

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра маркетинга и торгового дела

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.В.6 Управление качеством и конкурентоспособностью услуг предприятий транспортной отрасли»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

38.03.06 Торговое дело

(код и наименование направления подготовки)

Материально-техническое обеспечение производства и торговой деятельности предприятий  
транспортной отрасли

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.6 Управление качеством и конкурентоспособностью услуг предприятий транспортной отрасли» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра маркетинга и торгового дела

наименование кафедры

протокол № 6 от "6" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра маркетинга и торгового дела

наименование кафедры

подпись

О.М. Калиева

расшифровка подписи

Исполнители:

Заведующий кафедрой

должность

подпись

О.М. Калиева

расшифровка подписи

Преподаватель

должность

подпись

И.А. Четвергова

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.06 Торговое дело

код наименование

личная подпись

О.М. Калиева

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации \_\_\_\_\_

© Калиева О.М.,  
Четвергова И.А., 2023  
© ОГУ, 2023

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины: приобретение знаний, практических умений и навыков оценки качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли для принятия управленческих решений на предприятии.

### **Задачи:**

- усвоить основные понятия в области качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли на потребительском рынке;
- уметь разрабатывать управленческие решения, направленные на повышение качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли;
- владеть навыками использования методик оценки качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.25 Коммерческий и маркетинговый анализ, Б1.Д.Б.27 Технология и проектирование предприятий торговли, Б1.Д.В.7 Поведение стейкхолдеров и лидеров мнений, Б1.Д.В.8 Основы конструкции транспортных средств, Б2.П.Б.У.1 Ознакомительная практика*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.11 Бенчмаркинг и управление изменениями, Б2.П.В.П.1 Торгово-технологическая практика*

## 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*-1 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с применением клиентоориентированных технологий | ПК*-1-В-2 Осуществляет разработку стандартов обслуживания на основе клиентоориентированного подхода                        | <b>Знать:</b> сущность технического регулирования, стандартизации, подтверждения соответствия, виды нормативно-технических документов<br><b>Уметь:</b> формулировать требования стандарта обслуживания на основе запросов клиентов, выстраивать структуру и определять содержание стандарта обслуживания<br><b>Владеть:</b> навыками применения нормативно-технических документов |
| ПК*-2 Способен проводить исследования, в т.ч. маркетинговые, конъюнктуры рынка, поведения стейкхолдеров и лидеров мнений                          | ПК*-2-В-1 Применяет инструменты маркетингового анализа для определения положения предприятия транспортной отрасли на рынке | <b>Знать:</b> маркетинговые инструменты управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг; классификацию затрат на качество и конкурентоспособности товаров и услуг; методы анализа   |

| Код и наименование формируемых компетенций   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций   |
|--|--|---|
|  |  | затрат на качество<br><b>Уметь:</b><br>использовать маркетинговые инструменты управления качеством и конкурентоспособностью;<br>анализировать затраты на качество<br><b>Владеть:</b><br>навыками разработки предложений по снижению затрат на качество  |
| ПК*-3 Способен проектировать деятельность предприятий транспортной отрасли, в том числе в области материально-технического обеспечения производства и торговой деятельности  | ПК*-3-В-2 Определяет, рассчитывает и анализирует качественные и количественные показатели, характеризующие результаты деятельности предприятия транспортной отрасли, в том числе в области материально-технического обеспечения производства и торговой деятельности   | <b>Знать:</b><br>понятия качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли, методы оценки качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли, факторы обеспечения качества и конкурентоспособности<br><b>Уметь:</b><br>оценивать количественные и качественные показатели качества и конкурентоспособности товаров и услуг предприятий транспортной отрасли<br><b>Владеть:</b><br>навыками разработки управленческих решений для повышения качества и конкурентоспособности на основе анализа количественных и качественных показателей  |
| ПК*-7 Способен управлять номенклатурой и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству | ПК*-7-В-3 Способен формировать номенклатуру товаров и услуг необходимого уровня качества с целью материально-технического обеспечения производства и торговой деятельности<br>ПК*-7-В-4 Способен участвовать в организации системы контроля качества предметов материально-технического обеспечения и услуг предприятий транспортной отрасли, в т.ч. в рамках потоковых процессов<br>ПК*-7-В-5 Управлять факторами, влияющими на качество и конкурентоспособность услуг предприятий транспортной отрасли | <b>Знать:</b><br>подходы к установлению уровня качества товаров и услуг предприятий транспортной отрасли, сущность систем менеджмента качества, подходы к разработке систем менеджмента качества; методiku управления проектом по разработке систем менеджмента качества; факторы, влияющие на качество и конкурентоспособность товаров и услуг предприятий транспортной отрасли<br><b>Уметь:</b><br>Устанавливать конкурентоспособный для предприятия уровень качества товаров и услуг предприятий транспортной отрасли, определять последовательность реализации проекта разработки системы менеджмента качества предприятий транспортной отрасли;<br><b>Владеть:</b> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций   |
|  |  | навыками построения матрицы ответственности проекта; оценки эффективности разработанной системы менеджмента качества предприятий транспортной отрасли |

#### 4 Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Структура дисциплины

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

| Вид работы   | Трудоемкость, академических часов |               |
|--|-----------------------------------|---------------|
|  | 8 семестр                         | всего         |
| <b>Общая трудоёмкость</b>  | <b>144</b>                        | <b>144</b>    |
| <b>Контактная работа:</b>  | <b>35,25</b>                      | <b>35,25</b>  |
| Лекции (Л)   | 18                                | 18            |
| Практические занятия (ПЗ)  | 16                                | 16            |
| Консультации   | 1                                 | 1             |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)  | 0,25                              | 0,25          |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);<br>и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;<br>- подготовка к практическим занятиям;<br>- подготовка к рубежному контролю и т.п.) | <b>108,75</b>                     | <b>108,75</b> |
| <b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>   | <b>экзамен</b>                    |               |

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

| № раздела | Наименование разделов  | Количество часов |                   |    |    |                |
|-----------|--|------------------|-------------------|----|----|----------------|
|           |  | всего            | аудиторная работа |    |    | внеауд. работа |
|           |  |                  | Л                 | ПЗ | ЛР |                |
| 1         | Качество и конкурентоспособность товаров и услуг как объекты управления              | 28               | 4                 | 4  |    | 22             |
| 2         | Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг                        | 28               | 4                 | 4  |    | 22             |
| 3         | Функции управления качеством конкурентоспособностью товаров и услуг                  | 28               | 4                 | 4  |    | 22             |
| 4         | Системы менеджмента качества   | 28               | 4                 | 2  |    | 22             |
| 5         | Экономические проблемы управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг | 32               | 2                 | 2  |    | 22             |
|           | Итого:   | 144              | 18                | 16 |    | 110            |
|           | Всего:   | 144              | 18                | 16 |    | 110            |

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### **Раздел 1 Качество и конкурентоспособность товаров и услуг как объекты управления**

*Сущность качества, его роль на современном этапе. Эволюция понятия «качество». Пирамида качества и ее составляющие. Основные аспекты качества: философский, социальный, технический, экономический и правовой. Терминология управления качеством. Взаимосвязь понятий «качество», «потребительские свойства», «конкурентоспособность». Требования к качеству товаров и услуг предприятий транспортной отрасли (ПТО): общие, перспективные, специфические. Требования функционального назначения. Требования социального назначения. Требования к надежности в использовании. Требования эргономические. Требования стандартизации. Экологические требования. Международные требования к качеству. Эволюция требований к качеству под влиянием развития науки и техники.*

*Конкурентоспособность как средство достижения конкурентных преимуществ. Конкурентоспособность товаров и услуг ПТО – сущность, значение, критерии и основные факторы конкурентоспособности.*

*Макроэкономические факторы, влияющие на качество и конкурентоспособность товаров и услуг ПТО: экономическая политика страны, состояние нормативно-технической базы, состояние финансовой системы, внешнеэкономическая стратегия страны, научно-технический потенциал страны, уровень развития информационных технологий, стоимость ресурсов, географическое, экономическое и политическое положение страны, производительность и интенсивность труда. Факторы, формирующие качество и конкурентоспособность товара и услуги ПТО: проектирование, сырье и комплектующие изделия, технологические и отделочные операции. Факторы, сохраняющие качество и конкурентоспособность товара: маркировка, упаковка, транспортирование, хранение.*

### **Раздел 2 Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг**

*Сущность управления качеством на ПТО. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Субъекты и объекты управления качеством на ПТО. Цели, задачи, принципы управления качеством. Средства управления качеством продукции. Этапы жизненного цикла продукции. Механизм управления качеством продукции. Основные методы управления качеством. Характеристика экономических, организационно-распорядительных (административных), социально-психологических, технологических и статистических методов управления качеством.*

*Семь инструментов контроля качества. Семь инструментов управления качеством. Новейшие методы управления качеством. Управление качеством на рабочих местах.*

*Правовые основы нормирования качества товаров: нормативные документы, устанавливающие требования к качеству продукции. Федеральный закон «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования. Технические регламенты. Виды технических регламентов, порядок их разработки, принятия, изменения, утверждения, отмены. Стандартизация: цели, принципы, документы в области стандартизации, органы и службы по стандартизации.*

*Особенности процесса управления конкурентоспособностью товаров и услуг ПТО. Подходы к управлению конкурентоспособностью товаров и услуг: маркетинговый, аспектный процессный и т.д. Принципы управления конкурентоспособностью. Инструменты управления конкурентоспособностью товаров и услуг: маркетинговые исследования, сегментация рынка и позиционирование, управление товарным ассортиментом, управление ценообразованием, управление продвижением, товара, управление распределением товара. Система управления конкурентоспособностью товаров и услуг ПТО. Место бенчмаркинга в управлении конкурентоспособностью товаров и услуг ПТО.*

### **Раздел 3 Функции управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг**

*Политика в области качества ПТО. Планирование качества и конкурентоспособности товаров и услуг на ПТО. Организация работ по качеству. Обучение и мотивация персонала. Премии в области качества. Контроль качества товаров. Разработка мероприятий: корректирующие, предупредительные, профилактические мероприятия. Принятие решений руководством предприятия. Реализация корректирующих, предупреждающих, профилактических мероприятий.*

*Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Понятие оценки качества товаров и услуг. Уровень качества товаров: базовое значение показателя, технический, технико-экономический, норматив-*

ный уровни качества. Алгоритм оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества. Особенности оценки конкурентоспособности товаров и услуг. Методы оценки конкурентоспособности товаров и услуг (комплексный, ценовой, по сравнительной стоимости, по сравнительной прибыльности и др.).

#### **Раздел 4 Системы менеджмента качества**

*Понятие системы менеджмента качества. Зарождение элементов системного подхода к управлению качеством. Достижения отечественной школы в области качества. Саратовская система БИП (бездефектного изготовления продукции). Львовская СБТ (система бездефектного труда). Горьковская система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий). Ярославская система НОРМ (научная организация работ по увеличению моторесурса). КС УКП (комплексная система управления качеством продукции). ЕСГУКП (единая система государственного управления качеством продукции) и др. Особенности, задачи, достоинства и недостатки этих систем.*

*Опыт зарубежных стран в вопросах создания систем менеджмента качества. Системы «канбан» и ТВС (точно в срок). Эволюция международных стандартов ИСО 9000. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества. Совершенствование систем качества и управления производством.*

*Разработка систем менеджмента качества на предприятиях транспортной отрасли: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация. Внедрение систем менеджмента качеством. Внутренний аудит систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия.*

*Сертификация систем качества. Экономические преимущества производства и реализации сертифицированной продукции. Нормативно-правовое обеспечение сертификации систем качества и производств. Организация деятельности по сертификации систем менеджмента качества и производств: субъекты, объекты проверки, инспекционный контроль, принципы.*

#### **Раздел 5 Экономические проблемы управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг**

*Влияние качества и конкурентоспособности на прибыль. Классификация затрат на качество. Виды затрат изготовителя. Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов. Расходы потребителей качества. Расчет всех видов затрат на качество. Анализ затрат на качество продукции, методы анализа. Анализ брака и потерь от брака. Функционально-стоимостной анализ*

*Экономическая эффективность улучшения качества и повышения конкурентоспособности.*

#### **4.3 Практические занятия (семинары)**

| № занятия | № раздела | Тема   | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--|--------------|
| 1         | 1         | Сущность качества товаров и услуг  | 2            |
| 2         | 2         | Механизм управления качеством  | 2            |
| 3         | 2         | Изучение инструментов управления конкурентоспособностью товаров и услуг              | 2            |
| 4         | 3         | Разработка политики в области качества   | 2            |
| 5         | 3         | Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг                              | 2            |
| 6,7       | 4         | Анализ зрелости систем менеджмента качества  | 4            |
| 8         | 5         | Анализ затрат на качество продукции, методы анализа. Анализ брака и потерь от брака. | 2            |
|           |           | Итого:   | 16           |

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1 Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370> (дата обращения: 28.02.2023). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

2 Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (дата обращения: 28.02.2023). – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

### 5.2 Дополнительная литература

1 Эванс, Д. Р. Управление качеством : учебное пособие / Д. Р. Эванс. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 673 с. : ил. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691886> (дата обращения: 28.02.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-01062-1. – Текст : электронный.

2 Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б. И. Герасимов, Е. Б. Герасимова, А. И. Евсейчев [и др.] ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 160 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661> (дата обращения: 28.02.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1401-6. – Текст : электронный.

### 5.3 Периодические издания

- 1 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать"
- 2 Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М. : Агентство "Роспечать"
- 3 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Финпресс"
- 4 Методы менеджмента качества : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать"
- 5 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать"

### 5.4 Интернет-ресурсы

– <http://www.aup.ru> Административно-управленческий портал-публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. Административно-Управленческий Портал представляет собой информационно-методический интернет-ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. AUP.Ru создан в 1999 году как частный авторский интернет-проект Алексея Катаева, посвященный вопросам менеджмента и маркетинга и направленный на поддержание и качественное повышение профессионального уровня сотрудников Российских коммерческих предприятий. Поводом для создания стала очевидная нехватка в России практической информации по новым для Российской экономики дисциплинам, необходимой для качественного проведения работ и как следствие - крайне ограниченное количество действительно профессиональных топ-менеджеров и маркетологов. В настоящее время поддержкой и развитием портала занимается компания АУП-Консалтинг, основным направлением деятельности которой является оказание консалтинговых услуг в сфере интернет-маркетинга, электронной коммерции и маркетинговых исследований. Основу портала составляют несколько сотен электронных специализированных книг и десятки тысяч страниц необходимой для ежедневного ведения бизнеса деловой информации. Кроме того, междисциплинарный форум помогает посетителям обмениваться мнениями в прикладных вопросах для решения сложных бизнес-ситуаций.

– <http://www.cfin.ru> - «Корпоративный менеджмент» — это интернет-проект для всех, кто развивается самостоятельно и развивает бизнес. Материалы портала читают специалисты в области реальных инвестиций, представители консалтинговых фирм, экономических и плановых отделов, менеджеры и руководители, преподаватели высших учебных заведений и др. С 1998 года на портале собрана справочная и методическая

информация, аналитика и практические примеры по управлению компаниями, инвестициям, оценке, финансам. Библиотека проекта - крупнейшее и старейшее собрание подобных публикаций в свободном доступе, тщательно отсортированных по тематическим рубрикам. Структура сайта подразумевает активное использование и недавно опубликованных статей, и материалов, хранящихся в архиве. Среди них - аналитические статьи ведущих консалтинговых компаний и корпораций, фрагменты и полные тексты книг, избранные публикации журналов, курсы лекций, бизнес-планы реальных предприятий, руководства, ссылки на другие источники информации. Это и обзоры существующих методик, практик применения тех или иных подходов, и комментарии и дополнения к общеизвестным бизнес-технологиям. Совместный Форум сайтов «Корпоративный менеджмент» и «Энциклопедия маркетинга» предназначен для профессиональных дискуссий по вопросам менеджмента, маркетинга, стратегий и др.;

– <http://www.triz-ri.ru/> - открытые бизнес-методики и технологии. "Рекламное Измерение". Сайт посвящен методикам и технологиям бизнеса, менеджмента, маркетинга, рекламы и Public Relations.

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

1. Операционная система РЕД ОС
2. Пакет офисных приложений LibreOffice
3. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>
6. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, 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.