

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.15 Бенчмаркинг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством  
(код и наименование направления подготовки)

Управление качеством в социальных и производственно-технологических системах  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2022

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.15 Бенчмаркинг» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации  
наименование кафедры

протокол № 7 от " 14 " февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации  
наименование кафедры

подпись

Л.Н. Третьяк

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность

подпись

Д.А. Косых

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки  
27.03.02 Управление качеством

код наименование

личная подпись

Л.Н. Третьяк

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Р.Х. Хасанов

расшифровка подписи

№ регистрации \_\_\_\_\_

© Косых Д.А., 2022

© ОГУ, 2022

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины – *формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в процессе применения инструментов бенчмаркинга, умение на практике реализовывать полученные знания, стремление достичь оптимального применения инструментов бенчмаркинга, их усовершенствование.*

### Задачи:

- *определить место и роль бенчмаркинга в деятельности организации;*
- *ознакомить обучающихся с инструментами изучаемой дисциплины, обучить этапам проведения бенчмаркинга;*
- *ознакомить обучающихся с прикладными вопросами и проблемами внедрения бенчмаркинга в деятельность компании;*
- *исследовать практику анализа информации в процессе применения методов и инструментов бенчмаркинга, обучить методике выбора оптимальных и эффективных методов реализации процесса бенчмаркинга, проанализировать сложности применения инструментов бенчмаркинга, сформировать навыки составления отчета о проведении бенчмаркинга.*

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Всеобщее управление качеством*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.Э.3.1 Управление качеством ресурсов, Б1.Д.В.Э.3.2 Управление персоналом*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Код и наименование формируемых компетенций                                      | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций  |
|---|--|--|
| ПК*-5 Способен осуществлять работы по управлению качеством ресурсов организации | ПК*-5-В-2 Использует методологию бенчмаркинга<br>ПК*-5-В-3 Проводит бенчмаркинг анализ | <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные понятия и инструменты бенчмаркинга;</li><li>- цель и задачи бенчмаркинга;</li><li>- виды и этапы процесса бенчмаркинга;</li><li>- методы и инструменты бенчмаркинга;</li><li>- историю возникновения бенчмаркинга и этапы его развития.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ясно и понятно ставить цель и задачи, на основе представленной информации;</li><li>- анализировать конкурентную среду компании;</li><li>- планировать и организовывать проведение бенчмаркинга в организации;</li><li>- анализировать модели проведения бенчмаркинга.</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками проведения конкурентного мониторинга;</li><li>- методами получения и обработки стратегически</li></ul> |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций  |
|--|--|--|
|  |  | важной информации;<br>- навыками принятия эффективных управленческих решений на основе, проведенного анализа;<br>- методами планирования и проведения бенчмаркинга;<br>- современными технологиями получения и обработки информации. |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

| Вид работы   | Трудоемкость, академических часов |              |
|--|-----------------------------------|--------------|
|  | 5 семестр                         | всего        |
| <b>Общая трудоёмкость</b>  | <b>144</b>                        | <b>144</b>   |
| <b>Контактная работа:</b>  | <b>15,5</b>                       | <b>15,5</b>  |
| Лекции (Л)   | 8                                 | 8            |
| Практические занятия (ПЗ)  | 6                                 | 6            |
| Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий  | 1                                 | 1            |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)  | 0,5                               | 0,5          |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>- выполнение курсовой работы (КР);<br>- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);<br>- подготовка к практическим занятиям) | <b>128,5</b><br>+                 | <b>128,5</b> |
| <b>Вид итогового контроля</b>  | <b>диф. зач.</b>                  |              |

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

| № раздела | Наименование разделов                                | Количество часов |                   |    |    |                |
|-----------|--|------------------|-------------------|----|----|----------------|
|           |  | всего            | аудиторная работа |    |    | внеауд. работа |
|           |  |                  | Л                 | ПЗ | ЛР |                |
| 1         | Теоретические и методологические основы бенчмаркинга | 34               | 2                 | -  | -  | 32             |
| 2         | Основные принципы концепции бенчмаркинга             | 34               | 2                 | -  | -  | 32             |
| 3         | Виды бенчмаркинга                                    | 34               | 2                 | -  | -  | 32             |
| 4         | Маркетинговые исследования как основа бенчмаркинга   | 42               | 2                 | 6  | -  | 34             |
|           | Итого:   | 144              | 8                 | 6  | -  | 130            |
|           | Всего:   | 144              | 8                 | 6  | -  | 130            |

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

**1 Теоретические и методологические основы бенчмаркинга.** *Сущность и понятие бенчмаркинга. Цель и задачи бенчмаркинга. Эволюция бенчмаркинга. Основные принципы концепции бенчмаркинга.*

**2 Виды бенчмаркинга.** *Виды бенчмаркинга (внешняя среда): стратегический бенчмаркинг, глобальный бенчмаркинг, ассоциативный бенчмаркинг, общий бенчмаркинг, функциональный бенчмаркинг. Виды бенчмаркинга (внутренняя среда): внутренний бенчмаркинг, бенчмаркинг конкурентоспособности, бенчмаркинг издержек, бенчмаркинг характеристики, бенчмаркинг клиента (потребителя), операционный бенчмаркинг.*

**3 Маркетинговые исследования как основа бенчмаркинга.** *Виды, этапы маркетингового исследования. Методы сбора маркетинговой информации.*

**4 Модели проведения бенчмаркинга.** *Зарубежный и отечественный опыт проведения бенчмаркинга. Характеристика этапов проведения бенчмаркинга.*

## 4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема   | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--|--------------|
| 1-3       | 4         | Инструменты бенчмаркинга: анкетирование, интервьюирование, SWOT- анализ, PEST-анализ и др. | 6            |
| Итого:    |           |  | 6            |

## 4.4 Курсовая работа (5 семестр)

1. Условия и факторы эффективного управления организационными изменениями
2. Оценка эффективности управления изменениями.
3. Контроль за проведением изменений.
4. Стратегия управления изменениями на предприятии.
5. Управление изменениями в структуре организации.
6. Управление изменениями бизнес-процессов организации.
7. Изменения в системе управления персоналом организации.
8. Управление изменениями в организационной структуре.
9. Разработка системы сбалансированных показателей.
10. Бенчмаркинг: зарубежный опыт.
11. Бенчмаркинг: отечественный опыт.
12. Разработка проекта функционального бенчмаркинга.
13. Разработка проекта внутреннего бенчмаркинга.
14. Разработка проекта бенчмаркинга конкурентоспособности организации.
15. Разработка проекта бенчмаркинга клиента на примере организации.
16. Разработка проекта бенчмаркинга издержек организации.
17. Разработка проекта бенчмаркинга показателей продукции.
18. Разработка проекта бенчмаркинга процессов в организации.
19. Разработка проекта операционного бенчмаркинга в организации.
20. Разработка проекта стратегического бенчмаркинга организации.
21. Глобальный бенчмаркинг: оценка эффективности.
22. Бенчмаркинг в управлении качеством.
23. Рейнжиниринг бизнес-процессов организации.

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Цахаев, Р. К. *Маркетинг : учебник* / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 550 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684283> (дата обращения: 20.03.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04350-5. – Текст : электронный.

2. Чернопятов, А. М. *Бенчмаркинг : учебное пособие : [16+]* / А. М. Чернопятов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 154 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496622> (дата обращения: 20.03.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-2760-0. – DOI 10.23681/496622. – Текст : электронный.

3. Ноздрева, Р. Б. *Маркетинг : учебник* / Р. Б. Ноздрева ; Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России. – Москва : Аспект Пресс, 2016. – 448 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456634> (дата обращения: 20.03.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7567-0829-5. – Текст : электронный.

### 5.2 Дополнительная литература

1. Чернопятов, А. М. *Маркетинг : учебник : [16+]* / А. М. Чернопятов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 439 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564259> (дата обращения: 20.03.2022). – Библиогр.: с. 411-414. – ISBN 978-5-4499-0100-2. – DOI 10.23681/564259. – Текст : электронный.

2. Цахаев, Р. К. *Маркетинг : учебник* / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 550 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684283> (дата обращения: 20.03.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04350-5. – Текст : электронный.

3 Косых, Д. А. *Бенчмаркинг [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством / Д. А. Косых; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ. - 2018. - 41 с.*

### 5.3 Периодические издания

1 Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение : комплект. - : , 2022.

### 5.4 Интернет-ресурсы

| Интернет-ресурс                                     | Краткое описание   |
|---|--|
| <a href="http://www.stq.ru/">http://www.stq.ru/</a> | Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество». Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности. |

|   |   |
|---|---|
| <a href="http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml">http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml</a> | Раздел «Управление качеством и ISO 9000» на ресурсе «Корпоративный менеджмент», где размещены учебники, курсы лекций, аналитические статьи, ссылки на другие источники информации в Интернет. |
| <a href="http://quality.eup.ru/">http://quality.eup.ru/</a>   | «QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000», Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000, ежедневное обновление.  |
| <a href="http://www.deming.ru/">http://www.deming.ru/</a>   | Сайт Российской Ассоциации Деминга.   |

## 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система - Microsoft Windows;
2. Пакет настольных приложений - Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);
3. Бесплатное средство просмотра файлов PDF - Adobe Reader;
4. Свободный файловый архиватор - 7-Zip;
5. Технорма / Документ [Электронный ресурс]: [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург]. – Режим доступа осуществляется в локальной сети ОГУ;
6. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2022]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ <\\fileserv1!\CONSULT\cons.exe>;
7. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2022]. – Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

### ***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания