

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.17 Бенчмаркинг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством
(код и наименование направления подготовки)

Управление качеством, стандартизация, метрология и подтверждение соответствия
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2025

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.17 Бенчмаркинг» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 7 от " 17 " 02 2025 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры



Л.Н. Третьяк

подпись

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



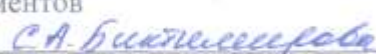
расшифровка подписи

Л.Н. Третьяк

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов



личная подпись



расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета



личная подпись

Р.Х. Хасанов

расшифровка подписи

№ регистрации _____

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.В.3 Технология и организация производства продукции и услуг*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.Э.4.1 Организация и технология испытаний, Б1.Д.В.Э.4.2 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
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1-В-1 Применяет философские основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы системного анализа, для решения поставленных задач УК-1-В-2 Осуществляет критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников	Знать: - основные понятия и инструменты бенчмаркинга; - цель и задачи бенчмаркинга; - виды и этапы процесса бенчмаркинга. Уметь: - ясно и понятно ставить цель и задачи, на основе представленной информации; - анализировать конкурентную среду компании. Владеть: - навыками проведения конкурентного мониторинга; - методами получения и обработки стратегически важной информации.
ПК*-4 Способен осуществлять работы по управлению качеством проектирования	ПК*-4-В-3 Способен осуществлять сбор данных по показателям качества, характеризующих	Знать: - методы и инструменты бенчмаркинга; - историю возникновения бенчмаркинга и этапы его развития. Уметь:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
продукции и услуг	разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий	- планировать и организовывать проведение бенчмаркинга в организации; - анализировать модели проведения бенчмаркинга. Владеть: - навыками принятия эффективных управленческих решений на основе, проведенного анализа; - методами планирования и проведения бенчмаркинга; - 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	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	52,25	52,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка: - проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - изучение разделов курса в системе электронного обучения; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	91,75	91,75
Вид итогового контроля	диф. зач.	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Методология бенчмаркинга	26	4	2	-	22
2	Классификация бенчмаркинга	26	4	4	-	22
3	Модели проведения бенчмаркинга	28	6	4	-	24
4	Модели делового совершенства	64	4	4	-	24
	Итого:	144	18	34	-	92
	Всего:	144	18	34	-	92

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Методология бенчмаркинга.

Общие понятия о бенчмаркинге. История развития бенчмаркинга. Преимущества использования бенчмаркинга. Отличие бенчмаркинга от других методов

2 Классификация бенчмаркинга.

Виды бенчмаркинга. Внутренний бенчмаркинг. Внешний бенчмаркинг. Глобальный бенчмаркинг.

3 Модели проведения бенчмаркинга.

Опыт применения бенчмаркинга. Этапы проведения бенчмаркинга.

4 Модели делового совершенства.

Описание мировых премий по качеству. Методика «20 ключей успеха в управлении» как деловая модель совершенства

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Изучение понятия бенчмаркинг	4
3-5	2	Характеристика видов бенчмаркинга	6
6,7	3	Применение инструментов бенчмаркинга в российских и зарубежных компаниях	4
8,9	3	Характеристика этапов проведения бенчмаркинга	4
10,11	4	Премия Деминга	4
12,13	4	Премия Болдриджа	4
14,15	4	Европейская премия в области качества EFQM	4
16,17	4	Российские премии в области качества	4
Итого:			34

4.4 Индивидуальное творческое задание

1. *Конкурентный бенчмаркинг на примере библиотек (проблема – медленная скорость выдачи книг);*
2. *Конкурентный бенчмаркинг на примере рынков (проблема – большой возврат товара);*
3. *Конкурентный бенчмаркинг на примере розничных магазинов (проблема – низкий товарооборот);*
4. *Конкурентный бенчмаркинг на примере школ (проблема – низкие баллы при сдаче экзаменов);*
5. *Конкурентный бенчмаркинг на примере высших учебных заведений (проблема – недобор абитуриентов);*
6. *Конкурентный бенчмаркинг на примере шиномонтажных мастерских (проблема – низкое качество шиномонтажных работ);*
7. *Конкурентный бенчмаркинг на примере автосервисов (проблема – оказание услуг не в полном объеме);*
8. *Конкурентный бенчмаркинг на примере парикмахерских (проблема – качество оказываемых услуг);*
9. *Конкурентный бенчмаркинг на примере больниц (проблема – большие очереди на прием к врачу);*

10. Конкурентный бенчмаркинг на примере торговых центров (проблема – высокая пожароопасность);
11. Конкурентный бенчмаркинг на примере такси (проблема – высокая стоимость обслуживания);
12. Конкурентный бенчмаркинг на примере салонов связи (проблема – медленная скорость обслуживания клиентов);
13. Конкурентный бенчмаркинг на примере операторов связи (проблема – плохое качество связи);
14. Конкурентный бенчмаркинг на примере автосалонов (проблема – длительное оформление продажи автомобиля)

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: 08.04.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04350-5. – Текст : электронный.

2. *Бенчмаркинг системы управления персоналом : учебное пособие* / составитель А. В. Черепанов. – Новосибирск : НГАСУ, 2021. – 176 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/257678> (дата обращения: 08.04.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

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: 08.04.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7567-0829-5. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Матвеева, Л. Г. *Новые концепции, инструменты и технологии управления промышленным предприятием : учебник : [16+]* / Л. Г. Матвеева, А. Ю. Никитаева, О. А. Чернова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2020. – 200 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598587> (дата обращения: 08.04.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-3309-1. – Текст : электронный.

2 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. Контроль качества продукции (доступные выпуски по каталогу библиотеки ОГУ);
2. Стандарты и качество (доступные выпуски по каталогу библиотеки ОГУ);
3. Методы менеджмента качества (доступные выпуски по каталогу библиотеки ОГУ).

5.4 Интернет-ресурсы

В процессе обучения предусмотрено систематическое обращение к ресурсам:

- <http://e.lanbook.com/> - электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»»;
 - https://biblioclub.ru/index.php?page=razdel&sel_node=1610857 - электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;
 - <https://eivis.ru/basic/details> - Универсальных баз данных "ИВИС";
 - <https://www.studentlibrary.ru/> - Электронно-библиотечная система «Консультант студента»;
 - <http://www.stq.ru/> - Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество».
- Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности;
- <http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml> - Раздел «Управление качеством и ISO 9000» на ресурсе «Корпоративный менеджмент», где размещены учебники, курсы лекций, аналитические статьи, ссылки на другие источники информации в Интернет;
 - <http://quality.eur.ru/> - «QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000», Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000, ежедневное обновление;
 - <http://www.deming.ru/> - Сайт Российской Ассоциации Деминга.

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 (согласно договора ОГУ)
4. Яндекс. Браузер - браузер, созданный компанией «Яндекс» на основе движка (бесплатная версия) Режим доступа: <https://browser.yandex.ru>.
5. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2025].
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2025]. –
7. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
8. Бенчмаркинг [Электронный ресурс] : электронный курс в системе Moodle / Д.А. Косых Оренб. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург : ОГУ, [2014–2025].– Режим доступа: Электронные курсы ОГУ в системе обучения moodle. –<https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=22600>

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.