

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

15.04.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.5 Бенчмаркинг в управлении качеством

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Управление качеством в производственно-  
технологических системах

Курс 3  
Семестр 5, 6

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	12	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	16	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	92	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	6	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

                      
(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент	УиП	СОГЛАСОВАНО	Г.Р. Царева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

		(наименование кафедры)	
06.04.2021	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	О.М. Репина
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Викторова Надежда Анатольевна, Директор по качеству ООО "Хлебозавод №1"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.07.2021 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-1 Способность изучать и применять передовой национальный и международный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством в организации	ПК-1.1. Изучает передовой национальный и международный опыт по разработке и внедрению СМК	<b>знания:</b> Знает основные подходы и методы исследования опыта организаций в различных отраслях и сферах <b>умения:</b> Умеет анализировать информацию о состоянии и динамике развития отрасли, компаний-лидеров <b>навыки:</b> Владеет методами анализа развития отрасли и компаний-лидеров, методами выявления инновационных подходов к управлению
2. ПК-5 Способность анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг)	ПК-5.1. Разрабатывает на основе анализа причин планы мероприятий по улучшению качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла в рамках процессного подхода	<b>знания:</b> Знает технологии адаптации нововведений к реальным условиям организации <b>умения:</b> Умеет разрабатывать проекты по адаптации инноваций к условиям организации <b>навыки:</b> Владеет навыками адаптации организационно-управленческих инноваций, передовых достижений в своей или близких отраслях, к условиям организации

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Введение в инженерную деятельность (ПК-1), Менеджмент качества (ПК-1); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ПК-1)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Форсайт-технологии в управлении (ПК-1), Управление процессами менеджмента качества (ПК-5); практиках: Преддипломная практика (ПК-5), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-5); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-1), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-5)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма, ролевая игра

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>1. Основные характеристики процесса бенчмаркинга</b>	<b>36</b>	ПК-1, ПК-5
Лекция. Понятие, назначение и основные принципы бенчмаркинга. Области и виды бенчмаркинга	2	
Практическое занятие. Роль бенчмаркинга в обеспечении непрерывного совершенствования в управлении конкурентоспособностью	2	
Практическое занятие. Внешний и внутренний бенчмаркинг. Исследование рынка, качества продукции, персонала в сравнении с лидерами отрасли. Концепция непрерывного совершенствования на основе бенчмаркинга	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Самостоятельная работа Выполнение заданий на электронном курсе Подготовка к практическим занятиям Решение тестов и кейсов	30	
Иная контактная работа:	0	

##### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>2. Организация процесса бенчмаркинга</b>	<b>72</b>	ПК-1, ПК-5
Лекция. Этапы бенчмаркинга. Анализ информации. Целенаправленное и рациональное использование полученных сведений. Контроль за процессом и повторение анализа.	2	
Практическое занятие. Факторы результативности бенчмаркинга	2	
Практическое занятие. Организация внедрения результатов бенчмаркинга	2	
Практическое занятие. Разработка плана внедрения процедур контроля, система оценки результатов, анализ процесса внедрения	2	
Практическое занятие. Разработка плана бенчмаркинговых исследований для организации.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Самостоятельная работа Выполнение заданий на электронном курсе Подготовка к практическим занятиям Решение тестов и кейсов	62	
Иная контактная работа:	0	

#### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Бенчмаркинг в управлении качеством рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный

материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине Бенчмаркинг в управлении качеством, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Бенчмаркинг в управлении качеством.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Бенчмаркинг в управлении качеством, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Бенчмаркинг в управлении качеством, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины Бенчмаркинг в управлении качеством включает выполнение контрольной работы.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины Бенчмаркинг в управлении качеством. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Наумова, Людмила Михайловна. Инструментарий бенчмаркинга в технологии конкурентного позиционирования производственной организации [Текст] : монография / Л. М. Наумова, И. А. Сбоева; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1808-8. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Naumova_instrumentari_i_benchmarkinga_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Naumova_instrumentari_i_benchmarkinga_2017.pdf</a>
2.	Акцораева, Наталья Геннадьевна. Менеджмент качества инновационного продукта [Текст] : учебное пособие для студентов направлений подготовки 38.03.02 "Менеджмент", 27.04.05 "Инноватика" / Н. Г. Акцораева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный	33 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Akzoraeva_Menedzmento_kachestva_innovazionnog_o_produkta_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Akzoraeva_Menedzmento_kachestva_innovazionnog_o_produkta_2019.pdf</a>

	технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 193 с. ISBN 978-5-8158-2074-6. Экземпляры: всего	
3.	Салдаева, Екатерина Юрьевна. Система менеджмента качества [Текст] : учебное пособие для студентов очной и заочной форм обучения по направлениям подготовки 27.03.01, 27.04.01 / Е. Ю. Салдаева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 81 с. ISBN 978-5-8158-2117-0. Экземпляры: всего 15.	15 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_Sistema_menedzhmenta_i_kachestva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_Sistema_menedzhmenta_i_kachestva_2019.pdf</a>
4.	Елагина, Вилена Борисовна. Менеджмент качества и основы бережливого производства [Текст] : учебное пособие : по направлению подготовки 27.03.02, 27.04.02 "Управление качеством" по дисциплинам "Средства и методы управления качеством", "Основы бережливого производства", "Менеджмент качества и основы бережливого производства" / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 176 с. ISBN 978-5-8158-2163-7. Экземпляры: всего	34 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf</a>
5.	Меркулина, И. А. Конкурентные преимущества современной фирмы [Электронный ресурс] : учебное пособие / Меркулина И. А. Москва: Дашков и К, 2017. - 123 с. ISBN 978-5-394-02861-8.	<a href="https://e.lanbook.com/book/94053">https://e.lanbook.com/book/94053</a>
6.	Романычев, И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Романычев И. С., Стрельникова Н. Н., Топчий Л. В. 4-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 184 с. ISBN 978-5-394-03437-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277520">https://e.lanbook.com/book/277520</a>
7.	Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Агарков А. П. 3-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 208 с. ISBN 978-5-394-03767-2.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277622">https://e.lanbook.com/book/277622</a>
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (Роскачество)	<a href="https://kachestvo.pro/">https://kachestvo.pro/</a>
2.	Менеджмент качества	<a href="https://www.kpms.ru/index.htm">https://www.kpms.ru/index.htm</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной	Microsoft Windows Enterprise, Справочная

		мебели (1)	<p>правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, KonSi - FOREXSAL, KonSi - SWOT Analysis, KonSi - DEA Analysis, KonSi - Price Benchmarking, KonSi - Fishbone-Ishikawa Diagram, Business Studio, Комплект программ серии «Эколог», Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10 «Модуль ввода данных», БЭСТ-Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП , 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения., Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10</p>
2.	513 (I)	Персональный компьютер 1 в сборе PowerCool (1), Персональный компьютер в сборе PowerCool(Core	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система

		i3-8100/H310/16GbDDR4/HDD 0.5Tb/23"6 АОС/кл.мышь/пач-корд 3м) (13), ПК ICL RAY S902.1 ,клавиат.,мышь.монитор ViewSonic 22" VA2232W-LED (14), Комплект учебной мебели (1)	"Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ- Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, KonSi - FOREXSAL, KonSi - SWOT Analysis, KonSi - DEA Analysis, KonSi - Price Benchmarking, KonSi - Fishbone-Ishikawa Diagram, Business Studio, Комплект программ серии «Эколог», Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10 «Модуль ввода данных», БЭСТ- Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП , 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения., Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10
3.	515 (I)	Мультимедийный проектор Hitachi CP-X440 (1), ПК Моноблок RAMEC GALE Custom 21,5"/i3- 3240/H61M/4DDR3/500SATA3/клав	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс",

		,мышь (29), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, KonSi - FOREXSAL, KonSi - SWOT Analysis, KonSi - DEA Analysis, KonSi - Price Benchmarking, KonSi - Fishbone-Ishikawa Diagram, Business Studio, Комплект программ серии «Эколог», Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10 «Модуль ввода данных», БЭСТ-Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП, 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения., Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10
4.	329а (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office

		Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, KonSi - FOREXSAL, KonSi - SWOT Analysis, KonSi - DEA Analysis, KonSi - Price Benchmarking, KonSi - Fishbone-Ishikawa Diagram, Business Studio, Комплект программ серии «Эколог», Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10 «Модуль ввода данных», БЭСТ-Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП , 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения., Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10
--	--	--

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Тип бенчмаркинга, который эффективен в отраслях с высоким уровнем конкуренции, а также где у конкурентов разные подходы к менеджменту и в отраслях, широкоиспользующих новые технологии и процессы

1) Внешний конкурентный

2) Внутренний

3) Внешний отраслевой

4) Внешний межотраслевой

2. Конкурентоспособностью товаров и услуг считают....

1) способность данных товаров и услуг отвечать требованиям данного рынка в рассматриваемый период по сравнению с аналогом – конкурентом

2) форму взаимного соперничества субъектов рыночной экономики

3) средство конкуренции, с помощью которого появляется возможность получить деньги потребителя

3. Тип бенчмаркинга, который эффективен в основном для предприятий, имеющих большое количество деловых подразделений и работающих относительно автономно.

1) Внешний конкурентный

2) Внутренний

3) Внешний отраслевой

4) Внешний межотраслевой

и др.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для зачета:

1. Дайте определение понятию "конкуренция".
2. Охарактеризуйте основные формы недобросовестной конкуренции.
3. Перечислите характерные особенности риска. Каковы основные источники его возникновения?
4. Каковы основные пути и методы снижения риска?
5. Деловая разведка и ее роль в коммерции.
6. В чем принципиальное отличие "деловой разведки" от "промышленного шпионажа"? Охарактеризуйте эти понятия.
7. Дайте определение понятию "бенчмаркинг", перечислите его основные цели и задачи.
8. Основные принципы бенчмаркинга.
9. Каковы основные этапы проведения бенчмаркинга на предприятии?
10. Перечислите основные виды бенчмаркинга.
11. Методы конкурентного анализа, их особенности
12. Понятие и сущность конкурентоспособности
13. Методы оценки конкурентоспособности
14. Понятие и сущность экономического эффекта.
15. Опишите этапы проведения бенчмаркинга.
16. Функции бенчмаркинга
17. Проблемы развития бенчмаркинга
18. Особенности развития бенчмаркинга в России и за рубежом.
19. Особенности бенчмаркинга в управлении качеством.
20. Формирование стратегии бенчмаркинга.