

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 30.06.2022 14:51:11

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»**

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 9 от 31 мая 2022 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.В.03 Управление конкурентоспособностью и качеством
Основная профессиональная образовательная программа	38.04.02 Менеджмент программа Маркетинг, предпринимательство, инновации

Квалификация (степень) выпускника магистр

Самара 2022

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление конкурентоспособностью и качеством входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Методы оценки эффективности коммерческой деятельности

Последующие дисциплины по связям компетенций: Распределительная и закупочная логистика, Логистическое проектирование товаропроводящих систем, Стратегическая логистика

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление конкурентоспособностью и качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен определять конкурентоспособный ассортимент товаров и услуг организации и проводить тестирование инновационных товаров (услуг, брендов)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	методы и инструменты определения конкурентоспособного ассортимента товаров и услуг организации и проведение тестирования инновационных товаров (услуг, брендов)	определять конкурентоспособный ассортимент товаров и услуг организации и проводить тестирование инновационных товаров (услуг, брендов)	навыками определения конкурентоспособного ассортимента товаров и услуг организации и применения инструментов тестирования инновационных товаров (услуг, брендов)

ПК-3 - Способен управлять продажами товаров и услуг

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	технологии, приемы и методы управления продажами товаров и услуг	управлять продажами товаров и услуг	навыками управления продажами товаров и услуг

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	22.3/0.62
Занятия лекционного типа	8/0.22

Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	123.7/3.44
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	180
Зачетные единицы	5

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление конкурентоспособностью и качеством представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа			Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа Практич. занятия	ИКР		
1.	Управление конкурентоспособностью	4	6		61,85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Управление качеством продукции и услуг	4	6		61,85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	34				
	Итого	8	12	0.3	2	123.7

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Управление конкурентоспособностью	лекция	Общая характеристика конкурентоспособности товаров
		лекция	Критерии конкурентоспособности товаров
		лекция	Методы оценки конкурентоспособности товаров
		лекция	Обеспечение конкурентоспособности товаров
2.	Управление качеством продукции и услуг	лекция	Понятие качества товаров и услуг
		лекция	Концепция всеобщего управления качеством
		лекция	Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента

		предприятия
	лекция	Аудит системы менеджмента качества

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Управление конкурентоспособностью	практическое занятие	Общая характеристика конкурентоспособности товаров
		практическое занятие	Критерии конкурентоспособности товаров
		практическое занятие	Методы оценки конкурентоспособности товаров
		практическое занятие	Обеспечение конкурентоспособности товаров
		практическое занятие	Понятие качества товаров и услуг
2.	Управление качеством продукции и услуг	практическое занятие	Концепция всеобщего управления качеством
		практическое занятие	Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия
		практическое занятие	Аудит системы менеджмента качества

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Управление конкурентоспособностью	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление качеством продукции и услуг	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13922-8. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468160>

Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

Дополнительная литература

1. Розанова, Н. М. Конкурентные стратегии современной фирмы : учебник и практикум для вузов / Н. М. Розанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05140-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470216>
2. Соловьева, Ю. Н. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг : учебное пособие для вузов / Ю. Н. Соловьева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11498-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469403>

Литература для самостоятельного изучения

ГОСТ Р 40.001-95. Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации.

ГОСТ Р 40.002-2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

- 1.

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление конкурентоспособностью и качеством:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 9 от 31.05.2022г.; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен определять конкурентоспособный ассортимент товаров и услуг организации и проводить тестирование инновационных товаров (услуг, брендов)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать: методы и инструменты определения конкурентоспособного ассортимента товаров и	ПК-1.2: Уметь: определять конкурентоспособный ассортимент товаров и услуг организации и	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки): навыками определения конкурентоспособного ассортимента товаров и услуг организации и

	услуг организации и проведение тестирования инновационных товаров (услуг, брендов)	проводить тестирование инновационных товаров (услуг, брендов)	применения инструментов тестирования инновационных товаров (услуг, брендов)
Пороговый	основные положения концепции всеобщего управления качеством	Определять конкурентоспособный ассортимент товаров и услуг	Базовыми навыками оценки принципов по управлению конкурентоспособностью и качеством товаров и услуг
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Современные методы и инструменты определения конкурентоспособного ассортимента товаров и услуг организации	систематизировать информацию по конкурентоспособности предприятия, качеству товаров и услуг	Навыками применения методов управления конкурентоспособностью и качеством товаров и услуг
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Современные методы и инструменты определения конкурентоспособного ассортимента товаров и услуг организации	систематизировать информацию по конкурентоспособности предприятия, качеству товаров и услуг, формулировать на основе данной информации выводы, гипотезы, предположения, мнения	Навыками оценки применения в практической деятельности компании методов управлению конкурентоспособностью и качеством товаров и услуг

ПК-3 - Способен управлять продажами товаров и услуг

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	технологии, приемы и методы управления продажами товаров и услуг	управлять продажами товаров и услуг	навыками управления продажами товаров и услуг
Пороговый	Основные принципы повышения конкурентоспособности и качества товаров и услуг при управлении продажами	управлять продажами товаров и услуг на основе принципов конкурентоспособности и качества	навыками управления продажами товаров и услуг на основе принципов конкурентоспособности и качества
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Принципы и методы повышения конкурентоспособности и качества товаров и услуг при управлении продажами	управлять продажами товаров и услуг на основе базовых методов конкурентоспособности и качества	навыками управления продажами товаров и услуг на основе методов конкурентоспособности и качества
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Направления совершенствования методов повышения конкурентоспособности и качества товаров и услуг при управлении продажами	управлять продажами товаров и услуг на основе современных методов конкурентоспособности и качества	навыками управления продажами товаров и услуг на основе аргументации собственного мнения в отношении конкурентоспособности и качества товаров и услуг предприятия

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Управление конкурентоспособностью	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Письменный/устный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Управление качеством продукции и услуг	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Письменный/устный опрос Тестирование	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1868>

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Управление конкурентоспособностью	<ol style="list-style-type: none"> Опыт формирования систем управления качеством в разных странах Основоположники современных подходов к управлению качеством Престижные премии в области качества Международные организации по стандартизации. Стандарты ИСО серии 9000. CRM – установление партнерских отношений с поставщиками. Управление затратами на качество. Менеджмент ресурсов. Управление инфраструктурой. Процессы жизненного цикла продукции
Управление качеством продукции и услуг	<ol style="list-style-type: none"> Обзор рынка услуг в области аудита СМК Самарской области. Порядок и процедуры сертификации СМК в Самарской области. Системы обеспечения качества и безопасности пищевой продукции НАССР. Системы обеспечения качества и безопасности пищевой продукции GMP. Статистические методы контроля и управления качеством. Глобальная конкурентоспособность. Современные тенденции развития факторов конкурентоспособности (отдельно по каждому фактору внешней среды)

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление конкурентоспособностью	<ol style="list-style-type: none"> Сущность понятий «конкуренция» и «конкурентоспособности товаров». Конкурентоспособность товаров как фактор национальной безопасности. Критерии конкурентоспособности товаров как носители информации об удовлетворяемых потребностях. Классификация критериев конкурентоспособности.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Факторы конкурентоспособности товаров. 6. Понятие уровня качества и методов оценки уровня качества. 7. Непосредственные и опосредованные конкурентные преимущества. 8. Информативность как ограничительный критерий. 9. Понятие ложных и символических конкурентных преимуществ. 10. Понятие и значение цены потребления. Структура цены потребления. Проблема адекватности цены качеству товара. 11. Комбинация изменения цены и качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности товаров 12. Классификация факторов конкурентоспособности. 13. Характеристика основных и развитых факторов. 14. Характеристика общих и специализированных факторов. 15. Правило ромба М. Портера. 16. Развитие кластеров и технопарков как фактор конкурентоспособности товаров. 17. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров: развитие конкурентной среды в экономике России. 18. Понятие микрофакторов. Группировка микрофакторов. 19. Ключевая роль микрофакторов в обеспечении конкурентоспособности товаропроизводителя. 20. Производственные факторы. 21. Рыночные, сбытовые и сервисные факторы. Взаимосвязь сбытовых и сервисных факторов. 22. Цель оценки конкурентоспособности товаров. 23. Принципы оценки. Порядок оценки. 24. Классификация методов оценки. 25. Принципы оценки конкурентоспособности услуг. 26. Критерии оценки конкурентоспособности услуг. 27. Методология оценки конкурентоспособности услуг розничной торговли. Понятие о системе обеспечения конкурентоспособности (СОК). 28. Оценка СОК методом аналогии - сопоставлением систем жизнеобеспечения биологической и производственной систем. 29. Характеристика принципов СОК: ориентация на потребителя, процессный подход, взаимовыгодные партнерские отношения, постоянное улучшение, бенчмаркинг, бренд-стратегия. 30. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров.
Управление качеством продукции и услуг	<ol style="list-style-type: none"> 31. Понятие качества. Типология качества. 32. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества. 33. Опыт формирования систем управления качеством в разных странах. 34. Основоположники современных подходов к управлению качеством. 35. Современное российское законодательство в области качества. 36. Международные организации по стандартизации (ИСО). 37. Определение и исходные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). 38. Развитие традиционных подходов к качеству и современное видение TQM. 39. Принципы внедрения TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлеченность персонала, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, построение взаимовыгодных отношений с

	<p>поставщиками.</p> <p>40. Основы экономии качества. Классификация затрат на качество.</p> <p>41. Управление затратами на качество.</p> <p>42. Основные преимущества системы менеджмента качества (СМК).</p> <p>43. Внутрипроизводственный эффект СМК. Внепроизводственный эффект СМК.</p> <p>44. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК. Этап 1 - подготовка к разработке СМК. Этап 2 - создание комплекса документации СМК. Этап 3 – внедрение СМК. Этап 4 – подготовка и проведение сертификации СМК.</p> <p>45. Требования к документации СМК: политика в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры, другие документы СМК, записи качества.</p> <p>46. Процессы жизненного цикла продукции.</p> <p>47. Понятие, цели и задачи аудита качества.</p> <p>48. Внутренний аудит системы менеджмента качества.</p> <p>49. Процедура внутреннего аудита СМК.</p> <p>50. Внешний аудит СМК.</p> <p>51. Требования к органам по сертификации систем качества.</p> <p>52. Требования к аудиторам по сертификации систем качества.</p> <p>53. Этапы сертификации.</p> <p>54. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК.</p> <p>55. Показатели качества товара. Виды показателей.</p> <p>56. Классификация групповых показателей качества.</p> <p>57. Контроль как средство обеспечения качества.</p> <p>58. Классификация видов контроля.</p> <p>59. Методы и средства контроля качества.</p> <p>60. Технические требования к испытательной лаборатории.</p> <p>61. Квалиметрические методы определения показателей качества.</p> <p>62. Теоретические основы статистических методов управления процессами.</p> <p>63. Статистические методы контроля и управления качеством.</p> <p>64. Основные методы контроля качества.</p> <p>65. Современные инструменты контроля качества.</p> <p>66. Развертывание функции качества продукции.</p>
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

1. Под планированием качества понимается:

- а) предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству;
- б) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- в) создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

2. Согласно классификации по форме проявления выделяют:

- а) внутреннее качество;
- б) природное качество;
- в) духовное качество;
- г) системное качество.

3. Впервые концепция всеобщего управления качеством была предложена:

- а) А.Фейгенбаумом;

- б) Ф. Кросби;
- в) Э.Демингом;
- г) К.Исикавой.

4. Одним из этапов внедрения системы НАССР является:

- а) определение области применения GMP;
- б) определение предполагаемой области применения продукции;
- в) контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- г) оформление результатов аудита.

5. Принцип ориентации на потребителя в концепции всеобщего управления качеством означает:

- а) систематическое проведение маркетинговых исследований;
- б) использование механизмов формирования лояльности потребителей;
- в) обеспечение баланса интересов акционеров, сотрудников, поставщиков, государственных органов и т.п.;
- г) понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей относительно продукции, обслуживания, цены и т.д.

6. Системный подход в концепции всеобщего управления качеством подразумевает:

- а) что все виды деятельности на предприятии рассматриваются как логически упорядоченные последовательности этапов, образующих входя и выходы;
- б) создание системы взаимодействующих динамических процессов для достижения поставленной цели качества продукции и услуг;
- в) непрерывное улучшение качества продукции, услуг, производственных и технологических процессов.
- г) использование документированных процедур в управлении качеством продукции и услуг.

7. По классификации Дж.Джурана выделяют:

- а) затраты на обеспечение качества проекта;
- б) затраты на обеспечение соответствия;
- в) предупредительные затраты;
- г) затраты, обусловленные несоответствиями.

8. По классификации затрат Ф.Кросби выделяют:

- а) затраты на обеспечение качества проекта;
- б) затраты на обеспечение соответствия;
- в) предупредительные затраты;
- г) затраты на обеспечение качества готовой продукции.

9. Система менеджмента качества – это:

- а) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
- б) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- в) комплексное понятие, реализующееся на всех этапах жизненного цикла продукции;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

10. Процесс управления инфраструктурой предприятия включает:

- а) изучение в необходимом объеме правил техники безопасности применительно к роду работы и рабочему месту;
- б) подготовка, переподготовка и аттестация персонала для проведения внутренних проверок функционирования системы качества;
- в) установление требований к условиям производственной среды;
- г) техническое обслуживание оборудования.

11. При выявлении несоответствующей продукции предусматривается:

- а) использование продукции с отклонениями по согласованию с потребителями;
- б) доработка продукции, если дефекты малозначительные и могут быть исправлены;
- в) утилизация продукции, если дефекты являются критическими и продукция не может быть использована по назначению;
- г) +все перечисленные варианты.

12. К этапу внедрения системы менеджмента качества относится:

- а) создание системы внутреннего аудита;
- б) согласование и утверждение документации СМК;
- в) обучение персонала;
- г) разработка руководства по качеству.

13. В документированных процедурах СМК определяют:

- а) область применения СМК;
- б) взаимодействия процессов СМК.
- в) порядок выполнения работ, исполнителей, требования к их квалификации и сроки проведения;
- г) рецептуры на продукцию.

14. Аудит качества – это:

- а) систематическая и независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности предприятия в области качества запланированным мероприятиям;
- б) предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству;
- в) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- г) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

15. Проведение внутреннего аудита включает:

- а) опроса сотрудников проверяемого подразделения в соответствии с разработанными чек-листами;
- б) уведомление проверяемого подразделения;
- в) формирование группы по проведению внутреннего аудита;
- г) оформление результатов аудита.

16. Разработка чек-листов имеет целью:

- а) анализ различных видов информации;
- б) объективного проведения аудита;
- в) выявления дефектов продукции и услуг;
- г) повышения качества продукции и услуг.

17. Воспроизводимость результатов проверок и оценок систем качества соблюдается в помощи:

- а) +документального оформления результатов проверок и оценок систем качества;
- б) независимостью органа по сертификации и привлекаемых к работе аудиторов;
- в) наиболее полным составом комиссии аудиторов;
- г) компетентностью аудиторов, проводящих сертификацию.

18. Подготовка к аудиту «на месте» включает:

- а) обращение заказчика в орган по сертификации;
- б) разработку плана аудита;
- в) подготовку рабочих документов;
- г) интервью с работниками проверяемой организации.

19. Единичный показатель качества:

- а) характеризует одно свойство продукции;
- б) определяется соотношением аналогичных показателей сравниваемых объектов;
- в) обозначает преобладающее качество продукта;
- г) характеризует одновременно несколько свойств продукции.

20. Показатели безопасности пищевых продуктов:

- а) подтверждают то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений;
- б) отражают соответствие продукта санитарным нормам (отсутствие токсичных, канцерогенных и других вредных для здоровья человека веществ);
- в) характеризуют объекты относительно размеров человека и обеспечивают удобство транспортирования, хранения, реализации в сфере обращения и использования продукта потребителем;
- г) отражают возможности и потребности организма человека.

21. Психологические показатели продукции:

- а) подтверждают то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений;
- б) отражают соответствие продукта санитарным нормам (отсутствие токсичных, канцерогенных и других вредных для здоровья человека веществ);
- в) характеризуют объекты относительно размеров человека и обеспечивают удобство транспортирования, хранения, реализации в сфере обращения и использования продукта потребителем;
- г) характеризуют качество оформления продукта, например яркость и информативность упаковки и этикетки.

22. Патентно-правовые показатели качества:

- а) характеризуют систему продукт - потребитель - окружающая среда;
- б) характеризуют разнообразные эстетические свойства продукции: информационную выразительность, гармоничность, целостность, соответствие среде и стилю, цветовое оформление
- в) определяют степень патентной защиты изделия в стране и за рубежом, а также его патентную чистоту
- г) отражают затраты на разработку, изготовление и потребление продукции

23. Входной приемочный контроль - это:

- а) контроль продукции поставщика;
- б) контроль продукции или процесса во время выполнения или завершения технологической

операции;

в) контроль продукции, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к использованию;

г) проверка эффективности ранее выполненного контроля, осуществляется специально уполномоченными лицами.

24. Производственный контроль проводится:

а) на стадии изготовления продукции, охватывает все вспомогательные, технологические и подготовительные операции;

б) на стадии эксплуатации продукции, в том числе при хранении, транспортировке и реализации;

в) в стационарных контрольных пунктах, которые создаются при необходимости проверки большого числа одинаковых объектов производства, требующие специального оборудования;

г) непосредственно на рабочих местах: при проверке громоздких изделий, неудобных для транспортировки; при изготовлении малого числа одинаковых изделий.

25. Измерительный контроль качества продукции:

а) применяется для оценки значений контролируемых параметров изделия: по точному значению и по допустимому диапазону значений параметров;

б) осуществляется оценка объекта контроля на основании результатов подсчета (регистрации) определенных качественных признаков, событий, изделий;

в) проводится посредством органов чувств;

г) сравниваются признаки контролируемого изделия с признаками контрольного образца (эталоны).

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление конкурентоспособностью	<ol style="list-style-type: none">1. Сущность понятий «конкуренция» и «конкурентоспособности товаров».2. Роль оценки конкурентоспособности товаров в предпринимательской деятельности.3. Классификация критериев конкурентоспособности.4. Факторы конкурентоспособности товаров.5. Объекты и субъекты конкурентоспособности товаров.6. Понятие уровня качества и методов оценки уровня качества7. Подлинность: сущность и значение критерия.8. Безопасность: сущность критерия с позиции ФЗ «О техническом регулировании».9. Сущность и значение потребительской новизны.10. Инновационная деятельность как фактор новизны.11. Имидж товара как критерий конкурентоспособности.12. Непосредственные и опосредованные конкурентные преимущества.13. Информативность как ограничительный критерий.14. Понятие ложных и символических конкурентных преимуществ.15. Понятие и значение цены потребления. Структура цены потребления.16. Комбинация изменения цены и качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности товаров.17. Классификация факторов конкурентоспособности.18. Характеристика основных и развитых факторов. Характеристика общих и специализированных факторов.19. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров

	<p>20. Ключевая роль микрофакторов в обеспечении конкурентоспособности товароизготовителя.</p> <p>21. Производственные факторы: сущность, роль «критериев модели премии Правительства РФ в области качества» в количественной оценке производственных факторов.</p> <p>22. Рыночные, сбытовые и сервисные факторы. Взаимосвязь сбытовых и сервисных факторов</p> <p>23. Цель оценки конкурентоспособности товаров. Принципы оценки. Порядок оценки.</p> <p>24. Классификация методов оценки.</p> <p>25. Принципы оценки конкурентоспособности услуг. Критерии оценки конкурентоспособности услуг.</p> <p>26. Методология оценки конкурентоспособности услуг розничной торговли. Особенности оценки конкурентоспособности образовательных услуг (на примере вузов).</p> <p>27. Роль конкурсов как инструмента установления конкурентоспособности.</p> <p>28. Понятие о системе обеспечения конкурентоспособности (СОК).</p>
Управление качеством продукции и услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие качества. 2. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества. 3. Опыт формирования систем управления качеством в разных странах. 4. Современное российское законодательство в области качества. 5. Определение и исходные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). 6. Принципы внедрения TQM. 7. Классификация затрат на качество. 8. Управление затратами на качество. 9. Основные преимущества системы менеджмента качества (СМК). 10. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК. 11. Требования к документации СМК. 12. Менеджмент ресурсов. 13. Процессы жизненного цикла продукции. 14. Понятие, цели и задачи аудита качества. 15. Внутренний аудит системы менеджмента качества. 16. Внешний аудит СМК. 17. Показатели качества товара. 18. Контроль как средство обеспечения качества. 19. Классификация видов контроля. 20. Методы и средства контроля качества. 21. Компьютерные системы контроля качества. 22. Квалиметрические методы определения показателей качества. 23. Теоретические основы статистических методов управления процессами. 24. Статистические методы контроля и управления качеством. 25. Основные методы контроля. 26. Современные инструменты контроля качества.

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
«хорошо»	Стандартный ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

«удовлетворительно»	Пороговый ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне