

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВЛИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
ТОВАРОВ И УСЛУГ**

Направление и направленность (профиль)

38.03.06 Торговое дело. Международная логистика и управление поставками

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
заочная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.06 Торговое дело (утв. приказом Минобрнауки России от 12.11.2015г. №1334) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Вершинина А.Г., кандидат технических наук, доцент, Кафедра маркетинга и торговли, Anna.Vershinina@vvsu.ru

Степулёва Л.Ф., старший преподаватель, Кафедра маркетинга и торговли, lyudmila.stepuleva@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и торговли от 31.05.2023 , протокол № 10

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000000B21EBA
Владелец	Юрченко Н.А.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Юрченко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000000B21EBD
Владелец	Юрченко Н.А.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины “Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг” является подготовка высококвалифицированных бакалавров, имеющих знания теоретических основ и практические навыки по вопросам оценки качества товаров и услуг.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение принципов системного управления качеством продукции и услуг;
- изучение основных методов определения и оценки показателей качества продукции;
- приобретение практических навыков по применению современных методов оценки качества товаров и услуг;
- усвоение теоретических знаний в области оценки конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.06 «Торговое дело» (Б-ТД)	ПК-1	Способность 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	Знания:	основные понятия, цели, объекты, методы определения показателей качества; общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов
			Умения:	оценивать качество товара и услуг
			Навыки:	проведения оценки качества и конкурентоспособности товаров и услуг
	ОПК-5	Готовность работать с технической документацией, необходимой для профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической) и проверять ее правильность	Знания:	порядка и правил работы с технической документацией для оценки качества товаров и услуг
			Умения:	работать с технической документацией для оценки качества товаров и услуг

		оформления	Навыки:	разработки и оформления номенклатуры показателей качества для оценки товаров и услуг
--	--	------------	---------	--------------------------------------------------------------------------------------

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Оценка качества и конкурентоспособности товаров и услуг» относится к базовой части профессионального цикла и ее введение в учебный план определено необходимостью создания фундамента для изучения других дисциплин.

Базируется на компетенциях, полученных в результате изучения дисциплин «Менеджмент», «Стандартизация, метрология и сертификация», «Идентификация и обнаружение фальсификации товаров», «Статистика».

На компетенциях, полученных при изучении данной дисциплины, базируются следующие курсы: «Категорийный менеджмент», «Курсовое проектирование 1», «Курсовое проектирование 2».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.03.06 Торговое дело	ЗФО	Бл1.Б	3	4	13	4	8	0	1	0	131	ДЗ

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	

1	Качество как экономическая категория.	1	2	0	33	тест
2	Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции	1	2	0	33	тест
3	Основные методы измерений качества продукции	1	2	0	33	тест
4	Процедура и методы оценки качества продукции	1	2	0	32	тест
Итого по таблице		4	8	0	131	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Качество как экономическая категория.

Содержание темы: Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, товароведение. Понятие качества. Объекты качества. Эволюция взглядов на качество. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: написание эссе.

Тема 2 Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.

Содержание темы: Принципы управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Петля качества, спираль качества, модель качества выполнение практической работы 1.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим работам и тесту.

Тема 3 Основные методы измерений качества продукции.

Содержание темы: Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. Основные понятия и термины. Объекты и принципы квалиметрии. Общая классификация промышленной продукции и услуг. Классификация показателей качества продукции и услуг. Применимость групп показателей качества продукции. Методы измерений. Измерительные шкалы. Требование единства измерений Выполнение практической работы 2.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим работам и тесту.

Тема 4 Процедура и методы оценки качества продукции.

Содержание темы: Установление процедуры оценки качества продукции: выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции и услуг; формирование группы аналогов и установление базовых образцов. Требования, предъявляемые к базовым образцам изделий. Методы определения численных значений показателей качества продукции. Дифференциальный метод. Метод комплексной оценки уровня качества продукции. Смешанный метод оценки уровня качества продукции. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции. Экспертный метод определения коэффициента весомости показателей качества. Экономическая оценка качества продукции. Определение

экономического эффекта от повышения качества продукции. Выполнение практических работ 3,4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции в ЭОС.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическим работам и тесту, самостоятельная разработка кроссворда.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Для выполнения самостоятельной работы студентов необходимы помещения, укомплектованные соответствующей компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет", обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГУЭС, к современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам (например, Консультант Плюс, Гарант Сервис и др.). В данной учебной программе приведен перечень основных и дополнительных источников, которые предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно использовать: научные публикации в тематических журналах («Кожевенно-обувная промышленность», "Тара и упаковка", "Швейная промышленность", "Стандарты и качество"); полнотекстовые базы данных библиотек; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикации на электронных и бумажных носителях и др. Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на лекциях и практических занятиях, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности. В рамках подготовки к практическим занятиям студенты сначала прорабатывают лекционный материал, презентации по теме работы, знакомятся с целью, задачами и информационными источниками. При необходимости подбирают дополнительные информационные материалы, необходимую литературу, нормативные и законодательные документы, знакомятся с ними.

Краткие методические указания по написанию реферата

Студентам предлагается выполнить самостоятельную работу по дисциплине в виде написания реферата по следующим темам.

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Современные методы исследования качества товаров.
2. Статистические методы регулирования технологических процессов.
3. Особенности оценки конкурентоспособности услуг.
4. Статистические методы приемочного контроля качества продукции.
5. История развития и становления менеджмента качества.
6. Качество услуги и его непрерывное улучшение.
7. Особенности оценки качества услуг.
8. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции.
9. Правовые вопросы метрологического обеспечения.
10. Характеристика основных стандартов системы качества в пищевой промышленности.
11. Методы оценки уровня качества продукции.

12. Квалиметрия: сущность, принципы.
13. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
14. Логистические основы управления качеством.
15. Виды и методы технического контроля качества продукции.
16. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
17. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
18. Политика в области качества. Цели в области качества. Миссия предприятия.
19. Конкурсы как инструменты установления конкурентоспособности товаров и услуг.

Написание реферата является одной из форм самостоятельного освоения материала, выработки логического мышления.

Реферат должен показать умение студента работать с литературой, анализировать имеющийся материал, стройно и последовательно, кратко и грамотно излагать свои мысли. Реферированию подлежат научная, специальная литература и отчет, в котором содержится новая информация, научное описание, новое конструктивное решение, новые возможности применения известных ранее способов, а также результаты проведенных исследований. Основная задача реферата – это раскрытие наиболее важной стороны содержания реферируемой работы таким образом, чтобы читатель или аудитория получили возможность оценить целесообразность проведенной работы или необходимость обращения к первоисточнику. Вместе с тем реферат должен давать достаточно ясное представление о новизне предложенного научного или технического решения.

Тематика выдается руководителем каждому студенту индивидуально. После выбора и утверждения необходимо приступить к изучению рекомендованной литературы. При работе с литературой необходимо делать выписки и грамотно оформлять источники цитирования. После изучения литературы по теме реферата составляется план реферата. План реферата и список литературы согласовывается с руководителем с целью уточнения объекта исследования и избежания использования в реферате устаревших данных.

Оформление реферата должно отвечать определенным требованиям. Рекомендуется следующее размещение элементов текста:

- Титульный лист
- Содержание
- Введение
- Текст реферата
- Заключение
- Список использованной литературы
- Приложение

Во введении должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой научной или научно-технической проблемой и обосновывается необходимость проведения данной работы. Следует отразить актуальность и новизну проблемы, а также определить цели и задачи работы. Введение любого исследования должно быть объемом до 3 страниц.

Текст реферата состоит из 2-3 глав. Каждая глава должна быть выполнена и озаглавлена в соответствии с содержанием реферата. Первая глава по существу должна представлять собой аналитический обзор имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме, позволяющий найти пути решения поставленной задачи.

К оформлению текстовой части, таблиц, иллюстраций и списка использованной литературы предъявляются единые требования в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями

здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

2. Магер Владимир Евстафьевич. Управление качеством : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2019 - 176 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1021897>

3. Фомичев В. И. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 156 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-447092>

8.2 Дополнительная литература

1. Лифиц, И. М., Оценка конкурентоспособности товаров и услуг : учебник / И. М. Лифиц. — Москва : КноРус, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-406-05839-8. — URL: <https://book.ru/book/938383> (дата обращения: 08.09.2023). — Текст : электронный.

2. Рожков Н. Н. КВАЛИМЕТРИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. МАТЕМАТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ И МОДЕЛИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт , 2022 - 167 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/kvalimetriya-i-upravlenie-kachestvom-matematicheskie-metody-i-modeli-493358>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»- <http://www.consultant.ru/>

2. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав

- потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) URL: <https://rospotrebnadzor.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
 4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
 5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
 6. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
 7. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
 8. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://urait.ru/>
 9. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
 10. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Экран рулонный

Программное обеспечение:

10. Словарь основных терминов

Аккредитация – официальное признание по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия

Анализ управления качеством – всесторонний разбор, рассмотрение или метод научного исследования путем рассмотрения отдельных сторон, свойств, составных частей и компонентов управления качеством; составная часть исследования управления качеством; функции управления качеством

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств и аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита

Безопасность – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба

Валидация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены

Верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены

Декларация о соответствии— документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Испытание— техническая операция, экспериментальное установление одной или нескольких количественных и/или качественных характеристик свойств испытываемого

объекта (продукции, процесса или услуги) в соответствии с установленной процедурой. Виды испытаний: государственное, исследовательское, квалификационное, ведомственное, доводочное, межведомственное, периодическое, предварительное, предъявительское, приемопередаточное, приемочное, типовое.

Квалиметрия (от лат. *qualitas* — качество или *qualis* — какой по качеству и греч. *metreo* — измеряю) — научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством.

Конкурентоспособность продукции — способность продукции соответствовать сложившимся требованиям рынка на рассматриваемый период.

Контроль выборочный — применяется: для изделий, если их количество достаточно для получения выборок или проб с установленным риском изготовителей и потребителей; при большой трудоемкости контроля; при контроле, связанном с разрушением изделия или с операциями, выполняемыми на автоматических, полуавтоматических и поточных линиях, на автоматизированных технических комплексах, при обработке на станках с числовым программным управлением.

Контроль качества продукции — проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических условиях, контрактах и других нормативных документах требованиям.

Контроль приемочный — проверка соответствия качества готовых изделий (деталей, сборочных единиц, комплексов, комплектов) требованиям, установленным в нормативно-технической документации, в том числе к их комплектности, упаковке, консервации, пригодности к транспортированию и использованию.

Контроль сплошной — применяется в следующих случаях: в условиях высоких требований к уровню качества изделий, у которых недопустим пропуск дефектов в дальнейшее производство или эксплуатацию; количество объектов контроля недостаточно для получения выборок или проб с установленными рисками изготовителя и потребителя; качество исполнения нельзя проверить на последующих этапах изготовления и испытания изделия, а также для продукции на стадии ее освоения в производстве; технологический процесс (оборудование) не обеспечивает необходимую стабильность качества изготовленных изделий.

Методы исследования управления качеством — совокупность целенаправленных действий и способов получения новых знаний об управленческих отношениях в области качества и системе управления качеством.

Обеспечение качества — совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству; совокупность планируемых и систематически проводимых способов, методов и действий, направленных на формирование требуемого качества продукции или услуги и создание уверенности в том, что оно удовлетворяет определенным требованиям.

Оценка уровня качества продукции — совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми. При проведении оценки технического уровня качества выбирают только те показатели, которые характеризуют техническое совершенство оцениваемой продукции.

Показатель качества — количественная характеристика свойства (совокупности свойств).

Показатель качества продукции — количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

Показатель качества продукции единичный — показатель качества продукции, характеризующий одно ее свойство.

Показатель качества продукции интегральный — отношение суммарного полезного эффекта в натуральных единицах от эксплуатации или потребления продукции к

суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление, т.е. эффект, приходящийся на рубль затрат. Рост этого показателя может обеспечиваться не только за счет увеличения полезного эффекта от использования продукции, но и за счет снижения издержек на ее создание и эксплуатацию.

Показатель качества продукции комплексный — показатель качества продукции, одновременно характеризующий несколько ее свойств.

Продукция — результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях; совокупность многообразия материальных и нематериальных ценностей, выступающих в виде существенного результата хозяйственной деятельности или процессов и предназначенных для удовлетворения определенных потребностей. «Продукция» является обобщенным понятием и включает изделия, продукты, технологии, технические и организационные проекты, программные компьютерные продукты и т.п.

Руководство по качеству — документ, содержащий политику в области качества и характеризующий основные положения системы качества предприятия.

Система менеджмента качества — система для установления политики качества, целей качества и для достижения этих целей.

Системное управление качеством — реализация такого общенаучного методологического подхода к управлению качеством, которое предусматривает рассмотрение проблемы управления качеством как единого целого, т.е. как системы. Системное управление качеством реализует системный подход к управлению.

Системный анализ управления качеством — совокупность методов и средств, позволяющих исследовать систему управления качеством в целом и на основе его результатов обосновать управленческие решения, в том числе по совершенствованию системы. Системный анализ предполагает четкое вычленение системы управления качеством и определение ее границ, входов и выходов (формирование внешней структуры системы), определение целей функционирования и развития системы, ее внутренней структуры, изучение и анализ особенностей всех компонентов системы, их взаимосвязей и взаимозависимостей, а также связей с другими системами. Более полно методология системного анализа вытекает из системного подхода к исследованию систем управления.

Управление качеством — действия, использующие методы и виды деятельности оперативного характера в целях удовлетворения требований к качеству. Применительно к продукции управление качеством характеризуется как целенаправленный процесс воздействия на объекты управления, осуществляемый при создании и использовании продукции (услуги), в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого ее уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом.

Уровень качества продукции технико-экономический — относительная характеристика уровня качества продукции, основанная на сравнении действительных значений технических и экономических показателей качества оцениваемой продукции с соответствующими базовыми значениями показателей. **уровень качества продукции технический** — относительная характеристика качества продукции, основанная на сопоставлении значений показателей, характеризующих техническое совершенство оцениваемой продукции, с соответствующими базовыми значениями показателей.

Услуга — итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителей; результат взаимодействия исполнителя и потребителя и собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Хранение — содержание продукции в местах ее размещения в соответствии с установленными правилами, предусматривающими обеспечение ее сохранности до использования по назначению в течение определенного срока.

Эксперт (по сертификации, аккредитации) — лицо, аттестованное на право проведения одного или нескольких видов работ в области сертификации (аккредитации).

Эксперт по качеству продукции — квалифицированный специалист, отвечающий

требованиям профессиональной и квалиметрической компетентности, заинтересованности в работе экспертной комиссии.

Экспертная оценка качества продукции — получение экспертными методами характеристик качества продукции, определяющих ее пригодность удовлетворять конкретным потребностям в соответствии с ее назначением.

Экспертный метод оценки качества — метод оценки качества продукции, основанный на использовании суждений экспертов.