

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный университет  
архитектуры и строительства»  
(ПГУАС)

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРОДУКЦИИ И ПРЕДПРИЯТИЙ**

Методические указания для подготовки к зачету  
по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством»

Пенза 2016

УДК 658.56+005(075.8)

ББК 65.290 – 80я73

О-13

Рекомендовано Редсоветом университета

Рецензент – доктор технических наук, профессор  
В.И. Логанина (ПГУАС)

**Обеспечение** качества и конкурентоспособности продукции и  
О-13 предприятий: метод. указания для подготовки к зачету по направле-  
нию подготовки 27.04.02 «Управление качеством» / Л.В. Макарова,  
Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2016. – 16 с.

Представлены требования и рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине «Обеспечение качества и конкурентоспособности продукции и предприятий». Изложены методические рекомендации по организации и приему зачета, представлены критерии оценки ответа студента на зачете, дан перечень вопросов для подготовки к зачету, приводится описание системы тренинга и самопроверки знаний при подготовке к зачету и список источников.

Методические указания подготовлены на кафедре «Управление качеством и технология строительного производства» и предназначены для обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством».

© Пензенский государственный университет  
архитектуры и строительства, 2016  
© Макарова Л.В., Тарасов Р.В., 2016

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические указания по подготовке к зачету по дисциплине «Обеспечение качества и конкурентоспособности продукции и предприятий» для обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» позволят освоить образовательную программу в рамках овладения следующими компетенциями:

- способностью применять современные методы исследования, оценивать и представлять результаты выполненной работы;
- способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества;
- способностью осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации;
- способностью разрабатывать рекомендации по практическому использованию полученных результатов исследований.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:*

- основные понятия в области конкурентоспособности, критерии и показатели её оценки;
- современные методы оценки конкурентоспособности продукции, услуг и конкурентоспособности предприятия;
- методы оценки конкурентной среды на товарных рынках;
- модель анализа деятельности конкурентов и методику построения конкурентной карты рынка;
- факторы создания потребительских предпочтений, методы их обеспечения;
- источники конкурентного преимущества;
- технологические, организационно – управленческие, экономические методы обеспечения конкурентоспособности;
- сущность, цели, основные принципы и функции маркетинга и его связь с менеджментом;
- объекты, средства и методы маркетинга;
- характеристики маркетинговой среды;
- основные понятия, цели, задачи и направления, составные элементы товарной политики объекты и средства товарного маркетинга;
- маркетинговую классификацию товаров;
- особенности маркетинга услуг;
- назначение и этапы проведения маркетинговых исследований;
- пути повышения конкурентоспособности продукции и предприятий;
- методы обеспечения конкурентоспособности продукции и предприятий;
- системы управления качеством и конкурентоспособностью.

*Уметь:*

- проводить оценку конкурентоспособности продукции, услуг и конкурентоспособности предприятия в целом;
- адаптировать рассмотренные методики к конкретным ситуациям, фирмам и продукции;
- находить и использовать соответствующую информацию для анализа конкурентов;
- получать и обобщать информацию о конкретных преимуществах товара (услуги);
- анализировать и разрабатывать стратегию конкурентоспособности товаров (услуги) с учетом качества, цены и других критериев;
- осуществлять корректирующие действия по обеспечению и улучшению конкурентоспособности товаров (услуги);
- анализировать и прогнозировать конъюнктуру рынков товаров и услуг;
- выявлять потребности на целевых сегментах рынка;
- комплексно анализировать и оценивать ассортиментную, ценовую и сбытовую политику организации;
- применять средства и методы маркетинга для формирования спроса и стимулирования сбыта;
- формировать стратегии конкурентоспособности фирм;
- формировать систему конкурентоспособности товара (услуги) с учетом методов менеджмента качества;
- выбирать методы обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг.

*Владеть:*

- инструментарием экономического анализа, методами, умениями и навыками оценки конкурентоспособности продукции (услуг) и предприятий;
- основными понятиями и терминологией в области конкурентоспособности;
- методами регулирования конкурентных отношений на внутреннем и внешнем рынках;
- средствами и методами маркетинговой деятельности;
- методами обработки и анализа маркетинговой информации;
- методологией практической реализации предлагаемых мероприятий.

## ВВЕДЕНИЕ

Промежуточная аттестация студентов осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом в виде зачетов и является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы, его уровня знаний, умений и навыков при сдаче студентом установленных рабочим учебным планом зачетов и экзаменов.

Зачеты являются формой проверки выполнения студентами самостоятельных проектных работ, усвоения учебного материала практических занятий.

Зачеты принимаются преподавателем, ведущим лекционные и/или практические занятия по данной дисциплине, руководителем курсовых проектов (работ), практик, а в его отсутствие по каким – либо причинам – преподавателем, назначенным по распоряжению заведующим кафедрой. Зачеты, установленные рабочим учебным планом, принимаются на последнем учебном занятии по графику, установленному кафедрой. Результаты приема зачета оцениваются: «зачтено», «не зачтено».

Важным моментом является выработка и соблюдение единого подхода в организации и приеме зачета.

## 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРИЕМУ ЗАЧЕТА

Зачет –форма изучения предмета, механизм выявления и оценки результатов учебного процесса. Цель зачета сводится к тому, чтобы завершить курс изучения данной дисциплины, проверить сложившуюся у студента систему знаний и оценить степень ее усвоения. Тем самым зачет содействует решению главной задачи учебного процесса – подготовке высококвалифицированных специалистов.

Среди основных критериев оценки ответа студента можно выделить следующие:

- правильность ответа на вопрос, то есть верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов;
- полнота и одновременно лаконичность ответа;
- новизна учебной информации, степень использования последних научных достижений и нормативных источников;
- умение связать теорию с практикой и творчески применить знания к оценке сложившейся ситуации;
- логика и аргументированность изложения;
- грамотное комментирование, приведение примеров и аналогий;
- культура речи.

Все это позволяет преподавателю оценивать как знания, так и форму изложения материала. Оценка знаний производится на основании критериев, определенных в соответствующих документах по регламентации учебного процесса в вузах:

**Оценка «зачтено»** ставится при выполнении следующих критериев оценки уровня знаний:

- правильность ответа на вопрос, то есть верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов;
- полнота и одновременно лаконичность ответа;
- новизна учебной информации, степень использования последних научных достижений и нормативных источников;
- умение связать теорию с практикой и творчески применить знания к оценке сложившейся ситуации;
- логика и аргументированность изложения;
- грамотное комментирование, приведение примеров и аналогий;
- культура речи.

**Оценка «не зачтено»** ставится, при выполнении следующих критериев оценки уровня знаний:

- обучающийся не продемонстрировал достаточного овладения компетенциями в рамках изученного материала.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Основные понятия в области конкурентоспособности.
2. Показатели конкурентоспособности продукции.
3. Показатели конкурентоспособности предприятия.
4. Современные методы оценки конкурентоспособности продукции, услуг и конкурентоспособности предприятия.
5. Методы оценки конкурентной среды на товарных рынках.
6. Модель анализа деятельности конкурентов и методику построения конкурентной карты рынка.
7. Пирамида конкурентоспособности.
8. Уровни конкурентоспособности. Взаимосвязь разных уровней конкурентоспособности.
9. Факторы создания потребительских предпочтений, методы их обеспечения.
10. Источники конкурентного преимущества.
11. Технологические, организационно – управленческие, экономические методы обеспечения конкурентоспособности.
12. Сущность, цели, основные принципы и функции маркетинга.
13. Объекты, средства и методы маркетинга.
14. Характеристики маркетинговой среды.
15. Основные понятия, цели, задачи и направления, составные элементы товарной политики объекты и средства товарного маркетинга.
16. Этапы проведения маркетинговых исследований.
17. Пути повышения конкурентоспособности продукции и предприятий.
18. Методы обеспечения конкурентоспособности продукции и предприятий.
19. Системы управления качеством и конкурентоспособностью.

### 3. СИСТЕМА ТРЕНИНГА И САМОПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Основными функциями зачета являются:

- обучающая;
- оценивающая;
- воспитательная.

Обучающее значение зачета состоит в том, что студент в период зачетного периода вновь обращается к пройденному материалу, перечитывает конспекты лекций, учебник и другие материалы. Он не только повторяет и закрепляет полученные знания, но и получает новые. Во-первых, при подготовке к зачету знания по дисциплине обобщаются и систематизируются, превращаясь в упорядоченную совокупность данных, что позволяет понять логику дисциплины в целом. Во-вторых, новые знания студент получает в процессе подготовки к зачету по вопросам, не освещенным на лекциях и практических занятиях (семинарах): новые монографии, статьи, а также новые знания по темам, рекомендованным к самостоятельному изучению студентами.

Организуя работу студентов по повтору, обобщению, закреплению и дополнению полученных знаний, преподаватель поднимает их на качественно – новый уровень – уровень системы совокупных данных, что позволяет ему понять логику всего предмета в целом. Новые знания студент получает в ходе самостоятельного изучения того, что не было изложено в лекциях и на семинарских занятиях.

Оценивающая функция зачета состоит в том, что они подводят итоги не только конкретным знаниям студентов, но и в определенной мере всей системе учебной работы по курсу.

Если зачет проводится объективно, доброжелательно, с уважительным отношением к личности и мнению студента, то они имеют и большое воспитательное значение. В этом случае зачеты стимулируют у студентов трудолюбие, принципиальность, ответственное отношение к делу, развивают чувство справедливости, собственного достоинства, уважения к науке и преподаванию.

Зачет как особая форма учебного процесса имеет свои особенности, специфические черты и некоторые аспекты, которые необходимо студенту знать и учитывать в своей работе. Это, прежде всего:

- что и как запоминать при подготовке к зачету;
- по каким источникам и как готовиться;
- на чем сосредоточить основное внимание;
- каким образом в максимальной степени использовать программу курса;
- что и как записать, а что выучить дословно и т.п.



В то же время на зачете, как правило, проверяется не столько уровень запоминания студентом учебного материала, сколько то, как он понимает те или иные научные понятия, категории, систематизирует аргументы и факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию.

При организации работы студентов по подготовке к зачету следует донести до них, что целесообразно запоминать и заучивать информацию с расчетом на помощь определенных подсобных учебно-методических средств и пособий, учебной программы курса. Правильно используя программу при подготовке к ответу (она должна быть на столе у каждого), студент получает информационный минимум для своего выступления.

Программу курса необходимо максимально использовать как в ходе подготовки, так и на самом зачете. Ведь она включает в себя разделы, темы и основные проблемы, в рамках которых и формируются вопросы для зачета.

При подготовке к зачету по наиболее сложным вопросам, ключевым проблемам и важнейшим понятиям необходимо сделать краткие письменные записи в виде тезисов, планов, определений.

Подготовку к зачету не следует откладывать на последние дни и часы перед зачетом. Такая подготовка к сдаче зачета не образует прочных знаний по дисциплине, не связывает ее понятия и категории с другими правовыми явлениями, не позволяет видеть все возможные разрешения практических правовых ситуаций. Приобретенная таким способом информация ненадежна и бессистемна и, как правило, не остается в багаже знаний студента.

Особое внимание в ходе подготовки к зачету следует уделять конспектам лекций, ибо они обладают рядом преимуществ по сравнению с печатной продукцией. Как правило, они более детальные, иллюстрированные, что позволяет оценивать современную ситуацию, отражать самую свежую научную и оперативную информацию, отвечать на вопросы, интересующие аудиторию в данный момент, тогда как при написании и опубликовании печатной продукции проходит определенное время и материал быстро устаревает.

В то же время подготовка по одним конспектам лекций недостаточна, необходимо использовать и иную учебную литературу.

Студенту следует помнить, что «идеальных» учебников не бывает, т.к. они пишутся отдельными учеными или коллективами авторов, представляющих ту или иную школу в науке или направление исследования конкретного вопроса, поэтому в каждом из них есть сильные и слабые стороны. Для подготовки к зачету студенту следует использовать два и более учебника и (или) учебного пособия, а также словари, справочники и хрестоматии.

Отвечая на конкретный вопрос на зачете, необходимо исходить из принципа многообразия мнений, суждений, позиций, что позволяет студенту по дискуссионным вопросам придерживаться любого из высказанных мнений по проблематике, но любая правовая позиция студента должны быть им достаточно аргументирована и обоснована.

Целесообразно введение дополнительных и уточняющих вопросов на зачете. Они, как правило, задаются или помимо основных вопросов для выявления общей подготовленности студента.

## 4. СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

### 4.1. Основная литература

1. Царев, В.В. Оценка конкурентоспособности предприятий [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.В. Царев, А.А. Кантарович, В.В. Черныш. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2012. – 799 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16427>. – ЭБС «IPRbooks».
2. Головачев, А.С. Конкурентоспособность организации [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.С. Головачев. – Электрон. текстовые данные. – Минск: Вышэйшая школа, 2012. – 319 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20082>. – ЭБС «IPRbooks».
3. Макарова, Л.В. Обеспечение качества и конкурентоспособности продукции и предприятия [Текст]: учеб. пособие / Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2015. – 160 с.
4. Агарков, А.П. Управление качеством [Текст]: учебник / А.П. Агарков. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2010. – 228 с.

### 4.2. Нормативная литература

1. ГОСТ 15467–79 (СТ СЭВ 3519–81). Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения [Текст]. – Введен 1979–07–01. – Изд. офиц. – М.: Изд-во стандартов, 1987.
2. ГОСТ ISO 9001–2011 Системы менеджмента качества. Требования [Текст]. – Введен 2013–01–1. – Изд. офиц. – М.: Стандартиформ, 2012.
3. ГОСТ Р ИСО 9004–2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [Текст]. – Введен 2010–11–23. – Изд. офиц. – М.: Стандартиформ, 2011.

### 4.3. Дополнительная литература

1. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством [Текст]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Е.Е. Беспалова. – М.: Дашков и К, 2012. – 336 с.
2. Тарасов, Р.В. Управление качеством [Текст]: учеб. пособие / Р.В. Тарасов, Л.В. Макарова, И.Н. Максимова. – Пенза: ПГУАС, 2015. – 152 с.
3. Агарков, А.П. Управление качеством [Текст]: учебник / А.П. Агарков. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2010. – 228 с.

4. Логанина, В.И. Повышение конкурентоспособности строительной продукции [Текст]: учебное пособие / В.И. Логанина, Л.В. Макарова, О.В. Карпова. – Пенза: ПГУАС, 2009. – 347 с.
5. Логанина, В.И. Квалиметрия и управление качеством [Текст]: учеб. пособие / В.И. Логанина, Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 304 с.
6. Макарова, Л.В. Управление качеством и повышение конкурентоспособности продукции промышленных предприятий [Текст]: моногр. /Л.В. Макарова, В.И. Логанина, И.С. Великанова. – Пенза: ПГУАС. – 2009. – 72 с.
7. Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. [Текст]: учеб. пособие / В.И. Логанина, О.В. Карпова, Р.В. Тарасов. – М: КДУ. – 2008. – 148 с.
8. Макарова, Л.В. Измерение качества продукции и услуг [Текст]: учеб. пособие / Л.В. Макарова, В.И. Логанина, И.С. Великанова. – Пенза: ПГУАС. – 2009. – 72 с.
9. Логанина, В.И. Обеспечение качества и повышение конкурентоспособности строительной продукции [Текст]: моногр. / В.И. Логанина, Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 176 с.
10. Макарова, Л.В. Оценка конкурентоспособности продукции [Текст]: учеб.-метод. пособие / Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2007. – 40 с.
11. Логанина, В.И. Принципы и методы обеспечения качества продукции [Текст]: учеб. пособие / В.И. Логанина, Л.В. Макарова. – Пенза: ПГУАС, 2005. – 132 с.
12. Управление фирмой на основе разработки стратегий ее развития [Электронный ресурс] / А.Н. Асаул [и др.]. – СПб.: Институт проблем экономического возрождения, Гуманистика, 2003. – 133 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18224>. – ЭБС «IPRbooks».
13. Мазилкина Е.И. Конкурентная разведка [Электронный ресурс] / Е.И. Мазилкина. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/833>. – ЭБС «IPRbooks».
14. Мазилкина, Е.И. Управление конкурентоспособностью [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина, Г.Г. Паничкина. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/909>. – ЭБС «IPRbooks».
15. Мазилкина, Е.И. Управление конкурентоспособностью [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина, Г.Г. Паничкина. – Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. – 388 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16743>. – ЭБС «IPRbooks».

16. Макарова, Л.В. Оценка конкурентоспособности продукции и предприятий [Текст]: учеб. пособие / Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2015. – 168 с.

17. Мазилкина, Е.И. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Е.И. Мазилкина. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 197 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4983>. – ЭБС «IPRbooks».

#### 4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Макарова, Л.В. Повышение качества и конкурентоспособности продукции [Текст]: метод. указания / Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 64 с.

2. Макарова, Л.В. Методы оценки и управления качеством продукции [Текст]: метод. указания / Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 40 с.

3. Логанина, В.И. Применение SWOT-анализа к оценке конкурентоспособности предприятия [Текст]: метод. указания к практическим занятиям / В.И. Логанина, Л.В. Макарова. – Пенза: ПГУАС, 2009. – 23 с.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Промежуточная аттестация направлена на проверку конкретных результатов обучения, выявление степени овладения студентами системой знаний, умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплин. Это контроль интегрирующий, он позволяет судить об общих достижениях студентов. При подготовке к нему происходит более углубленное обобщение и систематизация усвоенного материала, что позволяет знания и умения поднять на новый уровень. А это, в свою очередь, будет способствовать формированию общих компетенций. При систематизации и обобщении знаний и умений обучающихся проявляется в большей степени и развивающий эффект обучения, поскольку на этом этапе особенно интенсивно формируются и систематизируются интеллектуальные умения и навыки.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |    |
|--|----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ .....  | 3  |
| ВВЕДЕНИЕ .....   | 5  |
| 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ<br>И ПРИЕМУ ЗАЧЕТА .....       | 6  |
| 2. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ .....                         | 7  |
| 3. СИСТЕМА ТРЕНИНГА И САМОПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ<br>ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ ..... | 8  |
| 4. СПИСОК ИСТОЧНИКОВ .....   | 11 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....   | 14 |

Учебное издание

Макарова Людмила Викторовна  
Тарасов Роман Викторович

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРОДУКЦИИ И ПРЕДПРИЯТИЙ

Методические указания для подготовки к зачету  
по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством»

В авторской редакции  
Верстка Т.А. Лильп

---

Подписано в печать 10.01.16. Формат 60×84/16.  
Бумага офисная «Снегурочка». Печать на ризографе.  
Усл.печ.л. 0,93. Уч.-изд.л. 1,0. Тираж 80 экз.  
Заказ № 42.

---

Издательство ПГУАС.  
440028, г. Пенза. вл. Германа Титова, 28.