 2.2 Методы и средства управления качеством**

Содержание темы: «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 2.3 Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации)**

Содержание темы: 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 2.4 Затраты на качество**

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

## **РАЗДЕЛ 3 Организационно-экономические условия обеспечения качества**

### **Тема 3.1 Государственное регулирование качества**

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

### **Тема 3.2 Техническое регулирование в обеспечении качества и конкурентоспособности**

Содержание темы: 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 по 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 3.4. Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности**

Содержание темы: 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 3.5 Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности.**

Содержание темы: 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 3.6. Штриховое кодирование и маркировка товаров**

Содержание темы: 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. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА**

Таблица 6.1 –Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1.1	Качество и конкурентоспособность: основные понятия	СЗ: Заслушивание докладов.
1.2...	Квалиметрия в управлении качеством	СЗ: Тестовый опрос
1. 3	Оценка конкурентоспособности	СЗ: Тестовый опрос
2. 1	. Системы управления качеством	СЗ :Доклады-презентации
2.2	Методы и средства управления качеством	СЗ: Доклады-презентации
2.3	. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации)	СЗ: Доклады-презентации
2.4	Затраты на качество	СЗ: Доклады-презентации
3.1	Государственное регулирование качества	СЗ: Доклады-презентации
3.2	Техническое регулирование в обеспечении качества и конкурентоспособности	СЗ: Доклады-презентации.

3.3	Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности	СЗ: Доклады-презентации
3.4	Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности	СЗ: Доклады-презентации
3.5	Штриховое кодирование и маркировка товаров	СЗ: Доклады-презентации

## **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 обратиться 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
1.1	Подготовка докладов к семинарскому занятию
1.2	Подготовка к тестированию
1.3;	Тестовый опрос
	Подготовка к КТ -1
2.1-2.2	Подготовка презентаций и докладов
2.3	Подготовка докладов
2.4	Тестовый опрос
3.1;3,2;3,3;4;3.5	Подготовка презентаций и докладов
	Подготовка к КТ- 2

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:

- групповая консультация (тема №, 1.1, );
- анализ конкретных ситуаций (тема №2.2, );

Групповая консультация предполагает вовлечение всего коллектива учебной группы в творческое обсуждение поставленных вопросов в рамках изучаемой дисциплины. Используется при обсуждении терминологии, основных принципов аудита систем менеджмента качества, компетентности аудиторов (тем раздела 1).

Мозговой штурм является методом коллективного генерирования идей и конструктивной их проработки для решения проблемы, предполагающий разделение во времени трех этапов: спонтанная генерация идей; конструктивная критика и проработка предложенных идей с целью отбора наилучших; проектирование решений на основе отобранных идей. Мозговой штурм проводится при изучении студентами вопросов повышения конкурентоспособности предприятия.

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. Такой метод обучения используется при изучении реальной практики разработки и внедрения систем менеджмента качества.



## 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	Электронны е 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	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a> .
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	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a> .
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	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
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	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Елохов, А.М. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a>
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	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Магер, В.Е. Управление качеством : учеб. пособие / В.Е. Магер. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 176 с.	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a> .

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )

2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unicon.ru">opac.unicon.ru</a>

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	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).