

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Специальность и специализация
38.05.02 Таможенное дело. Таможенные услуги во внешнеэкономической деятельности

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело (утв. приказом Минобрнауки России от 25.11.2020г. №1453) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Степулёва Л.Ф., старший преподаватель, Кафедра маркетинга и логистики,
lyudmila.stepuleva@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики от 30.04.2025 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000000E7DD97
Владелец	Юрченко Н.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины “Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг” является подготовка высококвалифицированных бакалавров, имеющих знания теоретических основ и практические навыки по вопросам оценки качества товаров и услуг.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение принципов системного управления качеством продукции и услуг;
- изучение основных методов определения и оценки показателей качества продукции;
- приобретение практических навыков по применению современных методов оценки качества товаров и услуг;
- усвоение теоретических знаний в области оценки конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
38.05.02 «Таможенное дело» (ТД)				

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг» относится к группе элективных дисциплин и ее введение в учебный план определено необходимостью создания фундамента для изучения других дисциплин.

Базируется на компетенциях, полученных в результате изучения дисциплин «Менеджмент», «Стандартизация, метрология и сертификация», «Основы товароведения и экспертизы товаров».

На компетенциях, полученных при изучении данной дисциплины, базируются следующие курсы: «Категорийный менеджмент», «Курсовое проектирование».

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (з.е.)	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации			
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная						
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР					
38.05.02 Таможенное дело	ОФО	С1.ДВ.А	5	3	55	18	36	0	1	0	53	Э			

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Качество как экономическая категория	РД1	4	2	0	12	тест
2	Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции	РД1	4	2	0	10	тест
3	Основные методы измерений качества продукции	РД3, РД4	6	4	0	10	тест
4	Процедура и методы оценки качества продукции	РД2, РД5	8	8	0	10	тест
5	Конкурентоспособность товаров и услуг как мера прибыли предприятия	РД6	8	16	0	15	тест
6	Современные инструменты управления качеством	РД1	6	4	0	14	тест
Итого по таблице			36	36	0	71	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Качество как экономическая категория.

Содержание темы: Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, товароведение. Понятие качества. Объекты качества. Эволюция взглядов на качество. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: написание эссе.

Тема 2 Принципы обеспечения качества и управления качеством продукцией.

Содержание темы: Принципы управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Петля качества, спираль качества, модель качества выполнение практической работы 1. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим работам и тесту.

Тема 3 Основные методы измерений качества продукции.

Содержание темы: Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. Основные понятия и термины. Объекты и принципы квалиметрии. Общая классификация промышленной продукции и услуг. Классификация показателей качества продукции и услуг. Применимость групп показателей качества продукции. Методы измерений. Измерительные шкалы. Требование единства измерений Выполнение практической работы 2.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим работам и тесту.

Тема 4 Процедура и методы оценки качества продукции.

Содержание темы: Установление процедуры оценки качества продукции: выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции и услуг; формирование группы аналогов и установление базовых образцов. Требования, предъявляемые к базовым образцам изделий. Методы определения численных значений показателей качества продукции. Дифференциальный метод. Метод комплексной оценки уровня качества продукции. Смешанный метод оценки уровня качества продукции. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции. Экспертный метод определения коэффициента весомости показателей качества. Экономическая оценка качества продукции. Определение экономического эффекта от повышения качества продукции. Выполнение практических работ 3,4 .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическим работам и тесту, самостоятельная разработка кроссворда.

Тема 5 Конкурентоспособность товаров и услуг как мера прибыли предприятия.

Содержание темы: Сущность понятий «конкуренция» и «конкурентоспособность» товаров и услуг. Критерии конкурентоспособности товаров: уровень качества товаров и его стабильность, потребительская новизна товаров, имидж товаров, информативность и цена потребления товаров. Факторы конкурентоспособности товаров: производственные, рыночные, сбытовые и сервисные факторы. Роль стандартизации, сертификации и систем качества в обеспечении конкурентоспособности товаров. Методы оценки конкурентоспособности товаров: принципы и порядок оценки. Особенности оценки конкурентоспособности услуг: критерии и методология оценки конкурентоспособности услуги розничной торговли. Макроэкономические факторы конкурентоспособности товаров и услуг: основные и развитые; общие и специализированные факторы. Микроэкономические факторы конкурентоспособности: производственные, рыночные, сбытовые и сервисные факторы. Принципы и критерии оценки. Особенности оценки

конкурентоспособности услуг. Оценка конкурентоспособности по критериям потребительских предпочтений. Выполнение практических работ 5,6.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическим работам и тесту, подготовка реферата.

Тема 6 Современные инструменты управления качеством.

Содержание темы: Содержание темы: Общая характеристика статистических методов управления качеством. Классификация и содержание видов контроля качества. Выполнение практических работ 7,8. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентация, активные, интерактивные формы проведения занятий - моделирование деловой ситуации с применением принципов фасилитации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическим работам и тесту.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Для выполнения самостоятельной работы студентов необходимы помещения, укомплектованные соответствующей компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет", обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГУЭС, к современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам (например, Консультант Плюс, Гарант Сервис и др.). В данной учебной программе приведен перечень основных и дополнительных источников, которые предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно использовать: научные публикации в тематических журналах («Кожевенно-обувная промышленность», "Тара и упаковка", "Швейная промышленность", "Стандарты и качество"); полнотекстовые базы данных библиотек; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикаций на электронных и бумажных носителях и др. Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на лекциях и практических занятиях, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности. В рамках подготовки к практическим занятиям студенты сначала прорабатывают лекционный материал, презентации по теме работы, знакомятся с целью, задачами и информационными источниками. При необходимости подбирают дополнительные информационные материалы, необходимую литературу, нормативные и законодательные документы, знакомятся с ними.

Краткие методические указания по написанию реферата

Студентам предлагается выполнить самостоятельную работу по дисциплине в виде написания реферата по следующим темам.

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Современные методы исследования качества товаров.
2. Статистические методы регулирования технологических процессов.
3. Особенности оценки конкурентоспособности услуг.
4. Статистические методы приемочного контроля качества продукции.
5. История развития и становления менеджмента качества.
6. Качество услуги и его непрерывное улучшение.
7. Особенности оценки качества услуг.
8. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции.
9. Правовые вопросы метрологического обеспечения.
10. Характеристика основных стандартов системы качества в пищевой промышленности.
11. Методы оценки уровня качества продукции.
12. Квалиметрия: сущность, принципы.
13. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
14. Логистические основы управления качеством.
15. Виды и методы технического контроля качества продукции.
16. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
17. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
18. Политика в области качества. Цели в области качества. Миссия предприятия.
19. Конкурсы как инструменты установления конкурентоспособности товаров и услуг.

Написание реферата является одной из форм самостоятельного освоения материала, выработки логического мышления.

Реферат должен показать умение студента работать с литературой, анализировать имеющийся материал, стройно и последовательно, кратко и грамотно излагать свои мысли. Реферированию подлежат научная, специальная литература и отчет, в котором содержится новая информация, научное описание, новое конструктивное решение, новые возможности применения известных ранее способов, а также результаты проведенных исследований. Основная задача реферата – это раскрытие наиболее важной стороны содержания реферируемой работы таким образом, чтобы читатель или аудитория получили возможность оценить целесообразность проведенной работы или необходимость обращения к первоисточнику. Вместе с тем реферат должен давать достаточно ясное представление о новизне предложенного научного или технического решения.

Тематика выдается руководителем каждому студенту индивидуально. После выбора и утверждения необходимо приступить к изучению рекомендованной литературы. При работе с литературой необходимо делать выписки и грамотно оформлять источники цитирования. После изучения литературы по теме реферата составляется план реферата. План реферата и список литературы согласовывается с руководителем с целью уточнения объекта исследования и избежания использования в реферате устаревших данных.

Оформление реферата должно отвечать определенным требованиям. Рекомендуется следующее размещение элементов текста:

Титульный лист
Содержание
Введение
Текст реферата
Заключение

Список использованной литературы

Приложение

Во введении должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой научной или научно-технической проблемой и обосновывается необходимость проведения данной работы. Следует отразить актуальность и новизну проблемы, а также определить цели и задачи работы. Введение любого исследования должно быть объемом до 3 страниц.

Текст реферата состоит из 2-3 глав. Каждая глава должна быть выполнена и озаглавлена в соответствии с содержанием реферата. Первая глава по существу должна представлять собой аналитический обзор имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме, позволяющий найти пути решения поставленной задачи.

К оформлению текстовой части, таблиц, иллюстраций и списка использованной литературы предъявляются единые требования в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

2. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник и практикум для вузов / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562652> (дата обращения: 01.09.2025).

3. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566677> (дата обращения: 01.09.2025).

7.2 Дополнительная литература

1. Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник для вузов / И. М. Лифиц. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 374 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19468-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559557> (дата обращения: 01.09.2025).

2. Рожков Н. Н. КВАЛИМЕТРИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. МАТЕМАТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ И МОДЕЛИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт , 2022 - 167 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/kvalimetriya-i-upravlenie-kachestvom-matematicheskie-metody-i-modeli-493358>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»-
<http://www.consultant.ru/>
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (OAJ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Экран рулонный

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Специальность и специализация
38.05.02 Таможенное дело. Таможенные услуги во внешнеэкономической деятельности

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.05.02 «Таможенное дело» (ТД)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критерии оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения			
РД1	Знание : основные понятия, цели, объекты, методы определения показателей качества; общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов	1.1. Качество как экономическая категория	Практическая работа
			Тест
		1.2. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции	Практическая работа
			Тест
РД2	Умение : оценивать качество товара и услуг	1.6. Современные инструменты управления качеством	Практическая работа
			Тест
РД3	Знание : порядка и правил работы с технической документацией для оценки качества товаров и услуг	1.4. Процедура и методы оценки качества продукции	Практическая работа
		1.3. Основные методы и змерений качества продукции	Практическая работа
			Тест

РД4	Умение : работать с технической документацией для оценки качества товаров и услуг	1.3. Основные методы и змерений качества продукции	Практическая работа	Тест
РД5	Навык : разработки и оформления номенклатуры показателей качества для оценки товаров и услуг	1.4. Процедура и методы оценки качества продукции	Практическая работа	Тест
РД6	Навык : проведения оценки качества и конкурентоспособности товаров и услуг	1.5. Конкурентоспособность товаров и услуг как мера прибыли предприятия	Практическая работа	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Таблица 1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство											Итого
	Тест № 1-6	Практические работы 1-8	Реферат	Решение ситуационных задач	Разработка кроссворда							
Лекции	24											24
Практические занятия		32										32
Самостоятельная работа			14	5	5							24
Промежуточная аттестация												20
Итого												100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умеет применять их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Тест СЭО Moodle

Тема 1. Место и роль управления качеством продукции в системе рыночных отношений

1. Качество как экономическая категория – это:
 - 1)результат потребления или потребительной стоимости исследуемого объекта;
 - 2)отношение объекта или всего общества к исследуемому предмету;
 - 3)соответствие требованиям, установленным в стандартах
2. Ценность продукции для производителя – это
 - 1)максимально возможная цена продукции
 - 2)отсутствие препятствий для продажи продукции
 - 3)высокое качество продукции
3. Ценность продукции для потребителя – это
 - 1)низкая цена без учета качества продукции
 - 2)высокое качество без учета стоимости продукции
 - 3)разумное сочетание цены и качества
4. Представление о качестве основано на
 - 1)требованиях и пожеланиях потребителей
 - 2)принципах деятельности производителей
 - 3)законодательных требованиях государства
5. Согласно международному стандарту ИСО, качество – это
 - 1)совокупность ее свойств, обуславливающих пригодность продукции удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением;
 - 2)совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;
 - 3)совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которая определяет их способность удовлетворять заявленным или подразумеваемым потребностям
6. Уровень качества в эксплуатации характеризуется показателями
 - 1)коэффициент дефектности
 - 2)затраты на устранение и переделку брака
 - 3)расходы на удовлетворение претензий потребителей в связи с выявлением дефектов
 - 4)требования прогрессивных стандартов
 - 5)основные направления развития отрасли
- 7.Качество продукции зависит от
 - 1)качества сырья и материалов
 - 2)организации труда и производства
 - 3)квалификации кадров
 - 4)требований стандартов
 - 5)норм и правил эксплуатации
8. Управление качеством
 - 1)включает менеджмент качества
 - 2)то же, что менеджмент качества
 - 3)является частью менеджмента
9. Главные задачи менеджера по качеству:

- 1)слушать, обсуждать, планировать, контролировать
- 2)делегировать, мотивировать, организовать, внедрить
- 3)планировать, организовать, мотивировать, контролировать
- 4)планировать, обсуждать, делегировать, контролировать
10. Мероприятия по повышению качества продукции разрабатываются с учетом
 - 1)результатов анализа качества выпускаемой продукции
 - 2)оценки качества продукции
 - 3)социологического опроса потребителей
 - 4)рекламаций со стороны покупателей
- Тема 2. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции
11. Под обеспечением качества понимают:
 - 1)процесс воздействия на производство путем реализации управленческих функций
 - 2)процесс формирования необходимых свойств и характеристик продукции
 - 3)процесс производства в рамках системы качества
12. Для обеспечения качества требуется:
 - 1)необходимая материальная база
 - 2)квалифицированный персонал
 - 3)организационная структура
 - 4)высшее руководство
 - 5)наличие обязанностей и полномочий
13. «Петля качества» - это
 - 1)модель воздействия системы качества на все этапы ЖЦП и услуги
 - 2)модель управления качеством при производстве продукции или услуг
 - 3)совокупность структур в различных сферах деятельности, оказывающих наибольшее влияние на качество
14. Принцип обеспечения качества основан на
 - 1)Формировании и взаимодействии трех основных факторов: материальной базы, персонала и четкого управления
 - 2)воздействии на производство путем реализации функций управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции
 - 3)создании и внедрении системы качества на предприятии
15. Принцип управления качеством продукции и услуг представляет собой
 - 1)*процесс воздействия на производство путем реализации управленческих функций
 - 2)процесс создания и внедрения системы качества на предприятии
 - 3)процесс формирования необходимых свойств и характеристик продукции
16. Система качества (ИСО)- это:
 - 1)система показателей, формирующих качество продукции
 - 2)система методов контроля качества
 - 3)организационная структура, методики, процессы и ресурсы, необходимые для осуществления общего руководства качеством
17. Управляющие воздействия вырабатывает субъект в виде
 - 1)реализации функций управления качеством
 - 2)документации и отчетов
 - 3)нормативов и планов
18. Субъектом управления являются
 - 1)руководители
 - 2)предприятия
 - 3)трудовые коллективы
 - 4)технологические процессы
19. Объектом управления являются
 - 1)факторы производства

- 2)условия, влияющие на качества
 3)органы управления
 4)трудовые коллективы
 5)хозяйственные руководители
 20. Управляющая система на уровне отрасли представлена
 1)министерствами
 2)техническими управлениями
 3)техническими отделами предприятий
 4)инспекциями по качеству

Краткие методические указания

При подготовке к тестированию студенту целесообразно повторить разделы пройденной дисциплины, построить логические связи теоретического материала дисциплины с практическими ситуациями, которые решали на практических занятиях и в ходе выполнения самостоятельной работы. Рекомендуется при подготовке к тесту использовать список основной литературы, профильные журналы по теории и практике управления маркетингом. Если в ходе к подготовке к тесту у студента остаются вопросы, на которые он не смог ответить, то обязательно следует посетить консультацию ведущего преподавателя и выяснить эти вопросы. Тестирование проходит в ЭОС Moodle в указанные сроки по мере прохождения тем.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	3	выставляется студенту, если студент не допустил ошибок в ответах на вопросы теста
4	2	выставляется студенту, если студент допустил не более 1-2 ошибок в ответах на вопросы теста
3	1	выставляется студенту, если студент допустил не более 3-5 ошибок в ответах на вопросы теста
2	0	выставляется студенту, если студент допустил более 6 ошибок в ответах на вопросы теста

5.2 Примеры заданий для выполнения практических работ

1. В ассортименте «Евросети» представлены семь моделей смартфонов одной ценовой группы (бюджетной) с близкими техническими характеристиками согласно консультациям продавцов. Для успешной реализации смартфонов-клонов необходимо уточнить их социальный адрес и, соответственно, задать содержание консультаций продавцов.

Краткие методические указания

Качественное освоение дисциплины предполагает четкое, последовательное, логичное и полное выполнение студентами всех заданий на практических занятиях.

Шкала оценки

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, если решены все поставленные задачи и проведен полный анализ результатов;

4 баллов выставляется студенту, если решены все поставленные задачи и проведен анализ результатов;

3 балла выставляется студенту, если решены основные задачи;

2 балла выставляется студенту, если задачи решены в неполном объеме.

5.3 Отчет

Тематика рефератов

- Современные методы исследования качества товаров.
- Статистические методы регулирования технологических процессов.

3. Особенности оценки конкурентоспособности услуг.
 4. Статистические методы приемочного контроля качества продукции.
 5. История развития и становления менеджмента качества.
 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение.
 7. Особенности оценки качества услуг.
 8. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции.
 9. Правовые вопросы метрологического обеспечения.
10. Характеристика основных стандартов системы качества в пищевой промышленности.
11. Методы оценки уровня качества продукции.
 12. Квалиметрия: сущность, принципы.
 13. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
 14. Логистические основы управления качеством.
 15. Виды и методы технического контроля качества продукции.
 16. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
 17. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
 18. Политика в области качества. Цели в области качества. Миссия предприятия.
 19. Конкурсы как инструменты установления конкурентоспособности товаров и услуг.

Краткие методические указания

Студентам предлагается выполнить самостоятельную работу в виде реферата с представлением презентации по одной из предложенных тем. Текст реферата набирается на компьютере и оформляется на листах формата А4, количество слайдов в презентации не менее 15. Для успешного освоения предложенных тем или отдельных вопросов следует ознакомиться с рекомендованной литературой и нормативно-технической документацией по дисциплине. При оценке реферата учитывается степень проработки темы, наличие развернутого плана, степень проработки основных вопросов по плану, наличие аргументированного заключения, а также наличие соответствующего списка информационных источников (не менее 20); презентации.

Шкала оценки

14 баллов выставляется студенту, если в работе продемонстрировано полное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано глубокое владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность, культура письма, прослеживается творческий подход и оригинальность;

7 баллов, если в работе продемонстрировано понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность.

3 балла, если в работе продемонстрировано понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано владение материалом.