

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента
и государственного и
муниципального управления
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.02 Менеджмент качества
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Маркетинг
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Борисова Т. А.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:*Цель освоения дисциплины:*

– формирование у обучающихся целостного представления о менеджменте качества как средстве достижения экономических и управленческих целей организации/ предприятия, повышения его конкурентоспособности. Концепция управления качеством рассматривается в курсе данной дисциплины как целостное направление в подготовке менеджеров, которое дает возможность понять, какие приемы и методы различных наук могут быть использованы для повышения эффективности рыночной деятельности организации/ предприятия и формирования его конкурентных преимуществ

Задачи дисциплины:

- формирование системного мышления, обучение методам системного решения проблем предприятия/ организации;
- формирование навыков организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества на предприятии/ в организации в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов;
- формирование умений подготовки документированной информации систем менеджмента качества, проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества;
- развитие аналитических способностей при планировании и организации работ на предприятии/ в организации

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-5 Способен составлять отчет и разрабатывать рекомендации по результатам маркетингового исследования	ПК-5.1 Знает требования к составлению отчета маркетингового исследования, содержание его разделов, требования к оформлению документации.	08.035 Профессиональный стандарт «Маркетолог»
	ПК-5.2 Умеет создавать отчет по результатам маркетингового исследования с учетом требований службы качества организации.	
	ПК-5.3 Способен подготавливать отчеты и представлять рекомендации по результатам маркетинговых исследований, формировать предложения по совершенствованию товарной, ценовой политики, совершенствованию систем сбыта и продаж, улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5.1. Знает требования к составлению отчета маркетингового исследования, содержание его разделов, требования к оформлению документации.	Сформированы систематические представления: - об универсальных требованиях к составлению отчетов маркетингового исследования; - о требованиях к содержательной части отчетов; - о документационном обеспечении управления.
ПК-5.2. Умеет создавать отчет по результатам маркетингового исследования с учетом требований службы качества организации.	Сформировано умение: - подготавливать маркетинговую отчетность с учетом требований службы качества.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5.3. Способен подготавливать отчеты и представлять рекомендации по результатам маркетинговых исследований, формировать предложения по совершенствованию товарной, ценовой политики, совершенствованию систем сбыта и продаж, улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: - по разработке и представлению рекомендаций по результатам маркетинговых исследований - по совершенствованию товарной, ценовой политики; - по улучшению системы продвижения товаров и услуг.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-5.1	ПК-5.2	ПК-5.3
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	ПК-5	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	ПК-5	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	ПК-5	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	ПК-5	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий	ПК-5	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/Контрольная работа №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	ПК-5	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.</p> <p>Предмет и задачи дисциплины, методология. Понятие и сущность качества, эволюция идей качества. Этапы развития качества. Развитие систем управления качеством продукции в СССР (КАНАРСПИ, КСУКП и др. системы). Зарубежный опыт управления качеством (США, Япония, Германия, Франция). Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Отечественный опыт исследования и разработки систем управления, систем качества и научной организации труда.</p> <p>Лабораторная работа: -</p> <p>Тема 2: Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Восемь принципов менеджмента качества и их сущность. Процессный подход в менеджменте качества. Цикл PDCA. «Петля качества». Основные методы в менеджменте качества: статистические методы контроля качества, FMEA, Диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма (Исикавы) и др. Применение экспертных методов (метод экспертных оценок): мозговой штурм, метод Дельфи, Методы Тагути.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Реализация принципов и методик менеджмента качества в организации / на предприятии.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000.</p> <p>Стандарты ISO серии 9000: общая характеристика. Сущность процессов стандартизации, действующая система стандартизации, цель стандартизации. Принципы современной стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO), комплекс стандартов ИСО 9000, 8 принципов менеджмента качества. Модель СМК, основанная на процессном подходе, применение процессного подхода и его преимущество. Роль потребителей в ИСО 9000, мониторинг их удовлетворенности. Роль аудитов СМК в ISO 9000. Риск-ориентированный подход в ISO 9000. Комплексное применение стандартов ISO в менеджменте качества.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение стандартов ISO 9000 в организации / на предприятии. Менеджмент рисков и СМК: стандартизация.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.</p> <p>Цели и сущность сертификации СМК как вида добровольной сертификации. Подготовка к сертификации и ее прохождение. Корректирующие действия, коррекция, управление рисками в СМК. Внутренние и внешние аудиты СМК. Инспекционный контроль за сертифицированной СМК организации/предприятия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение СМК в организации / на предприятии. Аудиты СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям ISO 9000.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий</p> <p>Понятия «Всеобщий менеджмент качества» (TQM) и «Система всеобщего менеджмента качества» (Total Quality Management System (TQMS)). Современные модели и методы менеджмента качества: Японская модель (концепция компании «Тойота», «Бережливое производство»), методология «6 сигм». Российский опыт внедрения «бережливого производства».</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение системы «Бережливое производство» в организации / на предприятии.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.</p> <p>Возникновение конкурсов и премий по качеству, цели и задачи их проведения. Концепции, модели и статус премий. Премия У.Э. Деминга (Япония), премия М. Болдриджа (США), Европейская премия качества EFQM. Премия правительства РФ, региональные премии в РФ. Отраслевые и др. виды премий по качеству, их статус. Проведение самооценки организации/предприятия на основе моделей премий.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Анализ методик самооценки деятельности организации / предприятия. Анализ и сопоставление моделей премий по качеству.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	57	57
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	57	57
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	60	60
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Маркетинг"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.02 Менеджмент качества

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	7	2	6	0	8	6	
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	7	4	6	0	10	6	
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	7	4	6	0	10	6	
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	7	4	6	0	12	6	
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий	7	2	6	0	10	6	
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	7	2	6	0	7	6	
Итого:			18	36	0	57	36	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	119	119
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	119	119
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	8	0	0	0	19	6	
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	8	0	2	0	20	6	
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	8	2	0	0	20	6	
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	8	2	0	0	20	6	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий	8	0	2	0	20	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	8	0	2	0	20	6
Итого:			4	6	0	119	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	28	28
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	14	14
Самостоятельная работа студента (СР)	85	85
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	85	85
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	32	32
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	7	2	2	0	15	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	7	4	4	0	14	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	7	2	2	0	14	6
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	7	2	2	0	14	6
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий	7	2	2	0	14	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	7	2	2	0	14	6
Итого:			14	14	0	85	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2022 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488819>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов / Фомичев В. И. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 156 с. - ISBN 978-5-534-12241-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-496135>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488696>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА. ПРАКТИКУМ. Учебное пособие для вузов / Под общ. ред. Рыжаковой А.В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-15044-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-kachestva-praktikum-497193>

2. МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Староверова К. О. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 269 с. - ISBN 978-5-534-09017-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-effektivnost-upravleniya-491290>

3. МЕНЕДЖМЕНТ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Коротков Э. М. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 566 с. - ISBN 978-5-534-07327-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-488680>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

9. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

10. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

12. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство финансов Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://minfin.gov.ru/ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в

соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Собеседование, порос/Контрольная работа №1

1. Стандарты ИСО: история и современность.
2. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
3. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
4. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
5. Анализ моделей ИСО серии 9000.
6. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.

Собеседование, порос/Контрольная работа №2

Вариант 1

Задание студентам: используя материалы указанных сайтов, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству.

Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Премии Правительства РФ по качеству и Премии У.Э. Деминга по качеству.

Премии Правительства РФ по качеству:

по заданию преподавателя

Премия У.Э. Деминга:

по заданию преподавателя

Вариант 2

Задание студентам: используя материалы указанных сайтов, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Премии У.Э. Деминга по качеству и Премии по качеству М. Болдриджа (Национальная премия качества США).

Премия М. Болдриджа:

по заданию преподавателя

Премия У.Э. Деминга:

по заданию преподавателя

Вариант 3

Задание студентам: используя материалы указанных сайтов, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Европейской премии по качеству и Премии У.Э. Деминга по качеству.

Европейская премия по качеству (EFQM или EQA):

по заданию преподавателя

Премия У.Э. Деминга:

по заданию преподавателя

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1

1. Философия бережливого производства.
2. Философия качества У.Э. Деминга.
3. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
4. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
5. Организационное проектирование как инструмент эффективного менеджмента качества.
6. Системы в СССР Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
7. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. ТРИЗ и проблемы качества в СССР.
9. ТРИЗ и менеджмент качества сегодня.
10. Российские и зарубежные премии по качеству: общее и особенное. Влияние и статус.
11. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).

Задания творческого уровня №1

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации).
2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).
4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/предприятии в связи с менеджментом качества.
5. Расскажите об особенностях управления качеством услуг, стандартизации качества услуг по ИСО.
6. Проанализируйте путь от концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
7. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).
8. Охарактеризуйте зарубежные премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, иные по выбору студента).
9. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.
10. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).
11. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.
12. Охарактеризуйте процедуру сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
13. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий).
14. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций).
15. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия).
16. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
17. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?
18. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?
19. Дайте общую характеристику статистическим методам управления качеством, объясните важность их применения.
20. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

Тестирование №1

1) Планирование качества — это...

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

2) В этапы жизненного цикла товара/услуги входит(ят)...

- а) разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;
- +б) маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;
- в) испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;
- г) маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

3) Продукция может считаться более качественной, если она изготовлена в соответствии...

- а) с национальными стандартами;
- +б) с международными стандартами;
- в) с региональными стандартами;
- г) с внутрифирменными техническими условиями.

4) В соответствии с определением ISO термин «качество» означает...

- а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
- +б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
- г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

5) В менеджменте качества компании/ предприятия участвуют ...

- + а) все структурные подразделения компании;
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

6) Методологией всеобщего управления качеством (TQM) называется ...

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- + в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

7) Роль руководства компании в TQM заключается в том, что...

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
- +б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

8) Сертификацией называется процедура ...

- а) выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- +б) подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласования поставщиком и потребителем требований по качеству.

9) Сертификация в РФ осуществляется ...

- а) добровольно по всем видам продукции;
- б) обязательно по всем видам продукции;
- +в) обязательно, по законодательно определенным видам продукции;
- г) добровольно, по законодательно определенным видам продукции;
- д) добровольно, по усмотрению производителя видов продукции.

10) Количество принципов менеджмента качества по ИСО 9001:2015 равно...

- а) 3;
- б) 5;

- + в) 8;
- г) 10.

11) ISO 9001:2015 – это...

- а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;
- +б) Международный стандарт в области систем менеджмента качества;
- в) Система стандартов ЕС в области качества;
- г) Система национальных стандартов США в области качества.

Доклад, сообщение/Реферат №1

Вариант 1

1. Управление качеством в СССР: исторический аспект.
2. Управление качеством за рубежом: исторический аспект.
3. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
4. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
5. У.А. Шухарт и его контрольные карты. Использование статистических методов управления качеством.
6. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.

Вариант 2

1. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
2. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
3. Производственная концепция Форда-Тейлора.
4. Производственная концепция компании «Тойота».
5. Стандарты ИСО: история и современность.
6. Внедрение СМК в организации сферы услуг.
7. Внедрение СМК в производственной сфере.
8. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
9. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
10. Методы управления качеством.
11. Инструменты управления качеством.
12. Затраты на качество.
13. Статистические методы управления качеством.
14. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).
15. Российские премии по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

Тестирование №2

1) Качество продукции/услуги определяется...

- + а) совокупностью свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением;
- б) требованием безопасности потребителей продукции и услуг;
- в) требованием создания экономического эффекта применения продукции;
- г) требованием создания социального эффекта применения продукции.

2) Ценностью продукции для потребителя является...

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- +в) разумное сочетание цены и качества

3) Основной причиной низкого качества товаров народного потребления в СССР являлись (лось)...

- а) идеологические соображения;
- б) непонимание руководством страны и предприятий принципов концепции TQM;
- в) недостаток финансовых и других ресурсов в сфере производства товаров народного потребления;
- +г) отсутствие рыночного механизма управления качеством;
- д) исторические особенности развития страны.

4) Система менеджмента качества предприятия/организации – это...

- +а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции/услуге;
- г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
- д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции/ услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

4) Стандартизация – это...

- а) выявление требований, устанавливающих свойства продукции, которые определяют ее основные функции;
- +б) деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- в) процедура подтверждения соответствия, посредством которой удостоверяется соответствие продукции установленным нормам;
- г) процедура, дающая право на проведение какой-либо деятельности.

5) ISO 9000 – это...

- а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;
- +б) Система международных стандартов в области систем менеджмента качества;
- в) Система стандартов ЕС в области качества;
- г) Система национальных стандартов США в области качества.

6) Методом – «точно вовремя» (JIT) называется...

- +а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
- б) метод своевременной разработки планов реструктуризации;
- в) метод выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

7) Методы управления знаниями — это:

- а) методы обучения персонала предприятия;
- +б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами;

в) распространение информации о предприятии.

8) Бизнес-процесс – это...

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- +б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

9) TQM – это...

- а) постоянное улучшение качества;
- +б) концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;
- в) ответственность руководства за обеспечения качества продукции;
- г) совокупность современных представлений о качестве продукции;
- д) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

10) Сертификацией может являться (два или более вариантов ответов) ...

- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- +б) документальное подтверждение соответствия продукции/ услуги определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям;
- в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- г) нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции;
- +д) процедура проверки предприятия с целью выявления соответствия его системы качества международным стандартам.

11) Первой среди национальных премий по качеству являлась...

- +а) премия У.Э. Деминга;
- б) премия М. Болдриджа;
- в) Золотая награда за качество стран Азиатско-Тихоокеанского региона;
- г) Европейская награда за качество.

12) Методология PDCA, рекомендуемая в ИСО 9001 к процессам, включает этапы...

- а) Планирование – Мотивация – Выполнение – Проверка;
- б) Планирование – Действие по улучшению;
- в) Мотивация – Планирование – Выполнение – Проверка;
- +г) Планирование – Выполнение – Проверка – Действия по улучшению.

Доклад, сообщение/Реферат №2

1. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.
2. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
3. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.
4. Анализ моделей ИСО серии 9000.
5. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
6. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).

7. Методология «Шесть сигм»: возникновение, применение.

8. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2. Внешние аудиты СМК.
3. Внутренние аудиты СМК в организации/предприятии.
4. Документирование СМК (в соответствии с требованиями ИСО).
5. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
6. Затраты на качество.
7. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
8. История качества и эволюция идей качества (XIX – XXI вв.).
9. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.
10. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
11. Международные премии в области качества и их модели (премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа, Европейская премия в области качества – EQA).
12. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
13. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества.
14. Обязательные документированные процедуры СМК (общая характеристика).
15. Основные этапы эволюции работ по качеству и их содержание.
16. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.
17. Особенности управления качеством услуг.
18. От концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
19. Отечественные системы управления качеством (1950 – 1980-е гг., общая характеристика).
20. Понятие сертификации продукции/услуги. Преимущества сертификации продукции/услуги.
21. Принципы TQM.
22. Принципы Э. Деминга. Цикл Э. Деминга.
23. Производственная концепция компании «Тойота».
24. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
25. Российские премии в области качества и их модели (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, или иные региональные премии).
26. Сертификация в управлении качеством. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификации.
27. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта

ИСО (общая характеристика, этапы, документы).

28. Система тотального управления качеством (TQM).
29. СМК и повышение конкурентоспособности организации/ предприятия.
30. Содержание СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
31. Составляющие системы управления качеством.
32. Стандарты ИСО; ИСО 9001-2015 СМК: общая характеристика.
33. Становление и развитие менеджмента качества. Анализ концепций ИСО и TQM.
34. Управление качеством и повышение конкурентоспособности предприятий.
35. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.
36. Философия качества У.Э. Деминга.
37. Цели и задачи внедрения СМК в организации/предприятии. Функции СМК.
38. Цели и задачи изучения курса «Управление качеством» в системе профессиональной подготовки менеджеров (любых профилей).
39. Этапы проведения сертификации СМК.
40. Этапы управления качеством.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации).
2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/ предприятия).
4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/ предприятии в связи с менеджментом качества.
5. Расскажите об особенностях управления качеством услуг, стандартизации качества услуг по ИСО.
6. Проанализируйте путь от концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
7. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).
8. Охарактеризуйте зарубежные премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, иные по выбору студента).
9. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.
10. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).
11. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.
12. Охарактеризуйте процедуру сертификации СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
13. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий).
14. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций).
15. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия).
16. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

17. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?

18. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?

19. Дайте общую характеристику статистическим методам управления качеством, объясните важность их применения.

20. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Разработайте диаграмму К. Исикава, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

2. Составьте диаграмму Парето, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

3. Составьте контрольную карту по модели У.Э. Шухарта, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

4. Составьте диаграмму расслаивания (стратификации), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

5. Составьте контрольный листок качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

6. Составьте гистограмму качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

7. Составьте контрольный график качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

8. Составьте чек-лист внутреннего аудита СМК, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор требований/ критериев аудита.

9. Составьте проект Политики в области качества и Миссии организации / предприятия, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор параметров для разработки Политики.

10. Составьте проект применения методологии «Шесть сигм» для бизнес-процесса «Закупки», используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор инструментов по данной методике.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-5	Сформированы систематические представления: - об универсальных требованиях к составлению отчетов маркетингового исследования; - о требованиях к содержательной части отчетов; - о документационном обеспечении управления.	40

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Маркетинг"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.02 Менеджмент качества

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-5	Сформировано умение: - подготавливать маркетинговую отчетность с учетом требований службы качества. Демонстрирует владения на высоком уровне способности: - по разработке и представлению рекомендаций по результатам маркетинговых исследований - по совершенствованию товарной, ценовой политики; - по улучшению системы продвижения товаров и услуг.	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-5	Сформировано умение: - подготавливать маркетинговую отчетность с учетом требований службы качества. Демонстрирует владения на высоком уровне способности: - по разработке и представлению рекомендаций по результатам маркетинговых исследований - по совершенствованию товарной, ценовой политики; - по улучшению системы продвижения товаров и услуг.	30