

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

**Кафедра «Коммерция и инжиниринг бизнес-процессов»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

« Б.1.3.12.2 «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг  
предприятий ТЭК»»

направления подготовки

«38.03.06 "Торговое дело"»

Профиль б1 «Коммерция»

*(для дисциплин, реализуемых в рамках профиля)*

форма обучения – заочная

курс – 3

семестр – 6

зачетных единиц – 4

всего часов – 144

в том числе:

лекции – 28

коллоквиумы – 8

практические занятия – 36

лабораторные занятия – нет

самостоятельная работа – 72

зачет – нет

экзамен – 6 семестр

## **1. Цели и задачи дисциплины**

Целью преподавания дисциплины «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК» является освоение теоретических знаний и практических навыков в области управления, обеспечения и измерения конкурентоспособности, приобретение умений использовать эти знания в профессиональной деятельности и формирование необходимых компетенций.

Задачи изучения дисциплины:

- обучение студентов основам организации, планирования и управления процессами обеспечения качества и конкурентоспособности финансовых услуг;
- развития навыков проектирования и внедрения систем менеджмента качества в организациях;
- изучение нормативно-правовой базы управления качеством и конкурентоспособностью финансовых услуг.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК» базируется на дисциплинах гуманитарного, социального и экономического, математического и естественнонаучного циклов: Экономическая теория, Математика, Информатика, Правовое регулирование профессиональной деятельности. Из дисциплин профессионального цикла «Управление конкурентоспособностью» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами Статистика, Стандартизация, метрология и сертификация, подтверждение соответствия, Экономика предприятия и Менеджмент.

Перечень дисциплин, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины: «Экономическая теория», «Рыночная экономика», «Статистика», «Коммерческая деятельность», «Маркетинг», «Правовое регулирование профессиональной деятельности».

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ПК-1: способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их хранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству.

2	<u>Б. 1.3.12.2</u> <u>«Управление</u> <u>конкурентоспособностью</u> <u>товаров и услуг</u> <u>предприятий ТЭК»</u>	<u>Знает:</u> теоретические основы качества и конкурентоспособности финансовых услуг, а также основные методы управления; -отечественный и зарубежный опыт управления качеством и конкурентоспособностью; - методологию TQM и принципы менеджмента качества и конкурентоспособности; - основные средства и методы измерения качества и конкурентоспособности финансовых услуг; - международные стандарты ISO на системы качества; - особенности и схемы сертификации систем качества; - метрологическое обеспечение качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий ТЭК	Лекции. Контрольная работа Практические занятия. Организация самостоятельной работы студентов	Тестирование. Отчет по СРС Экзамен
		<u>Умеет:</u> применять на практике принципы менеджмента качества; - пользоваться статистическими инструментами контроля и управления качеством и конкурентоспособностью; - определять номенклатуру показателей качества и конкурентоспособности; - проводить квалиметрическую оценку качества и конкурентоспособности; - проектировать системы качества; - выбирать схемы сертификации;	Лекции. Контрольная работа Практические занятия. Организация самостоятельной работы студентов	Тестирование. Отчет по СРС Экзамен

		- определять эффективность управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.		
		<u>Владеет:</u> навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.	Лекции. Контрольная работа Практические занятия. Организация самостоятельной работы студентов	Тестирование. Отчет по СРС Экзамен

ПК-3: готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка.

5	<u>Б. 1.3.12.2</u> <u>«Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК»</u>	<u>Знает:</u> теоретические основы управления конкурентоспособностью;	Лекции. Контрольная работа Практические занятия. Организация самостоятельной работы студентов	Тестирование. Отчет по СРС Экзамен
		<u>Умеет:</u> использовать инструменты маркетинга при разработке мероприятий по повышению конкурентоспособности на предприятиях ТЭК	Лекции. Контрольная работа Практические занятия. Организация самостоятельной работы студентов	Тестирование. Отчет по СРС Экзамен
		<u>Владеет:</u> навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления конкурентоспособностью на предприятиях ТЭК	Лекции. Контрольная работа Практические занятия. Организация самостоятельной работы студентов	Тестирование. Отчет по СРС Экзамен

#### 4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

Мо- ду- ля	№ Не- де- ли	№ Те- мы	Наименование темы	Часы/ Из них в интерактивной форме					
				Всего	Лек- ции	Коллок- виумы	Лабора- торные	Прак- тичес- кие	СРС
1	2	3	4	5	6	7		8	9
8 семестр									
1	<b>Основы управления конкурентоспособностью</b>			<b>49</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>14</b>	<b>23</b>
		1	Введение в управление конкурентоспособностью	11	2			2	7
		2	Основные методы управления конкурентоспособностью	11	2	2		2	6
		3	Отечественный и зарубежный опыт управления конкурентоспособностью	10	2	2		4	3
		4	Концепция управления конкурентоспособностью	9	2			3	4
		5	Статистические инструменты контроля конкурентоспособности	8	2			3	3
2	<b>Основы квалитметрии</b>			<b>47</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>9</b>	<b>29</b>
		6	Квалитметрия как наука и ее роль в управлении качеством и конкурентоспособностью	16	2			3	10
		7	Показатели и процедура оценки уровня конкурентоспособности	16	2	2		3	10
		8	Методы оценки уровня конкурентоспособности	15	2			3	9
3	<b>Основные элементы обеспечения конкурентоспособности</b>			<b>48</b>	<b>12</b>	<b>2</b>		<b>13</b>	<b>20</b>
		9	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	10	2			2	5
		10	Современные технологии управления конкурентоспособностью	9	2	2		2	4
		11	Экономические аспекты управления конкурентоспособностью	8	2			2	4
		12	Контроль и оценка	7	2				4

		конкурентоспособности						
	13	Основные показатели конкурентоспособности	7	2			3	2
	14	Самооценка и внутренние аудиты	7	2			4	1
<b>Всего</b>			<b>144</b>	<b>28</b>	<b>8</b>		<b>36</b>	<b>128</b>

## 5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	2	1	Понятие и сущность конкурентоспособности. Риски организации в области конкурентоспособности. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Соотношение «цена-качество» (правило 10-кратных затрат). Функции качества в конкурентоспособности.	1-3
2	2	2	Классификация методов управления конкурентоспособностью. Особенности организационно-распорядительных методов. Экономические методы управления конкурентоспособностью. Социально-психологические методы управления конкурентоспособностью.	1-3
3	2	3	Эволюция подходов к управлению конкурентоспособностью. Зарубежный опыт управления конкурентоспособностью. Отечественный опыт управления конкурентоспособностью.	1-3
4	2	4	Основные принципы менеджмента. Ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение персонала, базирование решений на фактах, процессный подход, системный подход, постоянные улучшения, взаимовыгодные отношения с поставщиками.	1-3
5	2	5	Взаимосвязь статистики и конкурентоспособности.	1-3
6	2	6	Квалиметрия как наука.	4-5
7	2	7	Основные показатели конкурентоспособности. Классификация показателей конкурентоспособности по группам. Процедура оценки уровня конкурентоспособности.	4-5
8	2	8	Дифференциальный метод оценки конкурентоспособности. Комплексный метод оценки конкурентоспособности. Смешанный метод оценки конкурентоспособности. Интегральный метод оценки конкурентоспособности. Экономический и экспертный метод оценки конкурентоспособности.	4-5
9	2	9	Мировая система конкуренции.	1-3
10	2	10	Концепция бережливого производства. Применение сбалансированной системы показателей в управлении.	1-4

11	2	11	Экономические аспекты конкурентоспособности.	1-3
12	2	12	Типы и виды контроля конкурентоспособности. Статистические методы контроля конкурентоспособности. Планы и оперативные характеристики планов.	1-3
13	2	13	Система менеджмента качества. Схемы и порядок проведения сертификации. Сертификация как аспект конкурентоспособности.	1-3, 7-8
14	2	14	Самооценка. Внутренние аудиты.	1-3, 7-8

## 6. Содержание коллоквиумов

№ темы	Всего часов	№ коллоквиума	Тема коллоквиума. Вопросы, отрабатываемые на коллоквиуме	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	2	1	Основные методы управления конкурентоспособностью	1-3, 5
2	2	2	Отечественный и зарубежный опыт управления конкурентоспособностью	1-4
3	2	3	Показатели и процедура оценки уровня конкурентоспособности	4-5
4	2	4	Современные технологии управления конкурентоспособностью	1-3, 7-8

Не предусмотрено

## 7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	2	1	Тема – Понятие и сущность конкурентоспособности. 1. Кейс-стади «Компания Смита», «Красный штурм». 2. Выдача заданий на СРС и написание эссе	1-3
2	2	2	Тема - Основные методы управления конкурентоспособностью	3-5
3	4	3	Тема – Отечественный и зарубежный опыт управления конкурентоспособностью. 1. Теоретики в области управления качеством и конкурентоспособностью – Джуран, Кросби, Исикава, Деминг (материалы для дополнительного чтения) 2. Доклады, эссе	1-3
4	3	4	Тема – Концепция управления конкурентоспособностью Проведение деловой игры «Оценка потребительской	1-3

			удовлетворенности»	
<b>5</b>	3	<b>5</b>	Тема – Основные инструменты контроля конкурентоспособности.	4-5
<b>6</b>	2	<b>6</b>	Тема - Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством и конкурентоспособностью	1-3
<b>7</b>	3	<b>7</b>	Тема – Система показателей конкурентоспособности; процедура оценки. Составление номенклатуры единичных показателей (задачи, ситуации для анализа)	4-5
<b>8</b>	3	<b>8</b>	Тема – Основные методы квалиметрии. 1. Дифференциальный метод оценки (задачи) 2. Комплексный метод оценки (задачи) 3. Смешанный и интегральный метод оценки (задачи) 4. Экономическая и экспертная оценка (задачи)	1-3
<b>9</b>	3	<b>9</b>	Тема – Мировая система конкуренции.	
<b>10</b>	2	<b>10</b>	Тема – Управление затратами на обеспечение конкурентоспособности. Расчет затрат на обеспечение конкурентоспособности (задачи, ситуации для анализа, кейс-стади)	3-5
<b>11</b>	2	<b>11</b>	Тема – Роль и место качества в обеспечении конкурентоспособности. 1. Оценка конкурентоспособности услуги 2. Оценка конкурентоспособности организации	3-5
<b>12</b>	2	<b>12</b>	Тема – Проектирование «Дома качества». 1. Уточнение требований потребителя и их перевод в характеристики продукции 2. Установление целей в области качества, согласование с действиями конкурентов, построение корреляционной матрицы	1-3
<b>13</b>	2	<b>13</b>	Тема - Основные показатели конкурентоспособности	3-5
<b>14</b>	3	<b>14</b>	Тема - Самооценка и внутренние аудиты	3-5

## 8. Перечень лабораторных работ

№ темы	Всего часов	Наименование лабораторной работы. Задания, вопросы, обрабатываемые на лабораторном занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	4	3

Не предусмотрено

## 9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего часов	Задания, вопросы, для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1.	7	Эволюция конкурентоспособности. Качество и конкурентоспособность. Законодательная основа управления	1-2



		конкурентоспособностью.	
2.	6	Философия конкурентоспособности – история, современные реалии, прогноз, новые концепции.	1-4
3.	3	Методология конкурентоспособности.	1,2
4.	4	Практическое использование методов управления конкурентоспособностью.	1-3
5.	3	Методы управления конкурентоспособностью.	1,2
6.	10	Роль высшего руководства в управлении конкурентоспособностью. Организация эффективного тренинга персонала принципам TQM.	1-2
7.	10	Развитие и становление квалиметрии как науки.	1,2,5
8.	9	Общая классификация услуг и показателей конкурентоспособности по группам.	1-2,5
9.	5	Методы оценки конкурентоспособности.	1-2,5
10.	4	Законодательная основа стандартизации, метрологии и сертификации в РФ, как аспектов конкурентоспособности.	5
11.	4	Сильные и слабые стороны стандартов ИСО серии 9000 новой версии.	1-3, 7-8
12.	4	Проблемы создания и внедрения систем качества в РФ	1-3, 7-8
13.	2	Аудит	3
14.	1	Экономические аспекты конкурентоспособности.	1-3

*Виды, график контроля СРС, (по решению кафедры УМКС/УМКН).*

### **10. Расчетно-графическая работа**

**Не предусмотрена**

### **11. Курсовая работа**

**Не предусмотрена**

### **12. Курсовой проект**

**Не предусмотрен**

### **13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

#### ***Уровни освоения компетенции ПК-1***

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительный)	<u>Знает:</u> В целом теоретические основы качества и конкурентоспособности финансовых услуг, а также основные методы управления; -отечественный и зарубежный опыт управления качеством и конкурентоспособностью;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методологию TQM и принципы менеджмента качества и конкурентоспособности;</li> <li>- основные средства и методы измерения качества и конкурентоспособности финансовых услуг;</li> <li>- международные стандарты ISO на системы качества;</li> <li>- особенности и схемы сертификации систем качества;</li> <li>- метрологическое обеспечение качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий ТЭК</li> </ul> <p><u>Умеет:</u> В целом применять на практике принципы менеджмента качества;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться статистическими инструментами контроля и управления качеством и конкурентоспособностью;</li> <li>- определять номенклатуру показателей качества и конкурентоспособности;</li> <li>- проводить квалиметрическую оценку качества и конкурентоспособности;</li> <li>- проектировать системы качества;</li> <li>- выбирать схемы сертификации;</li> <li>- определять эффективность управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.</li> </ul> <p><u>Владеет:</u> В целом навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.</p>
Продвинутый (хорошо)	<p><u>Знает:</u> В общем теоретические основы качества и конкурентоспособности финансовых услуг, а также основные методы управления;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отечественный и зарубежный опыт управления качеством и конкурентоспособностью;</li> <li>- методологию TQM и принципы менеджмента качества и конкурентоспособности;</li> <li>- основные средства и методы измерения качества и конкурентоспособности финансовых услуг;</li> <li>- международные стандарты ISO на системы качества;</li> <li>- особенности и схемы сертификации систем качества;</li> <li>- метрологическое обеспечение качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий ТЭК</li> </ul> <p><u>Умеет:</u> В общем применять на практике принципы менеджмента качества;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться статистическими инструментами контроля и управления качеством и конкурентоспособностью;</li> <li>- определять номенклатуру показателей качества и конкурентоспособности;</li> <li>- проводить квалиметрическую оценку качества и</li> </ul>

	<p>конкурентоспособности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проектировать системы качества;</li> <li>- выбирать схемы сертификации;</li> <li>- определять эффективность управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.</li> </ul> <p><u>Владеет:</u> В общем навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.</p>
Высокий (отлично)	<p><u>Знает:</u></p> <p>В полном объеме теоретические основы качества и конкурентоспособности финансовых услуг, а также основные методы управления;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отечественный и зарубежный опыт управления качеством и конкурентоспособностью;</li> <li>- методологию TQM и принципы менеджмента качества и конкурентоспособности;</li> <li>- основные средства и методы измерения качества и конкурентоспособности финансовых услуг;</li> <li>- международные стандарты ISO на системы качества;</li> <li>- особенности и схемы сертификации систем качества;</li> <li>- метрологическое обеспечение качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий ТЭК</li> </ul> <p><u>Умеет:</u></p> <p>В полном объеме применять на практике принципы менеджмента качества;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться статистическими инструментами контроля и управления качеством и конкурентоспособностью;</li> <li>- определять номенклатуру показателей качества и конкурентоспособности;</li> <li>- проводить квалиметрическую оценку качества и конкурентоспособности;</li> <li>- проектировать системы качества;</li> <li>- выбирать схемы сертификации;</li> <li>- определять эффективность управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.</li> </ul> <p><u>Владеет:</u> В полном объеме навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК.</p>

### **Уровни освоения компетенции ПК-3**

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительный)	<p><u>Знает:</u></p> <p>В целом теоретические основы управления конкурентоспособностью;</p>

	<p><u>Умеет:</u> В целом использовать инструменты маркетинга при разработке мероприятий по повышению конкурентоспособности на предприятиях ТЭК</p> <p><u>Владеет:</u> В целом навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления конкурентоспособностью на предприятиях ТЭК</p>
Продвинутый (хорошо)	<p><u>Знает:</u> В общем теоретические основы управления конкурентоспособностью;</p> <p><u>Умеет:</u> В общем использовать инструменты маркетинга при разработке мероприятий по повышению конкурентоспособности на предприятиях ТЭК</p> <p><u>Владеет:</u> В общем навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления конкурентоспособностью на предприятиях ТЭК</p>
Высокий (отлично)	<p><u>Знает:</u> В полном объеме теоретические основы управления конкурентоспособностью;</p> <p><u>Умеет:</u> В полном объеме использовать инструменты маркетинга при разработке мероприятий по повышению конкурентоспособности на предприятиях ТЭК</p> <p><u>Владеет:</u> В полном объеме навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления конкурентоспособностью на предприятиях ТЭК</p>

### **Вопросы для зачета Не предусмотрен**

### **Вопросы для экзамена**

1. Понятие и сущность конкурентоспособности.
2. Риски организации в области качества.
3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
4. Соотношение «цена-качество» (правило 10-кратных затрат).
5. Функции качества в менеджменте.
6. Классификация методов управления конкурентоспособностью. Особенности организационно-распорядительных методов.
7. Экономические методы управления конкурентоспособностью.
8. Социально-психологические методы управления конкурентоспособностью.
9. Эволюция подходов к управлению конкурентоспособностью.
10. Зарубежный опыт управления конкурентоспособностью.
11. Отечественный опыт управления конкурентоспособностью.
12. Концепция TQM.
13. Основные принципы менеджмента качества (ориентация на потребителя, лидерство руководства).
14. Основные принципы менеджмента качества (вовлечение персонала, базирование решений на фактах).
15. Основные принципы менеджмента качества (процессный подход).
16. Основные принципы менеджмента качества (системный подход, постоянные улучшения, взаимовыгодные отношения с поставщиками).

17. Статистические инструменты контроля качества и конкурентоспособности финансовых услуг (контрольный листок, контрольная карта, диаграмма разброса).
18. Статистические инструменты контроля качества и конкурентоспособности финансовых услуг (гистограмма, диаграмма стратификации).
19. Статистические инструменты контроля качества и конкурентоспособности финансовых услуг (диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма).
20. Квалиметрия как наука. Основные понятия
21. Методы измерения в квалиметрии.
22. Измерительные шкалы в квалиметрии.
23. Принципы квалиметрии.
24. Основные показатели качества и конкурентоспособности финансовых услуг.
25. Классификация показателей качества.
26. Процедура оценки уровня качества и конкурентоспособности финансовых услуг.
27. Дифференциальный метод оценки уровня качества.
28. Комплексный метод оценки уровня качества.
29. Смешанный метод оценки уровня качества.
30. Интегральный метод оценки уровня качества.
31. Экономический и экспертный метод оценки уровня качества и конкурентоспособности финансовых услуг.
32. Система обеспечения единства измерений.
33. Международные метрологические организации.
34. Анализ Кано. Методология QFD.
35. ФСА-анализ.
36. FMEA-анализ.
37. Технология управления качеством «Шесть сигм».
38. Концепция бережливого производства.
39. Применение сбалансированной системы показателей в управлении качеством и конкурентоспособностью финансовых услуг.
40. Экономические аспекты качества и конкурентоспособности финансовых услуг.
41. Классификация затрат на качество и конкурентоспособность финансовых услуг.
42. Типы и виды контроля качества и конкурентоспособности финансовых услуг.
43. Статистические методы контроля качества и конкурентоспособности финансовых услуг.
44. Система менеджмента качества в соответствии со стандартами серии ИСО 9000.
45. Схемы и порядок проведения сертификации.
46. Сертификация систем качества.
47. Самооценка в области качества.
48. Внутренние аудиты по качеству.

### **Тестовые задания по дисциплине**

1. Укажите определение качества в соответствии с редакцией стандартов ИСО 9000:2000
  - 1) Удовлетворение потребностей потребителя, пригодность к использованию.
  - 2) Соответствие производственного процесса предъявляемым потребителем требованиям.
  - 3) Совокупность характеристик объекта относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.
  - 4) Степень соответствия присущих характеристик требованиям.
2. Ценность финансовой услуги для производителя — это:
  - 1) Максимально возможная цена.
  - 2) Отсутствие препятствий для продажи.
  - 3) Высокое качество.

- 4) Низкие издержки производства.
3. В чем выражается экономический аспект качества:
  - 1) В сопоставлении совокупности свойств объекта с аналогом, принятым за эталон. Все отклонения от эталона не соответствуют качеству.
  - 2) Важно знать, насколько качество соответствует потребностям, иначе не всякое «высокое качество» принесет прибыль.
  - 3) Проявляется в конкурентоспособности фирмы и страны, влияет на уровень доходов населения, уровень безработицы и т.д., и следовательно, на политическую ситуацию внутри страны, а также на международный политический статус государств.
  - 4) Проявляется в повышении уровня образованности, интеллектуального развития, благосостояния нации. Влияет на социальный статус государства.
4. Укажите определение надежности:
  - 1) Свойство непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение определенного времени.
  - 2) Свойство сохранять свое качество в определенных пределах, в течение определенного времени и при определенных условиях.
  - 3) Способность сохранять надежность, эргономичность, экологичность, эстетичность а по мере его использования.
5. Укажите, чем заканчивается цикл Деминга PDCA:
  - 1) Реализация. 2) Исправление. 3) Проверка. 4) План
6. В группу квалирисков, связанных с отклонением качества от нормы, включаются:
  - 1) Риски, связанные с качеством входных материалов, полуфабрикатов и комплектующих.
  - 2) Риски, связанные с качеством технологического оборудования.
  - 3) Риски, связанные с снижением оборота продукции на рынках сбыта
  - 4) Риски, связанные с качеством труда персонала.
7. Как называется система управления качеством, разработанная в Саратове:
  - 1) КАНАРСПИ. 2) НОРМ. 3) КС УКП. 4) БИП.
8. Методология всеобщего управления качеством TQM – это:
  - 1) Система обеспечения качества.
  - 2) Экспертиза продукции предприятия.
  - 3) Совокупность методов управления организацией, основным рычагом которой является качество.
  - 4) Система мотивации.
9. Какой из перечисленных принципов TQM неверен:
  - 1) Системный подход.
  - 2) Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
  - 3) Лидерство высшего руководства.
  - 4) Создание кружков качества.
10. Квалиметрия – это:
  - 1) Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.
  - 2) Это наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и требуемой точности измерений.
  - 3) Процедура, подтверждающая третьим лицом соответствие продукции, процесса или услуги заданным требованиям и оформленная в виде письменной гарантии.
11. Укажите, что изучает общая квалиметрия:
  - 1) Система понятий (терминология); теория оценивания (законы и методы); аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила).
  - 2) Модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок.
  - 3) Предмет (объект) оценивания.

12. Представление о качестве основано на:
- 1) Базе стандартов и нормативов.
  - 2) Принципах деятельности производителей.
  - 3) Требованиях и пожеланиях потребителей.
  - 1) Законодательных требованиях государства.
13. Планирование качества — это:
- 1) Определение процессов и ресурсов для достижения качества финансовых услуг.
  - 2) Определение характеристик качества новой услуги.
  - 3) Планирование производства бездефектной услуги.
  - 4) Разработка политики в области качества.
14. Выявить причинно-следственные связи позволяет:
- 1) диаграмма Парето.
  - 2) гистограмма.
  - 3) диаграмма разброса.
  - 4) диаграмма Исикавы.
15. В группу экономических методов управления качеством и конкурентоспособностью финансовых услуг относятся следующие мероприятия:
- 1) Финансирование деятельности в области УК.
  - 2) Приказы и распоряжения по УК
  - 3) Стимулирование производства продукции и услуг, соответствующих требованиям потребителей.
  - 4) Применение системы оплаты труда и материального поощрения с учетом качества предоставляемых услуг
16. К какому методу управления относится политика организации в области управления качеством:
- 1) Экономические методы управления качеством.
  - 2) Организационно-распорядительные методы управления качеством.
  - 3) Социально-психологические методы управления качеством.
17. Какое направление развития компонентов всеобщего управления качеством нельзя отнести к его идеологии?
- 1) Повсеместное развитие принципов самооценок деятельности.
  - 2) Развитие человеческого фактора.
  - 3) Более широкое использование методов статистического приемочного контроля качества выпускаемой продукции.
  - 4) Сбалансированный учет интересов всех участников деловых процессов.
  - 5) Целенаправленное и всестороннее удовлетворение потребностей потребителей.
  - 6) Более широкое использование бенчмаркинга.
18. Укажите, какие затраты на качество являются неизбежными:
- 1) Затраты на: функционирование и аудит системы качества
  - 2) Оценка поставщиков.
  - 3) Дополнительные проверки и контроль для выявления уже известного процента дефектов
  - 4) Обучение вопросам качества
19. Затраты на предупредительные материалы включают:
- 1) Затраты на обеспечение качества поставки.
  - 2) Аудит системы качества.
  - 3) Прием продукции заказчика.
  - 4) Анализ потерь.
20. Источниками социальных эффектов при проведении мероприятий по улучшению качества могут быть:
- 1) Повышение квалификации персонала.
  - 2) Снижение затрат на управление.

- 3) Улучшение условий и организации труда.
- 4) Повышение безопасности продуктов.
21. Технический регламент носит характер
  - 1) Обязательный.
  - 2) Добровольный.
  - 3) Рекомендательный.
  - 4) Все ответы верны.
22. Обязательный для исполнения нормативный документ - это .....
  - 1) Технический регламент.
  - 2) Стандарт.
  - 3) Сертификат.
  - 4) Все ответы верны.
23. Знаки соответствия имеют системы .....
  - 1) Только обязательной сертификации.
  - 2) Только добровольной сертификации.
  - 3) Обязательной и добровольной сертификации.

#### **14. Образовательные технологии**

Занятия по дисциплине «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК» предусматривают использование следующих образовательных технологий и активных средств обучения:

- деловые игры;
- разбор конкретных ситуаций;
- конкурс творческих заданий.

Удельный вес занятий в интерактивных формах по дисциплине «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК» составляет не менее 20 %.

#### **15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

##### *Обязательные издания*

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков



- и К, 2014.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24833>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Осадчук Е.В. Конкурентоспособность в Интернете: как сделать свой проект успешным [Электронный ресурс] / Е. В. Осадчук. - 2-е изд. - М. : БИНОМ, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785996308385.html>
  5. Макализ Д. Экономика бизнеса: конкуренция, макростабильность и глобализация [Электронный ресурс] / Макализ Д. - М. : БИНОМ, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785996311842.html>
  6. Никулина В.С. Правовая защита товарного знака и борьба с недобросовестной конкуренцией [Электронный ресурс] / В.С. Никулина. - М. : Статут, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785835411047.html>

#### *Дополнительные издания*

7. Еремеева Н. В., Калачев С. Л. Конкурентоспособность товаров и услуг [Электронный ресурс] / Еремеева Н. В., Калачев С. Л. - М. : КолосС, 2006. - (Учебники и учеб. пособия для студентов высш. учеб. заведений). - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5953202822.html>
8. "Научно-практический комментарий к Федеральному закону "О защите конкуренции" [Электронный ресурс] / Отв. ред. И.Ю. Артемьев; МГИМО (У) МИД России, ФАС России. - М. : Статут, 2015." - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785835411177.html>
9. Мазилкина Е.И. Управление конкурентоспособностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мазилкина Е.И., Паничкина Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 388 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16743>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 572 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Логанина В.И. Инструменты качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логанина В.И., Федосеев А.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 111 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19518>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
12. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] / Магомедов Ш. Ш. - М. : Дашков и К, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017155.html>
13. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

14. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ершов А.К. - М. : Логос, 2008. - (Новая университетская библиотека). - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042259.html>

#### *Источник ИОС*

15. [https://portal3.sstu.ru/Facult/FEM/EID/TORG\\_Kom/TORG\\_b1\\_b13122\\_6/default.aspx](https://portal3.sstu.ru/Facult/FEM/EID/TORG_Kom/TORG_b1_b13122_6/default.aspx)

*Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)*  
Методические указания к практическим занятиям и СРС для обучающихся по освоению дисциплины «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК» размещены в ИОС СГТУ имени Гагарина Ю.А.

#### *Периодические издания*

##### *Журналы:*

1. Стандарты и качество : науч.-техн. и экон. журн. - М. : РИА "Стандарты и качество", 1927 - . - Выходит ежемесячно. - ISSN 0038-9692
2. Качество. Инновации. Образование [Текст] : науч.-практ. журн. - М. : Европейский центр по качеству. - Выходит ежемесячно. - ISSN 1999-513X
3. Финансы : теорет. и науч.-практ. журнал. - М. : ООО "Книжная редакция "Финансы", 1926 - . - Выходит ежемесячно
4. РИСК: Ресурсы. Информация. Снабжение. Конкуренция : аналит. журн. о логистике. - М. : Ин-т Исследования Товародвижения и Конъюнктуры Оптового Рынка (ИТКОР). - Выходит ежеквартально. - ISSN 0130-3848
5. Маркетинг в России и за рубежом. - М. : Финпресс, 1997 - . - Выходит раз в два месяца. - ISSN 1028-5849

##### *Интернет-ресурсы*

1. Стандарты и качество: <http://ria-stk.ru/>
2. Открытый портал standard.ru: <http://www.standard.ru/>
3. Качество 21 век: <http://www.quality21.ru>
4. Менеджмент качества из первых рук - ISO 9000, ISO - 9001: <http://quality.eup.ru>
5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ): <http://www.gost.ru/wps/portal/>

Лекции, презентации, учебные пособия, глоссарий, методические указания к практическим занятиям, выполнению СРС» размещены в ИОС СГТУ имени Гагарина Ю.А.

##### *Профессиональные Базы Данных*

1. Информационная справочная система «КонсультантПлюс»
2. Информационная справочная система «Гарант»

9. *Печатные и электронные образовательные ресурсы в формах адаптированных для студентов с ограниченными возможностями здоровья (для групп и потоков с такими студентами)*

**Не предусмотрены**

*10. Ресурсы материально-технического и учебно-методического обеспечения, предоставляемые организациями-участниками образовательного процесса (сетевая форма, филиал кафедры на предприятии)*

**Не предусмотрены**

### **16. Материально-техническое обеспечение**

Для проведения занятий по дисциплине «Управление конкурентоспособностью товаров и услуг предприятий ТЭК» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа и выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций и самостоятельной работы, доступ к сети Интернет и электронно-информационной среде.

Информационное и учебно-методическое обеспечение.

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза; лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

Материал оформлен в виде презентаций. Используется лицензионное программное обеспечение Microsoft Office Профессиональный плюс 2007, Kaspersky Endpoint Security для Windows.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля.

Для организации самостоятельной работы студентов открыт доступ в компьютерные аудитории в свободное от занятий время, имеется оборудование и программное обеспечение для реализации интерактивного доступа студентов к электронным учебно-методическим материалам в информационно-образовательной среде СГТУ имени Гагарина Ю.А. (<http://www.sstu.ru/ios>), в сети Интернет, электронной библиотеки технического вуза ЭБС «IPRBooks».