

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» 06. 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.09.02

Управление качеством

(Индекс
дисциплины)

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **29** менеджмента

Код

Наименование кафедры

Направление подготовки:

38.03.06 Торговое дело

Профиль подготовки:

Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров

Уровень образования: бакалавриат

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	144		144
	Аудиторные занятия	51		12
	Лекции	17		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	34		8
	Самостоятельная работа	48		123
	Промежуточная аттестация	45		9
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	7		9
	Зачет			
	Контрольная работа			9
	Курсовой проект (работа)			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		4		4

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная							4					
Очно-заочная												
Заочная								0,5	3,5			

Санкт-Петербург
2020

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению_38.03.06 Торговое дело

на основании учебных планов № 1/1/237
1/3/246

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом

 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области менеджмента качества в производстве и управлении непродовольственных товаров

1.3. Задачи дисциплины

- рассмотреть особенности формирования параметров качества с учетом специфики бизнеса;
- раскрыть принципы формирования конкурентоспособности на основе повышения качества;
- обосновать этапы проектирования качества

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ПК-1	способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству	<i>второй</i>

Планируемые результаты обучения

Знать:

Основные концепции управления качеством и условия их применения

Уметь:

Применять модель управления качеством в соответствии с задачами профессиональной деятельности Владеть

Навыками оценки ценности продукта и удовлетворенности потребителя

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

Теоретические основы товароведения и экспертизы
 Товароведение и экспертиза упаковочных товаров и тары
 Товароведение однородных групп непродовольственных товаров
 Товароведение и экспертиза изделий из кожи и меха
 Товароведение и экспертиза бытовых химических товаров
 Товароведение и экспертиза текстильных изделий бытового назначения
 Товароведение и экспертиза швейных изделий
 Товарный менеджмент
 Товароведение и экспертиза ювелирных изделий и бижутерии
 Таможенная экспертиза
 Товароведение и экспертиза обувных и кожгалантерейных изделий

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Концепции управления качеством			
Тема 1. Эволюция развития моделей управления качеством	8		20
Тема 2. Концепции управления качеством	8		20
Тема 3. Параметры качества отдельных групп непродовольственных товаров	20		30
Текущий контроль 1 (доклады)	8		
Учебный модуль 2. Механизмы управления качеством			
Тема 4. Модели управления качеством и планирование продукта	21		30
Тема 5. Зависимость «затраты-качество»	8		15
Тема 6. Международные стандарты качества и виды дефектов	10		16
Текущий контроль 2 (доклады)	8		–
Текущий контроль – контрольная работа			4
Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен)	45		9
ВСЕГО:	144		144

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	7	2			8	1
2	7	3			8	
3	7	3			8	2
4	7	3			8	
5	7	3			8	1
6	7	3			8	
ВСЕГО:		17				4

3.2. Практические занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий (семинар)	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Модели управления качеством	7	2			9	1
2	Стратегии качества производителей отдельных групп непродовольственных товаров	7	8			9	3
3	Всеобщее управление качеством	7	6			9	1
4	Затраты на качество и их классификация	7	4			9	1
5	Анализ ценности и	7	6			9	1

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий (семинар)	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	СТОИМОСТИ						
6	Жизненный цикл компании и международные стандарты качества	7	8			9	1
ВСЕГО:			34				8

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1, 2	Доклад	7	2				
1,2	Контрольная работа					9	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	7	20			8	14
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	7	28			9	24
Выполнение домашнего задания						50
Подготовка к экзамену	7	45				9
		93				132

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Лекция-диалог	4		–
Практические семинарские занятия	Презентация докладов, дискуссия	4		–
ВСЕГО:		8		–

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций; посещение практических (семинарских занятий)	40	<ul style="list-style-type: none"> 4 балла за каждое лекционное занятие (всего 8 занятий в семестре), максимум 32 балла. 3 баллов за каждое практическое занятие (всего 17 занятий в семестре), максимум 51 балл До 17 баллов за активность на занятиях в семестре
2	Текущий контроль	20	<ul style="list-style-type: none"> Подготовка и представление устных докладов – до 50 баллов за доклад на занятии (всего 2 доклада в семестре), максимум 100 баллов
3	Сдача зачета	40	<ul style="list-style-type: none"> Ответы на 2 теоретических вопроса (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 80 баллов. Выполнение практического задания (правильность оформления документации) максимум 20 баллов
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60	3 (удовлетворительно)	
40 – 50		
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2017.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60534.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Воронцова Н.В. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воронцова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017.— 135 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Минько Э.В. Менеджмент качества продукции и процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Минько Э.В., Минько А.Э.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 369 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74226.html>.— ЭБС «IPRbooks»

б) дополнительная учебная литература

1 Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Даниляк В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2013.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9279>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Ревякина О.В. Статистические системы в управлении качеством промышленных коллекций. Часть 1. Задачи и программные средства управления качеством промышленных коллекций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ревякина О.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32797>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Воробьев А.Л. Планирование и организация эксперимента в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воробьев А.Л., Любимов И.И., Косых Д.А.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33648>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Салихова И.С. Управление качеством интеллектуального капитала самообучающейся организации в экономике знаний [Электронный ресурс]: монография/ Салихова И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60337>.— ЭБС «IPRbooks»

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Комплексное управление качеством [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Титова М. Н. — СПб.: СПГУТД, 2016.— 48 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3311, по паролю., по паролю.

2. Управление качеством. Практические занятия и самостоятельная работа студентов [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Тропец В. А. — СПб.: СПГУТД СЗИП, 2014.— 24 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2578, по паролю.

3. Цейтлин Л. И. Управление качеством. Конспект лекций [Электронный ресурс]: учебное пособие / Цейтлин Л. И., Тараненко Е. Ю. — СПб.: СПГУТД СЗИП, 2014.— 10 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2580, по паролю.

4. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. – Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811, по паролю.

5. Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. – СПб.: СПГУТД, 2014. – 26 с. – Режим доступ http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550, по паролю.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Официальные сайты учреждений и организаций:

- Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru/>

- Федеральная служба государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской обл. "Петростат" [Электронный ресурс]. URL: <http://petrostat.gks.ru/>

- Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <http://gov.spb.ru/>;

2. Материалы Информационно-образовательной среды заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс]. URL: http://sutd.ru/studentam/extramural_student/

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1.Windows 10,

2. OfficeStd

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Стандартно оборудованная аудитория, видеопроектор с экраном, компьютер.

8.6. Иные сведения и (или) материалы

1. Каждая лекция сопровождается презентацией, в которой выделены наиболее важные положения изучаемой темы.
2. На практических (семинарских) занятиях студентам раздается материал, в котором приведены структурные характеристики изучаемых тем и вопросы для самостоятельной работы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами.</p> <p>Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none">• проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины;• конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины;• работа с теоретическим материалом (конспектирование источников): найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе.
Практические занятия	<p>На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none">• работа с конспектом лекций;• подготовка ответов к контрольным вопросам, тестовым заданиям;• просмотр рекомендуемой литературы;• выполнение заданий по составлению образцов документов.
Лабораторные занятия	Не предусмотрено
Самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и других источников информации; выполнения докладов; подготовки к деловым играм; подготовки к экзамену.</p> <p>Самостоятельная работа предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none">• подготовка к презентации доклада, командной игре;• работа с источниками информации.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ПК-1 <i>/второй</i>	Знать: Излагает сравнительные характеристики моделей менеджмента качества	Вопросы для устного собеседования	<i>Перечень вопросов для устного собеседования (19 вопросов)</i>
	Уметь: Аналитически оценивает эволюцию концепций управления параметрами качества: Ф.Тейлор, А. Маслоу, Д. Мак-Грегор, Л. Берталанди, Э.Деминг, Ф.Кросби, Дж.Джуран, Фейгенбаум, К.Исикава.	Практическое задание	<i>Сборник заданий (2 задания)</i>
	Владеть Рассчитывает ожидаемую стоимость продукта, влияние нематериальных параметров качества	Ситуационные задания	<i>Сборник заданий (2 задания)</i>

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали.	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. Учитываются баллы, накопленные в

		Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	течение семестра.
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Содержание работы полностью не соответствует заданию. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов, разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Вариант вопросов, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Эволюция развития моделей управления качеством	1
2	Концепции управления качеством	1
3	Концепция Харольда Ф. Доджа	1
4	Концепция Харри Ж. Ромига, Ф. Тейлора	2
5	Концепция Абрахама Уолда, Д. Мак-Грегори, Л. Бертуллини	2
6	Концепция У. Вейбулла	2
7	Концепция Деминга и М. Джурана	3
8	Концепция всеобщего контроля качества Фейгенбаума	3
9	Всеобщее управление качеством	3
10	Конкуренция за счет повышения ценности	4
11	Конкуренция за счет снижения цен	4
12	Конкуренция за потребителя в условиях насыщенного рынка	4

13	Параметры качества	5
14	Затраты на качество	5
15	Айсберг затрат на качество	5
16	Модель затраты-результат в управлении качеством	6
17	Составляющие затрат на качество	6
18	Уровни затрат на качество	6
19	Международные стандарты качества	6

Вариант типовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ		
	Ситуационные задания			
1	Опишите затраты на превентивные действия системы управления качеством	Затраты на соответствие Инспекция		
2	Опишите затраты на исправление внешнего брака системы управления качеством	Исправление внутреннего брака Издержки на несоответствие		
3	Обосновать роль качества в формировании ценности	хорошо	Делать неправильные вещи правильно	Делать правильные вещи правильно
		плохо	Делать неправильные вещи неправильно	Делать правильные вещи неправильно
			Менее ценно	Ценно
4	Разработать управленческие решения для продвижения продукта за счет повышения ценности. Представить количественное описание ситуации	<p>Алгоритм: По мере насыщения рынка и повышения жизненного уровня населения потребитель ориентируется на более ценный продукт. Повышение ценности(v) продукта возможно за счет применения новейших технологий и более качественного сырья, общего повышения качества</p> <p>фирма увеличивает ценность свое продукции с увеличением ее стоимости (с). При этом введение новых технологий и совершенствование старых требует дополнительных инвестиций, но стимулируется повышением требований потребителя.</p> <p>Влияние характера изменения v и с на при данном пути можно представить в виде</p> $Cs = \uparrow v / \uparrow c$		
	Практические задания			
5	Известно: Показатель	Значение (мдрд.руб)	Сокращение издержек на несоответствие на 40%	

	Оборот компании	10	
	Общие затраты	9,2	
	Издержки на исправление брака и несоответствий	2	
	Подготовить предложения по увеличению прибыли в 2 раза		
№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)		Ответ
	Практические задания		
1	Обосновать роль имиджа фирмы для определения удовлетворенности потребителя		<p>Если ценность (v), стоимость (c), удовлетворенность потребителя (Cs), то</p> $Cs = K v/c$ <p>K –коэффициент имиджа, определяется методом ранговой корреляции или рейтинговой оценкой результатов мониторинга. С учетом большого влияния на Cs роль коэффициента имиджа за оправдание ожиданий потребителя возрастает</p>
2	Провести сегментацию рынка		<p>В форме таблицы представить Параметры сегментации рынка Данные сегментации Балльные оценки (1-5) Результирующие характеристики</p>
3	<p>Разработать управленческие решения для продвижения продукта за счет повышения ценности. Представить количественное описание ситуации</p>		<p>Алгоритм: По мере насыщения рынка и повышения жизненного уровня населения потребитель ориентируется на более ценный продукт. Повышение ценности(v) продукта возможно за счет применения новейших технологий и более качественного сырья, общего повышения качества фирма увеличивает ценность свое продукции с увеличением ее стоимости (c). При этом введение новых технологий и совершенствование старых требует дополнительных инвестиций, но стимулируется повышением требований потребителя. Влияние характера изменения v и c на при данном пути можно представить в виде</p> $Cs = \uparrow v / \uparrow c$
	Ситуационные задания		
4	Известно:Показатель	Значение (мдрд.руб)	Сокращение издержек на несоответствие на 40%
	Оборот компании	10	

Общие затраты	9,2	
Издержки на исправление брака и несоответствий	<u>2</u>	
Подготовить предложения по увеличению прибыли в 2 раза		

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

*В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение

10.3.3. Особенности проведения зачета

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Необходимо ответить на теоретический вопрос и выполнить одно практическое задание. Обучающимся запрещается пользоваться всеми вспомогательными материалами. Время, отводимое на подготовку к ответу, – 30 минут.