

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
Кафедра маркетинга, коммерции и рекламы

*О.А. Тисенкова, И.Б. Береговая, О.М. Калиева*

# **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ТОВАРОВ И УСЛУГ**

## **Методические указания**

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Оренбург  
2018

УДК 339.138 (076.5)

ББК 65.291.3я7

Т 44

Рецензент – доцент, кандидат экономических наук Т.Ф. Мельникова

**Тисенкова, О.А.**

Т 44

Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг : методические указания / О.А. Тисенкова, И.Б. Береговая, О.М. Калиева ; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2018.

В методических указаниях представлены рекомендации по изучению разделов дисциплины, по подготовке к практическим занятиям, по организации самостоятельной работы студентов, по работе с литературой и информационными ресурсами по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг».

Методические указания по дисциплине необходимы студентам очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Маркетинг», преподавателям, осуществляющим преподавание данной дисциплины.

УДК 339.138 (076.5)

ББК 65.291.3я7

© Тисенкова О.А.,  
Береговая И.Б.,  
Калиева О.М., 2018  
© ОГУ, 2018

## Содержание

Введение .....	4
1 Рекомендации по изучению разделов дисциплины .....	7
1.1 Содержание разделов дисциплины.....	7
1.2 Практические задания и задачи .....	10
1.3 Тестовые задания для контроля знаний .....	14
2 Рекомендации по подготовке к практическим и лабораторным занятиям .....	17
2.1 Темы и содержание практических занятий .....	17
2.2 Темы и содержание лабораторных занятий.....	19
3 Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов .....	22
3.1 Перечень самостоятельных работ студентов по дисциплине.....	22
3.2 Рекомендации по выполнению индивидуального творческого задания .....	23
3.3 Рекомендации по написанию письменных работ студентов .....	25
3.4 Рекомендации по самостоятельному изучению разделов дисциплины .....	28
3.5 Рекомендации по самоподготовке студентов.....	32
Список использованных источников .....	39

## Введение

Актуальность изучения дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью» диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества.

Чтобы принимать рациональные организационно-методические решения по повышению качества продукции, необходимо хорошо знать данную проблему, эволюцию подходов к управлению качеством, организационно-правовые основы систем управления качеством, уметь использовать международные и отечественные стандарты в системах управления качеством, хорошо владеть организационно-методическими основами сертификации и метрологии в системах управления качеством, а также инструментами управления конкурентоспособностью потребительских товаров.

«Управление качеством и конкурентоспособностью» как дисциплина изучает закономерности развития отраслей материального производства в условиях различных рыночных структур, эффективность и перспективы их развития. Особенностью изучения данной дисциплины является тесная взаимосвязь учебного материала с реальным состоянием экономики РФ, с проблемами развития промышленности и рыночных отношений отрасли и товарных рынков, а также с проблемами повышения качества товаров и услуг на основе международных стандартов ИСО, предполагающих добровольную сертификацию выпускаемой продукции. В процессе усвоения теоретического материала у студентов формируется экономическое мышление, самостоятельная оценка мероприятий, необходимых для повышения конкурентоспособности предприятий РФ, а также для повышения качества продукции этих предприятий.

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» направлен на формирование следующих результатов обучения:

ОПК-2 способностью находить организационно- управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

ОПК-6 владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

ПК-3 владением навыками стратегического анализа разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности;

ПК-18 владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).

Дисциплина «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг», изучаемая в рамках направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», в соответствии с учебным планом базируется на знаниях, полученных обучающимися при освоении дисциплин «Маркетинг», «Коммерческая деятельность», «Товароведение и экспертиза товаров».

Данные методические указания предназначены для изучения дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» и представляют собой комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих студентам оптимальным образом организовать процесс самостоятельного и более глубокого изучения. Рекомендации сформулированы таким образом, что большую часть времени студенты уделяют самостоятельной работе. Содержание этих рекомендаций включает:

- планирование и организация времени, необходимые для изучения дисциплины;
- использование материала учебно-методического комплекса;
- работу с литературой;
- подготовку к зачету;

– работу с материалами для текущего, промежуточного и итогового контроля.

В методических указаниях представлено содержание разделов дисциплины, практические задания и задачи, тестовые задания для контроля знаний. Рекомендации по подготовке к практическим занятиям содержат темы практических занятий. Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов отражают перечень и тематику самостоятельных работ студентов по дисциплине, контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, и рекомендации по написанию письменных работ студентов. В методических указаниях по дисциплине также представлены рекомендации по работе с литературой и информационными ресурсами, включающие перечень источников с краткой характеристикой. Вопросы для самостоятельной оценки знаний позволят студентам осуществлять контроль освоения дисциплины.

Подготовка рефератов, выполнение заданий на понимание терминов, самостоятельная работа требует от студентов знаний теории маркетинга, его принципов и методов, используемых для решения конкретных задач. Тестирование предполагает выбор правильных ответов из несколько вариантов. При выполнении задач нужно умение применять теорию и пользоваться инструментарием маркетинга.

Методические указания по изучению дисциплины составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», СТО 02069024.110-2008 «Издания для образовательного процесса. Общие требования и правила оформления».

Методические указания по дисциплине будут полезны студентам очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Маркетинг», преподавателям, осуществляющим преподавание данной дисциплины.

# **1 Рекомендации по изучению разделов дисциплины**

Лекции являются одним из основных методов обучения по дисциплине, которые должны решать следующие задачи:

- изложить важнейший материал программы курса;
- развить у студентов потребность к самостоятельной работе над учебником и научной литературой.

При конспектировании лекций студентам необходимо излагать услышанный материал на лекции своими словами. Лекционный материал необходимо кратко записывать, обращая внимание на логику изложения материала, аргументацию и приводимые примеры.

Рекомендуемую дополнительную литературу следует прорабатывать после изучения данной темы по учебнику и материалам лекции. При подготовке материала необходимо обращать внимание на точность определений, последовательность изучения материала, аргументацию, собственные примеры, анализ конкретных ситуаций.

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы. Рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания и умения и навыки с помощью решения практических заданий, по контрольным вопросам и тестам.

## **1.1 Содержание разделов дисциплины**

**Раздел 1 Методологические основы конкурентоспособности товаров и услуг.**

Потребности, удовлетворяемые товарами: понятия и квалификация потребностей, факторы, влияющие на формирование потребностей и типологию

потребителей. Средства удовлетворения потребностей: виды, назначение, отличительные признаки. Понятие о товарах в широком и узком понимании. Маркетинговая характеристика товаров: основополагающие характеристики и составные элементы товаров. Требования к товарам. Жизненный цикл товара: технологический и рыночный, общность и различия. Поведение потребителей на свободном рынке товаров. Классификация товаров по назначению, характеру спроса, срокам хранения и эксплуатации, источникам насыщения рынка, новизне и другим признакам.

Дополнительные источники:

1. Кислицына, Т.Ф. Конкурентоспособность: сущность, критерии, виды, методологические основы / Т.Ф. Кислицына // Инновационное образование и экономика. - 2007. - № 1-1. – С. 75-81

2. Феронова, А. В. Методические подходы конкурентоспособности продукции [Электронный ресурс] / А.В. Феронова, В.И. Бородаенко // Молодой ученый. — 2011. — №10. Т.1. — С. 170-175. Режим доступа : <https://moluch.ru/archive/33/3735/>

3. Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии : журнал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <https://www.econom-journal.com>

4. Конкурентоспособность товаров и услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/konkurentosposobnost-tovara.html>

## **Раздел 2 Качество товаров.**

Понятие и определения в области качества. Показатели качества. Актуальность проблемы качества на современном этапе. Понятие термина «требования к качеству». Роль стандартизации. Роль сертификации. Роль систем качества. Характеристика требований, предъявляемых к качеству товаров. Понятие оценки качества. Методы оценки уровня качества. Контроль качества товаров. Испытания товаров. Дефекты. Градация товаров по качеству. Организация контроля качества.



Дополнительные источники:

1. Качество товара. Знайтовар.Ру - торговля, бизнес, товароведение, экспертиза [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://znaytovar.ru/s/Kachestvo-tovarov.html>

2. Понятие и показатели качества товаров [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.grandars.ru/college/tovarovvedenie/kachestvo-tovarov.html>

3. Межрегиональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ozpp.ru/tesaurus/202/116/>

4. Бачков, Г.Н. Проблема качества товаров и услуг в РФ [Электронный ресурс] / Г.Н. Бачков // Материалы V Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». – Режим доступа : <https://www.scienceforum.ru/2013/21/1889#>

### **Раздел 3 Конкурентоспособность товаров и услуг**

Основные понятия. Виды товаров (услуг) конкурентов и их особенности. Виды конкуренции и конкурентных рынков. Конкурентная среда, ее показатели. Конкурентные отношения на свободном рынке. Критерии конкурентоспособности товаров (уровень качества товара и его стабильность; уровень новизны товара; имидж товара; информативность товара; цена потребления товара). Взаимодействие элементов экономической системы на рынке. Конкурентные требования субъектов. Факторы конкурентоспособности товаров. Принципы конкурентоспособности товаров. Порядок оценки конкурентоспособности товаров.

Дополнительные источники:

1. Конкурентоспособность [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.financialguide.ru/encyclopedia/konkurentosposobnost>

2. Конкурентоспособность товаров и услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/konkurentosposobnost-tovara.html>

3. Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии : журнал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <https://www.econom-journal.com>

#### **Раздел 4 Управление качеством товаров и услуг**

Оценка конкурентоспособности товаров. Существующие подходы в оценке конкурентоспособности товаров по показателям качества. Методики оценки конкурентоспособности товаров. Пути повышения конкурентоспособности товаров и услуг в сфере производства и обслуживания. Потребительские предпочтения как средства обеспечения конкурентоспособности: понятие, необходимость создания, факторы формирования и уровни восприятия потребителями товаров и услуг. Методы обеспечения конкурентоспособности, их краткая характеристика.

1. Бобровнич, С. С. Оценка конкурентоспособности продукции, работ, услуг / С.С. Бобровнич // ТДР. 2010. №11. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-konkurentosposobnosti-produktsii-rabot-uslug> .

2. Мансурова, Н.А. Алгоритм оценки конкурентоспособности продукции [Электронный ресурс] / Н.А. Мансурова, Е.В. Ключева // Интернет-журнал «Экономические исследования». – 2010. - №1 (10). – Режим доступа : <http://www.erce.ru/internet-magazine/magazine/10/285/>

3. Лазаренко, А. А. Методы оценки конкурентоспособности [Электронный ресурс] / А.А. Лазаренко // Молодой ученый. — 2014. — №1. — С. 374-377. – Режим доступа : <https://moluch.ru/archive/60/8754/>

#### **1.2 Практические задания и задачи**

**Задание 1.** Используя ГОСТ Р ИСО 9000- 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь изучите определения терминов. Результаты работы оформите в таблице 1.

Таблица 1 – Термины и определения в области качества

Термин	Определение
Качество	
Требование	
Удовлетворенность потребителей	
Управление качеством	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

**Задание 2.** Промышленная организация на основе своих производственных мощностей может выпускать следующие товары: P1, P2, P3, P4, P5. Аналогичная продукция P1', P2', P3', P4', P5' выпускается конкурирующими организациями. Интегральный показатель конкурентоспособности соответствующих товаров характеризуется: ОКС1 – 0,172; ОКС2 – 0,176; ОКС3 – 0,218; ОКС4 – 0,245 и соответственно у товаропроизводителей-конкурентов: ОКС1' – 0,182; ОКС2' – 0,186; ОКС3' – 0,216; ОКС 4' – 0,29.

**Задание 3.** Определить интегральный показатель относительной конкурентоспособности товара и оценить возможности включения его в план производства, если уровень доверия параметра УД1 – 0,85; УД2 – 0,64; УД3 – 0,58; УД4 – 0,93. Соответственно на предприятии-конкуренте УД1' – 0,88; УД2' – 0,58; УД3' – 0,59, УД4' – 0,9.

**Задание 4.** Комплексным методом определите уровень качества ситца, значения показателей качества которого указаны в таблице 2. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости показателей качества определите самостоятельно.

Таблица 2 - Показатели качества ситца

Показатель качества	Коэффициент весомости, $g_i$	Абсолютные значения показателей		
		$X_{\text{баз}}$	$X_{\text{факт}}$	$X_{\text{min}}$
Толщина ткани, мм		0,75	0,6	0,58

Масса 1 м <sup>2</sup> ткани, г		75	65	65
Прочность на разрыв, даН		12	11	6,5
Дизайн, баллы		10	8	6
Устойчивость окраски, баллы		10	7,5	6
Стойкость к истиранию, циклы		2210	2200	1950

**Задание 5.** Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице 3.

Таблица 3 - Характеристика пальто

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.
1	1	8,9
2	0,75	5,6
3	0,25	1,2

**Задание 6.** Разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых изделий, изготовленных Загорским заводом пластмасс, если в процессе их изготовления были выявлены следующие недостатки:

- крышка сахарницы неплотно закрывает отверстие;
- в изделиях встречаются недоливы пластмассы;
- ручки не выдерживают нагрузки и прогибаются под массой наполненного сахаром изделия;
- внутренняя поверхность шероховатая, что затрудняет уход за ним.

**Задание 7.** Анализ полноты и доступности информационных материалов для потребителя. Проанализируйте инструкции по эксплуатации двух пылесосов. Сделайте выводы об их полноте, доступности и детальности изложения

**Задание 8.** Разработка Политики и целей предприятия в области качества. Разработайте Политику в области качества для торгового предприятия, реализующего детские товары.

**Задание 9.** Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества тканей. Данные проверки качества приведены в таблице 4.

Таблица 4 - Данные проверки качества партии шерстяного драпа

Вид порока или дефекта	количество метров тканей с пороками	Потери от брака в денежном выражении (в руб)
1. Разноотеночность по всему куску	12	3000
2. Полосы от нитей разной толщины	3	1200
3. Масляные пятна	45	4502
4. Растраф	7	2800
5. Подплетины	2	800
6. Забоины	6	3800
7. Загнутая кромка	41	200
8. Близна	6	300
9. Прочие	7	750

**Задание 10.** Оцените затраты предприятия на качество, и проанализируйте ее структуру, имея следующие данные:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 24 д.е.;
- затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) – 5 д.е.;
- затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК) – 4,7 д.е.;
- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш) – 23 д.е.

**Задание 11.** Определение экономического эффекта деятельности предприятия. Установите экономический эффект (Э) от работы предприятия, если известны следующие данные:

- результат экономической деятельности (Р)– 1700 д.е.;
- затраты на производство ( $Z_n$ ) – 100 д.е.;
- затраты на эксплуатацию ( $Z_э$ ) – 1200 д.е.;
- цена изделия (Ц) - 300 д.е.

**Задание 12.** Анализ работы по качеству. Проанализируйте работу предприятия по качеству, имея следующие показатели брака и потерь от него за два года. Данные приведены в таблице 5.

Таблица 5 - Данные о браке

№ п/п	Показатель, ден.ед.	Предыдущий год	Отчетный год
1	Себестоимость окончательного брака (С)	50000	56000
2	Расходы по исправлению брака (Р)	26000	18500
3	Стоимость брака по цене использования ( $C_{тб}$ )	12000	14500
4	Суммы, удержанные с лиц – виновников брака (Х)	-	3050
5	Суммы, взысканные с поставщиков (У)	-	12300
6	Валовая продукция по производственной себестоимости (Z)	100000	145000
7	Объем продукции в плановых ценах (V)	120000	156000

### 1.3 Тестовые задания для контроля знаний

1. *Объектом конкуренции являются:*

- а) товары и услуги, с помощью которых соперничающие фирмы стремятся завоевать признание и получить деньги потребителя;
- б) фирмы-изготовители и фирмы-услугодатели;
- в) потребности группы потребителей, образующих сегмент рынка;
- г) группа потребителей, входящих в один сегмент рынка.

2. *Основными объектами управления конкурентоспособностью являются:*

- а) продажная цена товара и полезный эффект от его использования;
- б) издержки производства и сбыта;
- в) полезный эффект и цена потребления;
- г) потребительская новизна товара.

*3. Конкурирующие фирмы – это:*

- а) фирмы, имеющие полностью или частично совпадающую фундаментальную нишу;
- б) борьба между фирмами на одном рыночном сегменте;
- в) взаимодействие фирм на рынке за получение наивысшей прибыли;
- г) фирмы, находящиеся на одной стадии жизненного цикла и в одной отрасли.

*4. Конкурентоспособность товара - это:*

- а) степень его притягательности для совершающего реальную покупку потребителя;
- б) способность фирмы, производящей этот товар, достигать законным путём экономических и социальных преимуществ по сравнению с другими;
- в) закономерность, состоящая в том, что стремление придать товару наилучшие характеристики в одних отношениях заставляет в какой-то мере поступиться его достоинствами в других отношениях.

*5. Какой метод ведения конкурентной борьбы состоит в том, что конкурирующие фирмы стараются привлечь потребителя с помощью повышения потребительской ценности товара:*

- а) ценовая конкуренция;
- б) неценовая конкуренция;
- в) недобросовестная конкуренция;
- г) прямая конкуренция.

*6. В группу технических параметров, используемых для оценки конкурентоспособности, обычно относят:*

- а) соотношение цена-качество;
- б) показатели назначения, надежности, эргономические и эстетические;
- в) показатели веса, объема, размера.

*7. К оценке конкурентоспособности товара не относятся следующие этапы:*

- а) анализ рынка и выбор наиболее конкурентоспособного товара-образца (эталона) для сравнения;
- б) расчеты интегрального показателя конкурентоспособности оцениваемого товара;
- в) соотношение цена-качество.

*8. Положительная ассоциация, возникающая у человека в связи с увиденным, услышанным, прочитанным наименованием продукта, марки, предприятия называется:*

- а) реклама;
- б) имидж;
- в) паблисити.

*9. Возможность успешной продажи товара на определенном рынке в установленный промежуток времени:*

- а) конкурентоспособность;
- б) эффективность;
- в) рейтинг.

*10. Подтверждением соответствия продукции установленным требованиям являются:*

- а) сертификат соответствия;
- б) знак качества;
- в) торговая марка.



## 2 Рекомендации по подготовке к практическим и лабораторным занятиям

### 2.1 Темы и содержание практических занятий

Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю в электронном и печатном виде.

Видами практических занятий по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» являются:

- диалоговый семинар (беседа) с анализом конкретных ситуаций;
- тематический семинар;
- исследование;
- проблемный семинар.

Таблица 6 – Темы и содержание практических занятий для студентов очной формы обучения

№	Тема	Вид практического занятия	Содержание занятия	Кол-во часов
1	2	3	4	5
1	Маркетинговая характеристика товаров: основополагающие характеристики и составные элементы товаров. Требования к товарам. Жизненный цикл товара: технологический и рыночный, общность и различия. Поведение потребителей на свободном рынке товаров	Диалоговый семинар (беседа) с анализом конкретных ситуаций	Изучение маркетинговых характеристик и составных элементов товаров, а также цикл товара и поведение потребителей на современном этапе	2
2	Классификация товаров по назначению, характеру спроса, срокам хранения и эксплуатации, источникам насыщения рынка, новизне и другим признакам	Тематический семинар	Изучение классификаций товаров на основе характера, спроса, конкуренции, эксплуатации и других признаков	2

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4	5
3	Понятие и определения в области качества. Показатели качества. Актуальность проблемы качества на современном этапе	Тематический семинар	Изучение понятий и определений качества товаров, их показатели, актуальность качества на современном этапе	2
4	Понятие термина «требования к качеству». Роль стандартизации. Роль сертификации. Роль систем качества. Характеристика требований, предъявляемых к качеству товаров. Понятие оценки качества. Методы оценки уровня качества	Тематический семинар	Изучения требований к качеству, стандартов качества, оценку и методы оценки уровня качества	2
5	Критерии конкурентоспособности товаров (уровень качества товара и его стабильность; уровень новизны товара; имидж товара; информативность товара; цена потребления товара)	Диалоговый семинар (беседа) с анализом конкретных ситуаций	Анализ конкурентоспособности товаров на конкретных примерах из современного этапа(производство и обслуживание).	2
6	Порядок оценки конкурентоспособности товаров	Тематический семинар	Изучение порядка оценки конкурентоспособности товаров и услуг	2
7	Методики оценки конкурентоспособности товаров. Пути повышения конкурентоспособности товаров и услуг в сфере производства и обслуживания	Тематический семинар	Изучение методик оценки и повышения конкурентоспособности товаров и услуг	2
8	Методы обеспечения конкурентоспособности, их краткая характеристика	Диалоговый семинар (беседа) с анализом конкретных ситуаций	Оценка и обсуждение методов обеспечения конкурентоспособности товаров в различных идентичных сферах производства и услуг	2

Таблица 7 – Темы и содержание практических занятий для студентов заочной формы обучения

№	Тема	Вид практического занятия	Содержание занятия	Кол-во часов
1	2	3	4	5
1	Маркетинговая характеристика товаров: основополагающие	Диалоговый семинар (беседа) с	Изучение маркетинговых характеристик и составных	2

Продолжение таблицы 7

1	2	3	4	5
	характеристики и составные элементы товаров. Требования к товарам. Жизненный цикл товара: технологический и рыночный, общность и различия. Поведение потребителей на свободном рынке товаров. Классификация товаров по назначению, характеру спроса, срокам хранения и эксплуатации, источникам насыщения рынка, новизне и другим признакам.	анализом конкретных ситуаций	элементов товаров, а также цикл товара и поведение потребителей на современном этапе. Изучение классификаций товаров на основе характера, спроса, конкуренции, эксплуатации и других признаков	
2	Характеристика требований, предъявляемых к качеству товаров. Понятие оценки качества. Методы оценки уровня качества.	Тематический семинар	Изучения требований к качеству, стандартов качества, оценку и методы оценки уровня качества	2
3	Критерии конкурентоспособности товаров (уровень качества товара и его стабильность; уровень новизны товара; имидж товара; информативность товара; цена потребления товара). Порядок оценки конкурентоспособности товаров.	Диалоговый семинар (беседа) с анализом конкретных ситуаций	Анализ конкурентоспособности товаров на конкретных примерах из современного этапа(производство и обслуживание). Изучение порядка оценки конкурентоспособности товаров и услуг	2
4	Методики оценки конкурентоспособности товаров. Пути повышения конкурентоспособности товаров и услуг в сфере производства и обслуживания	Тематический семинар	Изучение методик оценки и повышения конкурентоспособности товаров и услуг	2

## 2.2 Темы и содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия позволяют интегрировать теоретические знания и формировать практические умения и навыки студентов в процессе учебной деятельности. Цели лабораторных занятий по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг»:

а) закрепление теоретического материала путем систематического контроля за самостоятельной работой студентов;

б) формирование умений использования теоретических знаний в процессе выполнения лабораторных работ;

в) развитие аналитического мышления путем обобщения результатов лабораторных работ;

г) формирование навыков оформления результатов лабораторных работ в виде таблиц, графиков, выводов.

На лабораторных занятиях осуществляются следующие формы работ со студентами:

- индивидуальная (оценка знаний, выполненных тестовых заданий, проверка рабочих тетрадей);

- групповая (выполнение заданий малыми группами по 2-4 человека);

- фронтальная (подведение итогов выполнения лабораторных работ).

Таблица 8 - Темы и содержание лабораторных работ для студентов

№	Наименование лабораторных работ	Содержание работы	Форма работы
1	2	3	4
1	Понятие оценки качества	Рассмотрение подходов к понятию оценки качества. Заполнение сводной таблицы	Индивидуальная, фронтальная
2	Методы оценки уровня качества	Изучение методов оценки уровня качества. Решение задач по показателям качества	Индивидуальная
3	Испытания товаров. Контроль качества товаров	Рассмотрение процессов контроля и испытания качества на конкретных примерах. Составление проектов протоколов испытания продукции.	Групповая
4	Дефекты. Градация товаров по качеству	Работа со стандартом ИСО. Расчет коэффициентов дефектности	Индивидуальная
5	Виды конкуренции и конкурентных рынков	Рассмотрение видов конкуренции. Заполнение	Индивидуальная, фронтальная
6	Конкурентная среда, ее показатели	сводной таблицы по видам конкуренции и конкретным предприятиям	Групповая

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4
		Изучение факторов конкурентной среды. Расчет показателей.	
7	Методика оценки конкурентоспособности продовольственных товаров	Применение методики оценки конкурентоспособности. Расчет показателей. Заполнение таблиц.	Индивидуальная
8	Методика оценки конкурентоспособности непродовольственных товаров	Применение методики оценки конкурентоспособности. Расчет показателей. Заполнение таблиц.	Индивидуальная

### **3 Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

#### **3.1 Перечень самостоятельных работ студентов по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» включает:

– самостоятельное изучение отдельных тем разделов, связанных с поиском и привлечением основных и дополнительных источников информации и выполнением заданий по теме исследования;

– поиск и изучение дополнительной литературы и электронных баз данных в соответствии с программой дисциплины;

– консультации с преподавателем по наиболее сложным темам, разделам проектов, вопросам;

– выполнение самостоятельной тематической, научно-аналитической работы, предложенной преподавателем или членами проектной группы (анализ источников, отбор и анализ данных, ссылки на источники, подготовка презентации или ее разделов);

– выполнение контрольной работы и письменных заданий, анализ конкретных ситуаций;

– подготовка к практическим занятиям.

Целью самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными навыками и умениями по дисциплине, опытом творческой и исследовательской деятельности. Самостоятельная работы студента способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студента по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях и практических занятиях;
- при личном контакте с преподавателем на консультациях, в ходе творческих контактов, при выполнении индивидуальных заданий и т.п.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении студентом учебных, исследовательских и творческих задач.

По дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы

- выполнение индивидуального творческого задания;
- написание реферата;
- самостоятельное изучение разделов;
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; подготовка к лабораторным занятиям; - подготовка к практическим занятиям; подготовка к рубежному контролю и т.п.).

Задания для самостоятельной работы студента обеспечивают усвоение материала, проработанного в аудитории и самостоятельную работу над новым материалом по изучаемой теме, ориентирующую на повторение пройденного, работу с различными источниками и критическое сравнение (сопоставление) знаний, получаемых из различных источников.

### **3.2 Рекомендации по выполнению индивидуального творческого задания**

Индивидуальное творческое задание по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» для студентов представлено в форме разработки мероприятий по управлению качеством мебели, изготовленных

фабрикой «Эльф», если в процессе ее изготовления были выявлены следующие недостатки:

- у мебели встречаются рыхлые сучки;
- на некоторых деталях мебели были обнаружены отколы, зацепы;
- при проверке набивки выявлены комки и провалы;
- установлено несоответствие размеров отверстий диаметру крепежных материалов.

Указания для выполнения индивидуального творческого задания.

1. Изучите схему механизма управления качеством представленную на рисунке 1.

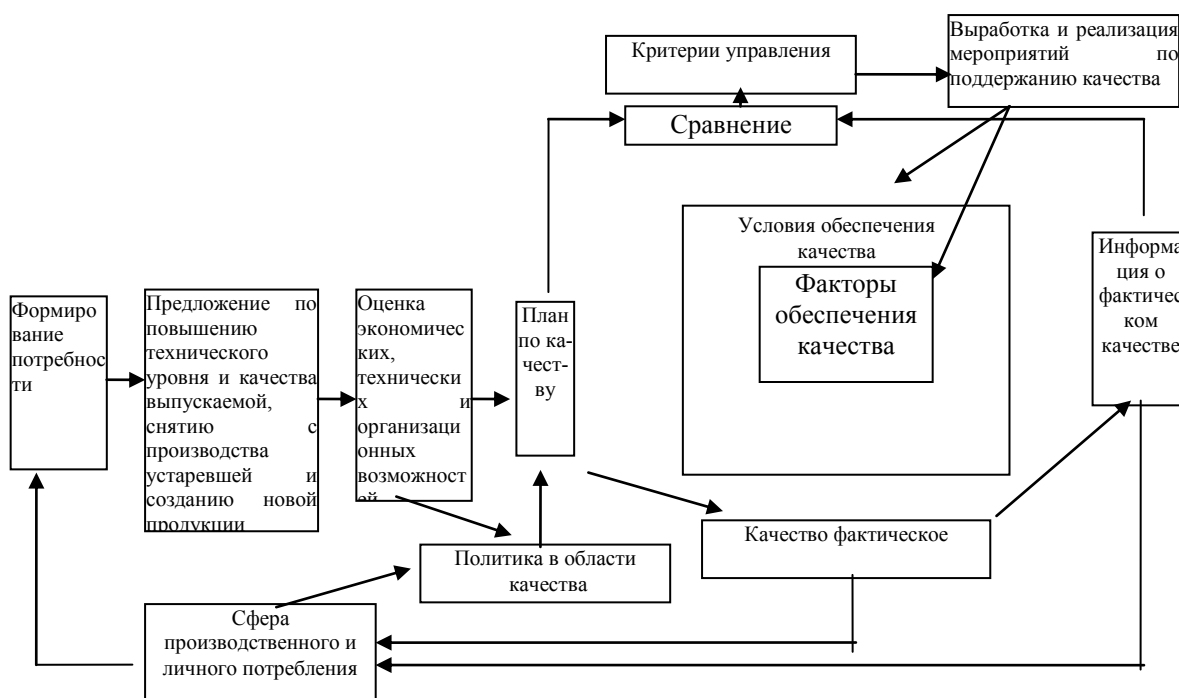


Рисунок 1 - Механизм управления качеством продукции

2. На примере оказания торговых услуг рассмотрите сущность каждого этапа.

3. Составьте план по качеству. Укажите показатели качества торгового обслуживания.

4. На этапе “Фактическое качество” учтите возможность появления некоторых несоответствий в качестве обслуживания.

5. На этапе “Информация о фактическом качестве” предусмотрите количество этих несоответствий, уточните их допустимость.



6. В зависимости от допустимости несоответствий оцените качество оказываемых услуг.

7. Разработайте комплекс мероприятий по ликвидации несоответствий, укажите конкретные пути их устранения.

8. Рекомендации по каждому этапу работы записывайте в тетрадь.

### **3.3 Рекомендации по написанию письменных работ студентов**

Выполнение письменных работ студентами подразумевает систематизированный процесс, который включает в себя этапы поиска дополнительной литературы по теме работы, формулирование тезисов и развертывание своих идей, проведение анализа дополнительной литературы по исследуемой проблеме с целью обоснования и логичного выстраивания собственных суждений и выводов. В рамках изучения дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» под письменной работой понимается реферат.

Реферат – краткий доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи и т.п.

#### **Темы рефератов:**

1. Квалитология и квалитативная революция XXI века.
2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
3. Качество как объект и результат эффективного управления.
4. Категория качества и эволюция ее определения.
5. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса.
6. Классификация методов управления качеством.

7. Эволюции концепций в области управления качеством.
8. Концепции контроля и обеспечения качества.
9. Концепция стоимости и структуры качества.
10. Статистические методы в управлении качеством.
11. Концепции А. Фейгенбаума как основа комплексного управления качеством.
12. Концепции Э. Деминга и их реализация в TQM 13) Концепции Дж. Джурана и У. Кросби.
13. Основные понятия, принципы и национальные модели TQM.
14. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
15. Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством.
16. Комплексные системы управления качеством в СССР и их проблемы.
17. Эволюция практики: отечественные и японские комплексные системы управления качеством.
18. Развитие институтов в сфере управления качеством.
19. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
20. Японские системы управления качеством «кайзен» и «канбан».
21. Статистические методы в диагностике и контроле качества: диаграммы Исикава и Парето.
22. Семь простых статистических методов контроля качества
23. Система оценки безопасности труда и охраны здоровья OHSAS 18881:1999.
24. Управление качеством в процессе закупок.
25. Современные системы и методы управления качеством.
26. Управление качеством в процессе проектирования и разработок.
27. Управление качеством в процессе производства и обслуживания.
28. Управление качеством образования.
29. Системы обеспечения качества в строительных организациях.

30. Аудит и международные стандарты по проверке систем качества (ИСО – 10011-3).

31. Документационное обеспечение системного управления качеством по стандартам ИСО.

32. Информационное обеспечение управления качеством.

33. Управление затратами на обеспечение качества продукции.

34. Определение эффективности систем менеджмента качества.

35. Персонал и обеспечение системного управления качеством.

36. Метод «шести сигм» для совершенствования управления качеством.

37. Квалиметрия и экспертная оценка качества.

38. Показатели качества, их измерение и оценка.

39. Метрологическое обеспечение качества.

40. Системы стандартизации, сертификации и метрологии как элементы обеспечения качества.

41. Система сертификации и защиты прав потребителя.

42. Международная стандартизация и сертификация.

43. Правовое обеспечение качества в Российской Федерации.

44. Требования к качеству в законе РФ «О техническом регулировании».

45. Стандартизация в Российской Федерации.

46. Премия Правительства Российской Федерации в области качества: модель и механизм реализации.

47. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организаций в области качества.

48. Опыт отечественных (Оренбургских) предприятий по внедрению современных систем менеджмента качества.

### **Основные требования к оформлению реферата:**

- титульный лист;
- содержание (автоматическое);
- структурирование текста (заголовки и подзаголовки);

- список сайтов, которые использовались для составления доклада (не менее 5 источников);

- поля: левое – 2 см, правое – 1 см, верхнее и нижнее – по 1,5 см;

- нумерация страниц, начиная со второй.

Реферат оформляется в соответствии с требованиями СТО 02069024.101–2015 РАБОТЫ СТУДЕНЧЕСКИЕ. Общие требования и правила оформления.

### 3.4 Рекомендации по самостоятельному изучению разделов дисциплины

Самостоятельное изучение разделов дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» подразумевает:

- проработку конспектов занятий;

- самостоятельное изучение учебной литературы, нормативных правовых актов (по разделам и темам);

- решение практических заданий.

Таблица 9 – Вопросы для самостоятельного изучения разделов дисциплины

№	Раздел	Вопросы для самостоятельного изучения	Содержание самостоятельной работы
1	2	3	4
1	Методологические основы конкурентоспособности товаров и услуг	Средства удовлетворения потребностей: виды, назначение, отличительные признаки. Понятие о товарах в широком и узком понимании. Маркетинговая характеристика товаров: основополагающие характеристики и составные элементы товаров. Требования к товарам.	Изучение дополнительного теоретического материала по данной теме, подготовка реферата
2	Качество товаров	Характеристика требований, предъявляемых к качеству товаров. Испытания товаров. Дефекты. Градация товаров по качеству. Организация контроля качества	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме с целью полного освоения материала

Продолжение таблицы 9

1	2	3	4
3	Конкурентоспособность товаров и услуг	Конкурентные отношения на свободном рынке. Взаимодействие элементов экономической системы на рынке. Конкурентные требования субъектов. Принципы конкурентоспособности товаров.	Изучение дополнительного теоретического материала по данной теме, подготовка реферата
4	Управление качеством товаров и услуг	Пути повышения конкурентоспособности товаров и услуг в сфере производства и обслуживания. Потребительские предпочтения как средства обеспечения конкурентоспособности: понятие, необходимость создания, факторы формирования и уровни восприятия потребителями товаров и услуг.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме с целью грамотного, правильного выполнения предложенных заданий

Контрольные вопросы для самопроверки знаний дают студенту возможность оценить свою готовность по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг», определения степени их готовности к изучению следующей темы и направлена на достижение следующих задач:

- проверка понимания понятийного аппарата учебной дисциплины;
- воспроизведение фактического материала;
- раскрытие причинно-следственных, временных и других связей определяющие успешность организационных изменений;
- выделение главного, сравнение, доказательство, конкретизация; – обобщение и систематизация знаний по дисциплине.

**Контрольные вопросы:**

1. Что представляет собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции (услуг)?
4. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?

5. В чем заключается значение управление качеством на современном этапе?
6. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
7. Назовите пять основных этапов управления качеством.
8. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
9. Какими достоинствами обладали отечественные системы управление качеством труда (БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, СБТ)?
10. В чем сущность комплексных систем управление качеством?
11. Определите место целевой системы управление качеством в системе управления предприятием (организацией).
12. Дайте характеристику основных зарубежных моделей систем управление качеством.
13. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
14. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
15. Назовите основные стадии развития философии качества.
16. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?
17. Основные принципы и факторы обеспечения качества продукции.
18. Принципы управления качеством продукции и состав функций управления качеством.
19. Особенности управления качеством услуг.
20. Анализ определения термина «обеспечение качеством».
21. Соотношение между понятиями «обеспечение качества» и «управление качеством».
22. Анализ термина «система качества» и его основные особенности. Составные элементы системы качества.
23. Назначение системы качества и основные руководящие документы для ее создания.

24. Назначение и краткая характеристика основных этапов работ по созданию системы качества.
25. Обеспечение функционирования систем качества.
26. Что представляет собой современная квалиметрия и какова ее роль в управлении качеством?
27. В чем сущность основных методов определения численных значений показателей качества?
28. Классифицируйте промышленную продукцию по признакам ее использования и последствиям отказов.
29. Осуществите классификацию видов услуг.
30. Перечислите основные классификационные признаки показателей качества продукции и услуг.
31. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
32. Что представляет собой интегральный показатель качества?
33. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции и услуг?
34. Какова сущность дифференциального, комплексного и смешанного методов оценки уровня качества?
35. Что такое конкурентоспособность товара?
36. Назовите способы оценки конкурентоспособности товара.
37. Перечислите этапы количественной оценки конкурентоспособности товара.
38. Из чего складывается интегральный показатель конкурентоспособности товара?
39. В чем особенности определения конкурентоспособности услуг?
40. Назовите основные принципы и факторы конкурентоспособности товара.
41. Какие показатели используются для оценки конкурентоспособности товара?

42. Перечислите основные статистические методы контроля качества. Какова их цель?

43. Как увязать показатели потребительского и производственного качества.

44. Назовите характеристика партии изделий при контроле по альтернативному признаку.

45. Какие задачи решает статистические приемочный контроль по альтернативному признаку и какие его стандарты существуют?

46. Какую роль играют контрольные карты в системе методов управления качеством?

47. Для каких целей используются контрольные карты Шухарта?

48. Какова роль стандартизации в управлении качеством?

49. Какие основные стандарты включены в Государственную систему стандартизации РФ?

50. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?

51. В чем различие и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?

52. Какие виды сертификатов вы знаете?

53. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.

54. Перечислите виды нормативных документов РФ в области сертификации.

55. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.

56. В чем сущность непрерывного обучения и повышения квалификации в области обеспечения качества и управление им?

### **3.5 Рекомендации по самоподготовке студентов**

Необходимым условием успешного обучения студентов по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг» является самоподготовка, которая включает работу с источниками и полнотекстовыми



базами данных и публикациями по разделам дисциплины в периодических изданиях, доступных в библиотеке университета.

**Описание основных источников, рекомендованных для изучения дисциплины:**

1. Теория и практика оценки конкурентоспособности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Чмышенко [и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -Adobe Acrobat Reader 6.0

Учебное пособие предназначено для изучения понятия и сущности конкурентоспособности объектов и методов их оценки. В учебном пособии излагаются вопросы обеспечения конкурентоспособности различных объектов, конкурентных преимуществ, устойчивых конкурентных позиций, факторы и резервы повышения конкурентоспособности, приведены методики оценки конкурентоспособности объектов на конкретных примерах.

2. Щурин, К. В. Управление качеством в историко-философском аспекте [Текст] : учебное пособие для студентов по направлениям подготовки 221400.62 Управление качеством, 221700.62 Стандартизация и метрология / К. В. Щурин, А. Л. Воробьев, Д. А. Косых; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : Университет, 2013. - 232 с. : ил. - Библиогр.: с. 224-226. - Прил.: с. 228-232. - ISBN 978-5-4417-0263-8.

В учебном пособии рассмотрены основные вопросы управления качеством с исторической и философской точки зрения, а именно: рассмотрен генезис понятия «качество», даны трактовки данного понятия различными философами, представлено развитие систем управления качеством как в России, так и за рубежом. Учебное пособие дополнено практическими примерами и контрольными вопросами. Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по программам

высшего профессионального образования по направлениям подготовки 221400.62 Управление качеством, 221700.62 Стандартизация и метрология.

3. Береговая, И.Б. Управление качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем [Текст] : учебное пособие / И. Б. Береговая; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. безопасности жизнедеятельности. - Челябинск : ЮУрГУ, 2015. - 228 с. - Библиогр.: с. 217-227. - ISBN 978-5-696-04702-7.

В учебном пособии отражены основные аспекты управления качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем. В нем дается понятие социально-экономической системе (СЭС), характеристика основных видов СЭС, рассмотрены понятия «качество СЭС» и «конкурентоспособность СЭС», отражены факторы, обеспечивающие конкурентоспособность различных СЭС, предложена система показателей конкурентоспособности СЭС, приведены методы оценки конкурентоспособности СЭС различных уровней, охарактеризованы основные элементы систем управления качеством и конкурентоспособностью СЭС, рассмотрена методология формирования системы управления конкурентоспособностью, изложены принципы, подробно рассмотрены подходы к управлению качеством и конкурентоспособностью. Учебное пособие адресовано студентам, обучающимся по программе бакалавриата по направлению «Управление качеством».

#### **Список источников дополнительной литературы:**

1. Мазилкина, Е. И. Управление конкурентоспособностью [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Мазилкина, Г. Г. Паничкина.- 3-е изд., стер. - М. : Омега - Л, 2009. - 326 с. : ил. - (Высша школа менеджмента). - Слов. терминов: с. 321-325. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-370-01233-4.

2. Барышникова, Н. А. Экономика предприятия [Текст] : учебное пособие для СПО и прикладного бакалавриата / Н. А. Барышникова, Т. А. Матеуш, М. Г. Миронов; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2015. - 192 с. -

(Профессиональное образование). - На обл. и тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru - ISBN 978-5-9916-4275-0.

3. Коноплев, С. П. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 351400 "Прикладная информатика (по областям)" и другим междисциплинарным специальностям / С. П. Коноплев. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 252 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Глоссарий: с. 235-246. - Библиогр.: с. 247-248. - ISBN 978-5-16-003562-8.

4. Пыхтин, А. В. Статистические инструменты контроля качества [Текст] : практикум / А. В. Пыхтин, В. А. Лукоянов; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : Университет, 2013. - 104 с. : ил. - Библиогр.: с. 100-101. - Прил.: с. 102-104. - ISBN 978-5-4417-0325-3. Издание на др. носителе [Электронный ресурс]

5. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" и специальности "Менеджмент организации" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 253 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-004475-0.

6. Разумов, В. А. Управление качеством [Комплект] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080507 "Менеджмент организации" / В. А. Разумов. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 208 с. : ил. + 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 200-203. - ISBN 978-5-16-003830-8.

7. Чепурной, И. П. Идентификация и фальсификация продовольственных товаров [Текст] : учебник / И. П. Чепурной.- 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2008. - 460 с. : ил. - ISBN 978-5-91131-657-0.

8. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений [машиностроительных и экономических специальностей] / М. М. Кане [и др.]- 2-е изд., обновл. и доп. - СПб. : Питер, 2012. -

576 с. : табл. - (Учебник для вузов). - Библиогр. в конце гл. и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-459-00313-0.

9. Минько, Э. В. Менеджмент качества [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям 080301 "Коммерция (Торговое дело)", 080111 "Маркетинг" и по направлению 100700.62 "Торговое дело" / Э. В. Минько, А. Э. Минько. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 272 с. : табл. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). - Библиогр.: с. 259-268. - ISBN 978-5-496-00040-6.

10. Окрепилов, В. В. Менеджмент качества [Текст] : учебник для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)", а также для студентов, обучающихся по техническим специальностям 200503 "Стандартизация и сертификация", 200501 "Метрология и метрологическое обеспечение", 220501 "Управление качеством" / В. В. Окрепилов; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. экон. ун-т. - Санкт-Петербург : Изд-во политехн. ун-та, 2013. - 650 с. - Библиогр.: с. 619-649. - ISBN 978-5-7422-4023-5.

11. Недбайлюк, Б. Е. Аудит качества [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Управление качеством" / Б. Е. Недбайлюк. - Москва : КНОРУС, 2014. - 200 с. - (Бакалавриат и магистратура). - Библиогр.: с. 200. - ISBN 978-5-406-03141-4.

12. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Управление качеством" / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 299 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 177-183. - Прил.: с. 184-296. - ISBN 978-5-16-005070-6.

13. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / Т. А. Салимова. - 5-е изд., стер. - М. : Омега - Л, 2011. - 415 с. - (Высшая школа менеджмента). - Библиогр. в конце гл. - Прил.: с. 383-414. - ISBN 978-5-370-01659-2.

14. Магер, В. Е. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. -ISBN 978-5-16-004764-5.

#### **Список периодических изданий:**

1. Маркетинг и маркетинговые исследования: журнал. – М.: ЗАО «Издательский дом Гребенникова».
2. Маркетинг: журнал. – М.: Центр маркетинговых исследований и менеджмента.
3. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».
4. Маркетинг услуг: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».
5. Маркетолог: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».
6. Российский журнал менеджмента: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».
7. Маркетинговые коммуникации: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».
8. Стандарты и качество: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

#### **Список интернет-ресурсов:**

1. [www.marketing.spb.ru](http://www.marketing.spb.ru) - «Энциклопедия маркетинга» — это интернет-проект, направленный на сбор и предоставление учебных, академических и методико-практических материалов студентам, аспирантам, обучающимся на курсах повышения квалификации, а также формирование академических и практических навыков у предпринимателей, менеджеров и топ-менеджеров. Материалы повышают образовательный статус в вопросах теоретического и практического маркетинга, консультирования бизнеса, проведения профессиональных исследований рынков.

2. <http://grebennikon.ru> – электронная библиотека. Ресурс содержит статьи, опубликованные в специализированных журналах Издательского дома «Гребенников». Имеется раздел по маркетингу и маркетинговым исследованиям. На

сегодняшней день в электронной библиотеке представлено свыше 30 периодических изданий. Большинство журналов выпускается более 5 лет.

3. [www.4p.ru](http://www.4p.ru) - электронное издание (маркетинг портал) основанное в 1999 году. В настоящий момент 4p.ru это лучшие практические и аналитические материалы маркетинговой специфики, а также ряд бесплатных уникальных сервисов для маркетологов и компаний рекламно-маркетинговой сферы.

4. <http://www.gost.ru/sls/gost.nsf> - официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии.

5. <http://www.iso9000.ru/> - ресурс «ISO 9000 Современный менеджмент качества».

6. <http://www.stq.ru/> - редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.

7. <http://www.vniiki.ru/> - всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству является Главным информационным центром Государственного комитета по стандартизации и метрологии.

## Список использованных источников

1. Теория и практика оценки конкурентоспособности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Чмышенко [и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -Adobe Acrobat Reader 6.0

2. Щурин, К. В. Управление качеством в историко-философском аспекте [Текст] : учебное пособие для студентов по направлениям подготовки 221400.62 Управление качеством, 221700.62 Стандартизация и метрология / К. В. Щурин, А. Л. Воробьев, Д. А. Косых; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : Университет, 2013. - 232 с. : ил. - Библиогр.: с. 224-226. - Прил.: с. 228-232. - ISBN 978-5-4417-0263-8. Издание на др. носителе [Электронный ресурс]

3. Береговая, И.Б. Управление качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем [Текст] : учебное пособие / И. Б. Береговая; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. безопасности жизнедеятельности. - Челябинск : ЮУрГУ, 2015. - 228 с. - Библиогр.: с. 217-227. - ISBN 978-5-696-04702-7.

4. СТО 02069024.110-2008. Издания для образовательного процесса. Общие требования и правила оформления. Введ. 2009-10-30. – Оренбург: ОГУ, 2009. – 74 с.

5. СТО 02069024.101–2015. Работы студенческие. Общие требования и правила оформления. Введ. 2016-02-08. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 85 с.