

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине
«СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»
для студентов направления подготовки 38.04.01 Экономика,
направленность (профиль) «Экономика фирмы и отраслевых рынков»

Ставрополь
2026

СОДЕРЖАНИЕ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Возникновение и развитие науки об управлении
качеством.....4

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.....6

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3

Финансовые затраты на качество..... 10

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

Конкурентоспособность и качество..... 13

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5

Отечественный и зарубежный опыт управления качеством..... 17

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6

Стандартизация в управлении качеством..... 21

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7

Метрология и менеджмент качества..... 25

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8

Сертификация продукции и систем качества..... 28

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9

Организационные вопросы управления качеством..... 31

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ..... 34

Настоящие методические указания предназначены для студентов направления подготовки 38.04.01 «Экономика», направленность (профиль) «Экономика фирмы и отраслевых рынков».

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь конкурентоспособность связана с двумя показателями – уровнем цены и уровнем качества продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место. Производительность труда и экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции.

Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг совершенно справедливо подчеркивает, что главной задачей отечественной экономики в XXI веке является рост конкурентоспособности за счет роста качества.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Возникновение и развитие науки об управлении качеством

Теоретическая часть

Наука об управлении качеством — это научная дисциплина, в рамках которой разрабатывают и совершенствуют принципы, законы, методы и инструменты обеспечения соответствия параметров конкретного объекта установленным требованиям.

Становление науки управления качеством связано с научной деятельностью американского инженера Фредерика Уинслоу Тейлора (1856–1915). Он обобщил практический опыт производства (прежде всего, опыт Генри Форда), обосновал важность решения вопросов обеспечения качеством и разработал механизмы их решения преимущественно посредством контроля.

Также на становление концепции управления качеством влияли идеи различных школ менеджмента. Например, в начале 50-х годов А. Фейгенбаумом была предложена модель всеобщего контроля качества (Total Quality Control – TQC), в которой было предложено рассматривать не конечный результат производства, а каждый этап создания изделия.

Этапы развития науки об управлении качеством:

- 1890–1920-е годы – акцент был сделан на контроле готовых изделий, разрабатывались подходы, направленные на сортировку готовой продукции.
- 1920–1950-е годы – в область интересов науки сначала вошли сами производственные процессы, а затем и стадии, которые предшествуют процессу производства. Были разработаны и получили развитие статистические методы контроля.
- 1950–1980-е годы – связан с развитием методов обеспечения качества, формировались различные системы качества, с помощью которых деятельность по качеству стала организовываться на комплексной основе.
- С конца 1980-х годов – появление и развитие концепции TQM – всеобщего управления качеством. Главная идея – формулирование и постановка

чётких целей для развития организации, а затем в проектировании деятельности организации и мотивации сотрудников для достижения поставленных целей.

Управление качеством является одним из аспектов управления деятельностью предприятия в целом и поэтому примыкает к изучению менеджмента. Основоположниками теории управления были такие ученые как Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Эмерсон. Особое место занимает Г. Форд, основатель известной автомобильной компании. Он применил стандартизацию и унификацию – важнейшие элементы в управлении качеством, организовал конвейерное производство, что дало возможность перейти к массовому производству автомобилей.

Весомы вклад в развитие науки об управлении качеством внесли также Джозеф М. Юран, Уильям Э. Деминг и Каору Исикава и многие другие ученые.

Вопросы к собеседованию

1. Что такое управление качеством?
2. Каковы исторические предпосылки возникновения управления качеством?
3. Назовите ключевые этапы развития теории управления качеством.
4. Какие школы управления качеством выделяются исторически?
5. Кто считается основоположником научного подхода к управлению качеством?
6. Как введение понятия жизненного цикла продукции (услуг) повлияло на развитие науки об управлении качеством?
7. Какие концепции управления качеством вы знаете?
8. В чем заключалась суть концепции Ф. Тейлора?
9. В чем состоит концепция всеобщего управления качеством (TQM – Total Quality Management)?
10. Какую роль сыграл американский предприниматель Г. Форда в развитии науки об управлении качеством?
11. Что представляет собой «триада качества»?

12. Какие методы статистического контроля качества были разработаны первыми?

13. Какие современные инструменты и стандарты используются в управлении качеством?

Литература [2, 3, 4, 6, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

Теоретическая часть

Качество продукции – это совокупная характеристика основных свойств, определяющих способность удовлетворять соответствующие потребности наиболее приемлемым и экономичным способом.

Повышение качества изделий выгодно как изготовителю, так и потребителю.

Оценка уровня качества продукции для принятия управленческих решений состоит из следующих основных этапов:

1. Установление цели оценки уровня качества изделия;
2. Выбор номенклатуры, показателей качества оцениваемого и базового образцов, обоснования его необходимости и достаточности;
3. Выбор или разработка метода и приемов определения значений показателей качества;
4. Выбор или определение базовых значений показателей качества и поиск исходных данных для определения фактических значений показателей качества оцениваемой продукции;
5. Определение фактических значений показателей качества и их сопоставления с базовыми;
6. Оценки уровня качества и выработки рекомендаций для принятия управленческих решений.

Тестовые задания

1. Стремление достигнуть высокого качества продукции приводит к
 - А. Снижению себестоимости
 - Б. Росту цен на продукцию
 - В. Увеличению прибыли предприятия
 - Г. Все варианты верны
2. Прибыль потребителя рассчитывается
 - А. $\Pi_{\text{и}} = (\text{Ц} - \text{З}_{\text{и}}) \times V$
 - Б. $\Pi_{\text{и}} = \text{Ц} \times V - \text{З}_{\text{и}}$
 - В. $\Pi_{\text{и}} = \text{З}_{\text{и}} \times V$
3. Оценка качества продукции производится для решения следующих основных задач
 - А. Оптимальное соотношение показателей «цена-качество»
 - Б. Установление соответствия российских и зарубежных товаров
 - В. Контроль качества
 - Г. Выбор оптимального варианта продукции
4. Расположите этапы оценки уровня качества в порядке очередности
 - А. Определение фактических значений показателей качества и их сопоставления с базовыми
 - Б. Установление цели оценки уровня качества изделия
 - В. Выбор номенклатуры, показателей качества оцениваемого и базового образцов, обоснования его необходимости и достаточности
 - Г. Оценка уровня качества и выработки рекомендаций для принятия управленческих решений
 - Д. Выбор или определение базовых значений показателей качества и поиск исходных данных для определения фактических значений показателей качества оцениваемой продукции
 - Е. Выбор или разработка метода и приемов определения значений показателей качества

5. Соотнесите градацию технической продукции и ее качественную характеристику

№ п/п	Градация качества продукции	Качественная характеристика продукции
1	Градация П превосходный (высший) уровень качества	А. Удовлетворяет требованиям потребителей и имеет спрос, но уступает лучшим мировым достижениям; соответствует требованиям стандартов и технических условий; морально устарела, подлежит модернизации
2	Градация С средний уровень качества	Б. Соответствует лучшим мировым достижениям и требованиям международных стандартов
3	Градация У удовлетворительный уровень качества	В. Морально устаревшая, но еще пользуется спросом и поэтому не снятая с производства, изготовлена без отступлений от требований стандартов и технических условий; подлежит снятию с производства
4	Продукция низкого качества	Г. Превосходит лучшие мировые достижения; соответствует требованиям международных стандартов
5	Некачественная (бракуемая) продукция	Д. Изготовленная с отступлением от требований стандартов и технических условий

6. Вид продукции – это

А. Образцы продукции, представляющие передовые научно-технические достижения в развитии данного вида продукции

Б. Совокупность образцов продукции одного назначения и области применения

В. Количественная характеристика значимости данного показателя качества продукции среди других показателей ее качества

7. Показатель качества продукции – это

А. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления

Б. Характеризует одно из свойств продукции и обозначается буквой Р

В. Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

8. Коэффициент весомости показателя качества продукции это

А. Показатель, по которому принимают решение об оценке ее качества

Б. Значение показателя качества продукции, принятое за основу при сравнительной оценке ее качества

В. Количественная характеристика значимости данного показателя качества продукции среди других показателей ее качества

9. Индекс качества продукции

А. Комплексный показатель качества разнородной продукции, выпущенной за рассматриваемый интервал времени, равный среднему взвешенному относительных значений показателей качества этой продукции

Б. Регламентированное значение показателя качества, от которого отсчитывается допускаемое отклонение

В. Относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей

10. Базовые образцы – это

А. Образцы продукции, представляющие передовые научно-технические достижения в развитии данного вида продукции

Б. Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

В. Объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие «качества».
2. Цели и задачи менеджмента качества.
3. Основные категории управления качеством.
4. Объект и субъект менеджмента качества.
5. Система управления качеством.
6. Виды управления.
7. Принципы менеджмента качества

Литература [2, 3, 4, 6, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3

Финансовые затраты на качество

Теоретическая часть

В международных стандартах на системы качества отмечается большое значение оценки эффективности системы качества с финансовой точки зрения. Они дают рекомендации только по некоторым методам калькуляции затрат на качество для внешней (финансовой) отчетности о деятельности изготовителя (производителя) в рамках системы качества.

Метод калькуляции внутренних и внешних затрат на качество. Этот метод касается определения затрат на качество, которые в целом подразделяются на затраты, являющиеся результатом внутренней хозяйственной деятельности и внешних работ.

Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Здесь используются понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем каждая из данных стоимостей может быть источником экономии средств.

Метод определения потерь вследствие низкого качества. При данном подходе основное внимание уделяется внутренним и внешним потерям вследствие низкого качества и определению материальных и нематериальных потерь.

Тестовые задания

1. Составляющие затрат, связанных с внутренней хозяйственной деятельностью, анализируются на основе

А. Модели калькуляции затрат на «ПОД»

Б. Модели калькуляции затрат на «ДОП»

2. Затраты на профилактику и оценивание считаются выгодным капиталовложением

А. Да

Б. Нет

3. Затраты на профилактику – это

А. Деятельность по предотвращению дефектов

Б. Затраты, являющиеся следствием дефектов, возникающих до поставки продукции вследствие того, что продукция не отвечает требованиям к качеству

В. Затраты, являющиеся следствием дефектов, т.е. затраты, возникающие после поставки продукции, когда выясняется, что продукция не отвечает требованиям к качеству

4. Внутренние затраты – это

А. Деятельность по предотвращению дефектов

Б. Затраты, являющиеся следствием дефектов, возникающих до поставки продукции вследствие того, что продукция не отвечает требованиям к качеству

В. Затраты, являющиеся следствием дефектов, т.е. затраты, возникающие после поставки продукции, когда выясняется, что продукция не отвечает требованиям к качеству

5. Внешние затраты – это

А. Деятельность по предотвращению дефектов

Б. Затраты, являющиеся следствием дефектов, возникающих до поставки продукции вследствие того, что продукция не отвечает требованиям к качеству

В. Затраты, являющиеся следствием дефектов, т.е. затраты, возникающие после поставки продукции, когда выясняется, что продукция не отвечает требованиям к качеству

6. Одна из наиболее полных структур затрат на качество, разработана американским ученым А. Фейгенбаумом, в соответствии с ней все расходы на качество могут быть разделены на следующие виды

А. Расходы изготовителя

Б. Расходы поставщиков и потребителей

В. Совместные расходы изготовителей и поставщиков

Г. Расходы потребителя

7. Прямые расходы состоят из следующих видов затрат

А. Предупредительные расходы

- Б. Оценочные расходы
 - В. Расходные расходы
 - Г. Затраты из-за внешних отказов
 - Д. Затраты, связанные с внутренними, в пределах процессов внутри фирмы, отказами
8. Суммарные потери на брак включают в себя следующие виды затрат
- А. На переделку брака
 - Б. На восстановление брака
 - В. На утилизацию брака
9. Дополнительные расходы, связанные с качеством производимых ими объектов делятся на
- А. Косвенные
 - Б. Прямые
 - В. Непредвиденные
10. Традиционный подход к выработке стратегии управления затратами на качество ориентируется на
- А. Определенное наиболее экономически выгодное предприятию количество таких отклонений
 - Б. Использование концепции «ноль дефектов», как самой экономически выгодной

Вопросы к практическому занятию

1. Классификация затрат на качество.
2. Внутренний учет и анализ.
3. Методы калькуляции финансовых затрат на качество.
4. Экономическая эффективность улучшения качества

Литература [2,4, 6, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

Конкурентоспособность и качество

Теоретическая часть

В условиях рынка удовлетворенность потребителя товаром находит выражение в акте купли-продажи. Такое совпадение свойств, характеристик товара и требований потребителя, при котором соблюдаются интересы производителя и потребителя, означающее полное соответствие товара условиям рынка, называется его конкурентоспособностью.

Конкурентоспособность товара определяется совокупностью свойств, которые представляют интерес для определенной группы покупателей и обеспечивают удовлетворение данной потребности.

Оценка способности товара конкурировать производится путем сопоставления параметров анализируемой продукции с параметрами базы сравнения. За базу сравнения принимается образец.

Расчет группового показателя конкурентоспособности по техническим параметрам производится по формуле:

$$Im.n. = \sum_{i=1}^n gi \times ai \quad (1)$$

где gi – единичный показатель конкурентоспособности по i -му техническому параметру;

ai – весомость i -го параметра в общем наборе технических параметров, характеризующих потребность;

n – число параметров, участвующих в оценке.

Расчет группового показателя по экономическим параметрам производится по формуле:

$$Tэ.n. = Z / Ze \quad (2)$$

где Z , Ze – полные затраты соответственно по сравниваемой продукции и эталону.

Показатель конкурентоспособности важен для проектирования требуемых свойств изделия, установления цены и для решения других проблем.

Для оценки конкурентоспособности возможно применение балльной оценки, в соответствии с которой каждому качественному параметру изделия выставляется балл с учетом значимости этого параметра по избранной шкале. После определяется средний балл изделия, характеризующий уровень качества в баллах. Стоимость одного среднего балла определяется путем деления цены изделия на средний балл:

$$P = P / \sigma \quad (3)$$

где P – цена изделия;

σ – средний балл изделия с учетом параметров качества

Тестовые задания

1. Качество – это ...

А. Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность, удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

Б. Общественная оценка, характеризующая степень удовлетворения потребностей в конкретных условиях потребления той совокупности свойств, которые явно выражены или потенциально заложены в товаре

В. Деятельность, направленная на достижение упорядочения в определенной области, посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих и потенциальных задач

2. Конкурентоспособность товара

А. Представляет собой совокупность его качественных и стоимостных характеристик, которая обеспечивает удовлетворение конкретной потребности покупателя и выгодно для покупателя отличается от аналогичных товаров-конкурентов

Б. Общественная оценка, характеризующая степень удовлетворения потребностей в конкретных условиях потребления той совокупности свойств, которые явно выражены или потенциально заложены в товаре

В. Деятельность, направленная на достижение упорядочения в определенной

области, посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих и потенциальных задач

3. На качество продукции влияют

- А. Внутренние
- Б. Экономические
- В. Внешние
- Г. Комплексные

4. К внутренним факторам, влияющих на качество продукции, относятся

- А. Технические
- Б. Организационные
- В. Экономические
- Г. Социально-психологические
- Д. Единичные
- Е. Комплексные

5. Конкурентоспособность предприятия зависит от следующих факторов

- А. Техничко-экономических
- Б. Коммерческих
- В. Нормативно-правовых
- Г. Единичных
- Д. Комплексных

6. Техничко-экономические факторы конкурентоспособности предприятия

- А. Включают качество, продажную цену и затраты на эксплуатацию или потребление продукции или услуги
- Б. Определяют условия реализации товаров на конкретном рынке
- В. Отражают требования технической, экологической и иной безопасности использования товара на данном рынке, а также патентно-правовые требования

7. Коммерческие факторы конкурентоспособности предприятия

- А. Определяют условия реализации товаров на конкретном рынке
- Б. Включают качество, продажную цену и затраты на эксплуатацию или потребление продукции или услуги

В. Отражают требования технической, экологической и иной безопасности использования товара на данном рынке, а также патентно-правовые требования

8. Нормативно-правовые факторы конкурентоспособности предприятия

А. Отражают требования технической, экологической и иной безопасности использования товара на данном рынке, а также патентно-правовые требования

Б. Включают качество, продажную цену и затраты на эксплуатацию или потребление продукции или услуги

В. Определяют условия реализации товаров на конкретном рынке

9. Существуют следующие методы определения конкурентоспособности

А. Дифференциальный

Б. Аналитический

В. Комплексный

Г. Смешанный

10. Комплексный метод определения конкурентоспособности

А. Основывается на применении групповых, обобщенных, интегральных показателей

Б. Позволяет выразить способность товара конкурировать в определенных условиях рынка через комплексный количественный показатель – коэффициент конкурентоспособности

В. Оценка способности товара конкурировать производится путем сопоставления параметров анализируемой продукции с параметрами базы сравнения

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие «конкурентоспособности».

2. Понятие «конкуренции».

3. Составляющие конкурентоспособности товара или услуги.

4. Показатели конкурентоспособности и качества товара или услуги

Литература [2, 4, 5, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5

Отечественный и зарубежный опыт управления качеством

Теоретическая часть

Российская наука и практика внесли значительный вклад в формирование современных подходов к управлению качеством.

Саратовская система бездефектного изготовления продукции принципиально изменила функции отдела технического контроля: теперь сам рабочий стал контролировать произведенную им продукцию и отделять качественную от некачественной.

Горьковская система КАНАРСПИ, такая организация работ, которая позволяет проектировать и ставить на производство хорошо отработанную конструкцию.

Ярославская система НОРМ. Система НОРМ вооружает опытом организации работ и взаимодействия различных подразделений и служб предприятия при решении задачи планомерного поэтапного улучшения параметров продукции.

Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) сформировалась к середине 70-х гг. XX в.; в 1975 г. было принято постановление ЦК КПСС, одобряющее опыт львовских предприятий и recommending широкое внедрение КС УКП в промышленность.

С 20-х до начала 80-х гг. XX в. формировались два направления в области качества: общий менеджмент и менеджмент качества,

Первым этапом возникновения менеджмента качества считается теория Т.У. Тейлора, которая включает понятия верхнего и нижнего пределов качества, поля допуска, измерительных инструментов (шаблоны, калибры), а также наличие инспектора по качеству, систему штрафов и другие формы и методы воздействия на качество продукции.

На втором этапе (20-50-е гг. XX в.) развитие получили статистические методы контроля качества. Вальтер Шухарт (1925) разработал концепцию

статистического управления процессами, ввел понятие «процесс, находящийся в управляемом состоянии».

В 50-80-е гг. XX в. (3-й этап) за рубежом внутрифирменные системы стали системами контроля качества, которые включали: TQC – тотальное управление качеством и параллельный инжиниринг (Фейгенбаум), «Круг качества», диаграммы «причина – следствие», концепцию управления качеством, в которой участвуют все члены коллектива (К. Исикава); функцию потерь качества. В это время также формируется направление – инжиниринг качества. За рубежом наиболее характерным примером этого направления является система ZD, т. е. программа «ноль дефектов», предложенная в 1964 г. Кросби.

Современный этап развития менеджмента качества характеризуется внедрением стандартов ИСО серии 9000, которые признаны во всем мире. Наличие сертификата о соответствии системы менеджмента этим стандартам является пропуском на зарубежные рынки.

Тестовые задания

1. Какой метод управления качеством продукции может служить разработкой и внедрением контрактно-договорной системы на ее поставку

- А. Прогнозирование качества
- Б. Экспертный
- В. Интегральный

2. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране в 1950-е годы?

- А. Ленинградская
- Б. Волгоградская
- В. Саратовская
- Г. Минская
- Д. Калининградская

3. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?

- А. Пять

- Б. Шесть
- В. Семь
- Г. Восемь
- Д. Девять

4. Какой метод контроля качества продукции на предприятиях являлся основным при использовании саратовской системы БИП?

- А. Сплошной
- Б. Выборочный
- В. Отсутствие контроля
- Г. Самоконтроль
- Д. Бригадный

5. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

- А. Фейгенбаума
- Б. Прудона
- В. Исикава
- Г. Деминга
- Д. Боголюбова

6. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции

- А. Соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники
- Б. Соответствие качества результата труда установленным требованиям
- В. Соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению
- Г. Соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям
- Д. Соответствие мировым стандартам качества

7. Целью какой системы управления качеством продукции являлось обеспечение выпуска продукции отличного качества, высокой надежности и долговечности?

- А. КАНАРСПИ
- Б. НОРМ
- В. БИЛ

Г. КСУКП

Д. СБТ

8. Какая система управления качеством продукции охватывала многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации?

А. КАНАРСПИ

Б. НОРМ

В. БИЛ

Г. КСУКП

Д. СБТ

9. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля?

А. Дельфи

Б. Балансовый

В. Математико-статистические

Г. Комплексного анализа

Д. Прогнозирования

10. Какой подход к оптимизации процессов обеспечивает статистическое регулирование процессов?

А. Случайный

Б. Индивидуальный

В. Комплексный

Г. Систематический

Д. Постоянный

Вопросы к практическому занятию

1. Зарождение элементов управления качеством в России.

2. Развитие контроля качества.

3. Разработка методов оценки качества товаров или услуг.

4. Разработка системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях

5. Современный менеджмент качества в России.

6. Опыт управления качеством в США, Японии.
7. Европейский опыт управления качеством.
8. Статистические методы управления качеством.
9. Стандарты ИСО серии 9000

Литература [1, 3, 6, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6

Стандартизация в управлении качеством

Теоретическая часть

Стандартизация является одним из важнейших элементов современного механизма управления качеством продукции (работ, услуг). Стандарт – это нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом. Общей целью стандартизации является защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов, услуг, обеспечивая:

- безопасность продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- безопасность хозяйственных субъектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций;
- обороноспособность и мобилизационную готовность страны;
- техническую и информационную совместимость, а также взаимозаменяемость продукции;
- единство измерений;
- качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем науки, техники и технологии;
- экономию всех видов ресурсов.

Органы и службы стандартизации – организации, учреждения, объединения и их подразделения, основной деятельностью которых является осуществление

работ по стандартизации или выполнение определенных функций по стандартизации. Государственное управление деятельностью по стандартизации в России осуществляет Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России). В настоящее время широкое распространение получили международные стандарты ИСО серии 9000, которые вместе с терминологическим стандартом ИСО 8402 отражают концентрированный мировой опыт управления качеством. Главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9000, – обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это.

Тестовые задания

1. Нормотворческая деятельность, которая находит наиболее рациональные нормы, а затем закрепляет их в нормативных документах – это

- А. Сертификация
- Б. Управление качеством
- В. Стандартизация
- Г. Законодательство

2. Нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом – это

- А. Стандарт
- Б. Технические условия
- В. Регламент
- Г. Свод правил

3. К основным физическим константам не относится

- А. Метр
- Б. Ампер
- В. Кельвин
- Г. Ньютон

4. Действующая система стандартизации позволяет разрабатывать и поддерживать в актуальном состоянии

А. Единый технический язык

Б. Унифицированные ряды важнейших технических характеристик продукции

В. Систему классификаторов технико-экономической информации

Г. Все перечисленное

5. Целью стандартизации не является

А. Безопасность продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества

Б. Техническую и информационную совместимость, а также взаимозаменяемость продукции

В. Единство измерений

Г. Обязательная сертификация продукции имеющая повышенную опасность для здоровья человека или окружающей среды

6. Современная стандартизация базируется на следующих принципах

А. Системность

Б. Вариантность

В. Взаимозаменяемость

Г. Все перечисленные

7. Что определяет стандарт как элемент системы и обеспечивает создание систем стандартов, взаимосвязанных между собой сущностью конкретных объектов стандартизации?

А. Принцип повторяемости

Б. Принцип системности

В. Принцип вариантности

Г. Принцип взаимозаменяемости

8. Какой принцип предусматривает (применительно к технике) возможность сборки или замены одинаковых деталей, изготовленных в разное время и в различных местах

А. Принцип единства измерений

- Б. Принцип квалиметрии
 - В. Принцип взаимозаменяемости
 - Г. Принцип однотипности стандартных элементов
9. Рассмотрение каждого объекта как части более сложной системы, предполагает совместимость всех элементов этой сложной системы
- А. Закономерности процесса разработки стандартов
 - Б. Сбалансированность интересов сторон
 - В. Системность стандартизации
 - Г. Динамичность и опережающее развитие стандарта
10. Что не является функцией стандартизации?
- А. Охранная
 - Б. Ресурсосберегающая
 - В. Коммуникативная
 - Г. Защитная

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие и цели стандартизации.
2. Законодательство РФ о стандартизации.
3. Права и функции Госстандарта России.
4. Государственные стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической информации.
5. Государственный надзор и контроль и органы, его осуществляющие.
6. Финансирование работ по государственной стандартизации.
7. Стимулирование применения Госстандартов

Литература [1, 2, 4, 5, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7

Метрология и менеджмент качества

Теоретическая часть

Метрология – наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности. Метрологию подразделяют на теоретическую, прикладную и законодательную.

Теоретическая метрология занимается вопросами фундаментальных исследований, созданием системы единиц измерений, физических постоянных, разработкой новых методов измерения.

Прикладная (практическая) метрология занимается вопросами практического применения в различных сферах деятельности результатов теоретических исследований в рамках метрологии.

Законодательная метрология включает совокупность взаимообусловленных правил и норм, направленных на обеспечение единства измерений, которые возводятся в ранг правовых положений, имеют обязательную силу и находятся под контролем государства.

Основополагающим актом законодательства в области метрологии является Федеральный закон 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений».

Правовое регулирование вопросов обеспечения единства измерений характеризуется наличием значительного числа технико-юридических норм и актов по таким специальным вопросам, как поверка и калибровка средств измерения, методики выполнения измерений и испытаний, метрологическая экспертиза, аттестация и др.

Тестовые задания

1. Качество результатов измерений – это
 - А. Достоверность информации о качестве и количестве товара
 - Б. Важнейший инструмент познания объектов и явлений окружающего мира
2. Измерения – это

- А. Важнейший инструмент познания объектов и явлений окружающего мира
 - Б. Достоверность информации о качестве и количестве товара
3. Метрологию подразделяют на
- А. Теоретическую
 - Б. Практическую
 - В. Прикладную
 - Г. Законодательную
4. Теоретическая метрология занимается вопросами
- А. Фундаментальных исследований, созданием системы единиц измерений, физических постоянных, разработкой новых методов измерения
 - Б. Практического применения в различных сферах деятельности результатов теоретических исследований в рамках метрологии
5. Прикладная метрология занимается вопросами
- А. Практического применения в различных сферах деятельности результатов теоретических исследований в рамках метрологии
 - Б. Фундаментальных исследований, созданием системы единиц измерений, физических постоянных, разработкой новых методов измерения
6. Законодательная метрология включает
- А. Совокупность взаимообусловленных правил и норм, направленных на обеспечение единства измерений, которые возводятся в ранг правовых положений, имеют обязательную силу и находятся под контролем государства
 - Б. Отдельные правила и нормы, направленные на обеспечение единства измерений, которые возводятся в ранг правовых положений, имеют обязательную силу и находятся под контролем государства
7. Государственная система обеспечения единства измерений – это
- А. Система обеспечения единства измерений в стране, реализуемая, управляемая и контролируемая федеральным органом исполнительной власти по метрологии – Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).
 - Б. Создание общегосударственных правовых, нормативных, организационных,

технических и экономических условий для решения задач по обеспечению единства измерений и предоставление всем субъектам деятельности возможности оценивать правильность выполняемых измерений

В. Совокупность операций и правил, выполнение которых обеспечивает получение результатов с известной погрешностью

8. Методика выполнения измерений – это

А. Совокупность операций и правил, выполнение которых обеспечивает получение результатов с известной погрешностью

Б. Система обеспечения единства измерений в стране, реализуемая, управляемая и контролируемая федеральным органом исполнительной власти по метрологии – Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).

В. Создание общегосударственных правовых, нормативных, организационных, технических и экономических условий для решения задач по обеспечению единства измерений и предоставление всем субъектам деятельности возможности оценивать правильность выполняемых измерений

9. Цель государственной системы обеспечения единства измерений

А. Создание общегосударственных правовых, нормативных, организационных, технических и экономических условий для решения задач по обеспечению единства измерений и предоставление всем субъектам деятельности возможности оценивать правильность выполняемых измерений

Б. Система обеспечения единства измерений в стране, реализуемая, управляемая и контролируемая федеральным органом исполнительной власти по метрологии – Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).

10. Порядок разработки и аттестации методик выполнения измерений определяет

А. Росстандарт

Б. Министерство экономики РФ

В. Госстрой РФ

Г. Госстандарт РФ

Вопросы к практическому занятию

1. Анализ законодательства в области метрологии.
 2. Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений.
 3. Аттестация методик выполнения измерений.
 4. Государственный метрологический надзор.
 5. Сертификация средств измерений.
 6. Международные организации по метрологии.
- Литература [1, 2, 4, 6, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8

Сертификация продукции и систем качества

Теоретическая часть

В 1992 году Госстандарт России начал реализацию соответствующих положений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», которые предусматривали сертификацию продукции и услуг.

Сертификация – деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Нормативную сферу государственной сертификации можно представить в виде совокупности сферических уровней (рис. 1). Нормативные акты каждого из этих уровней и все вместе обеспечивают правовое и функциональное осуществление работ по сертификации и соединение сертификационного пространства России с аналогичными пространствами других государств.

В настоящее время в Европе действует более 700 органов по сертификации. Системы сертификации взаимосвязаны и действуют согласованно.

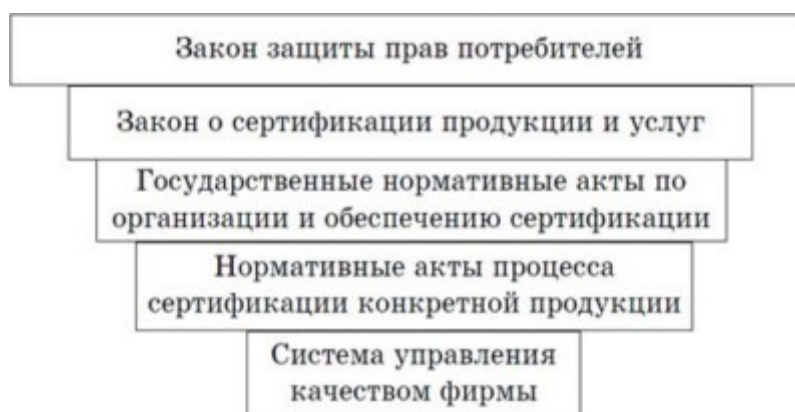


Рисунок 1 – Нормативная сфера государственной системы сертификации

Тестовые задания

1. Кто определен в качестве национального органа по сертификации в Российской Федерации?
 - А. Министерство экономики РФ
 - Б. Госстрой РФ
 - В. Министерство высшего и специального образования
 - Г. Госстандарт РФ
 - Д. Министерство труда и социальных вопросов
2. Какой закон РФ был первым законодательным актом, вводящим в стране обязательную сертификацию?
 - А. О сертификации биржевых товаров
 - Б. О защите прав потребителей
 - В. Об ответственности за продукцию
 - Г. О сертификации продукции
 - Д. О введении Государственного стандарта серии 9000
3. В течение какого срока, хранятся образцы проведенной сертификации продукции?
 - А. 1 года
 - Б. 2 лет
 - В. 3 лет
 - Г. 4 лет

Д. Срока действия сертификата

4. Куда наносится знак соответствия каждой единицы сертифицированной продукции?

А. По желанию производителя

Б. По требованию покупателя

В. На несъемную часть

Г. На тару

Д. На упаковку

5. Номенклатуру товаров, подлежащих обязательной сертификации, определяет

А. Министерство экономики РФ

Б. Госстандарт России

В. Госстрой РФ

6. Каким законом определено, что сертификацией продукции является процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям?

А. Законом РФ «Защита прав потребителей»

Б. Законом РФ «О сертификации продукции и услуг»

В. Законом РФ «Об ответственности за продукцию»

7. Сертификация – это ...

1. Нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом

2. Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям

3. Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям

8. Как часто проводится плановый инспекционный контроль за системой качества?

А. 1 раз в квартал

Б. 1 раз в полгода

В. 1 раз в год

Г. 1 раз в три года

9. Каким стандартам должна соответствовать СМК для прохождения сертификации?

А. ГОСТ Р 10000

Б. ГОСТ Р 9000

В. ИСО 9000

Г. ГОСТ 14000

10. В каком году Госстандарт России начал реализацию соответствующих положений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», которые предусматривали сертификацию продукции и услуг?

А. 1985

Б. 1996

В. 1992

Вопросы к практическому занятию

1. Нормативные документы по сертификации.

2. Элементы и участники сертификации.

3. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции.

Литература [2, 4, 5, 6, 7].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9

Организационные вопросы управления качеством

Теоретическая часть

В современных условиях функционирования экономики особое значение приобретает повышение качества и конкурентоспособности выпускаемой субъектами хозяйствования продукции.

Уровень качества продукции характеризуется интенсивностью проявления тех или иных свойств и выражается с помощью количественных и качественных показателей. Повышение качества продукции (работ, услуг) обеспечивается на основе управления качеством, создания на предприятиях соответствующей системы управления качеством. Управление качеством на производстве можно рассматривать также как форму управления инновационной деятельностью, направленной в большей степени на совершенствование выпускаемой продукции. При этом центральное место принадлежит методам управления – экономическим, организационным, социально-психологическим.

К основным экономическим методам управления качеством относятся: планирование качества; стимулирование повышения качества результатов деятельности предприятий; материальное стимулирование повышения качества труда исполнителей.

Организационные методы управления качеством направлены на формирование прогрессивных форм организации производства, управления и труда на предприятии, способствующих повышению качества, в том числе на создание современных систем управления качеством.

Социально-психологические методы включают: создание благоприятных условий труда и быта работников, формирование нормального социально-психологического климата в коллективах, развитие внутрипроизводственных механизмов стимулирования качества, моральное стимулирование, привлечение работников к решению проблем качества и т.д.

Тестовые задания

1. Управление качеством продукции – это...

А. Воздействие одного лица или группы лиц на другие лица для побуждения к действиям, соответствующим достижению поставленных целей при условии принятия менеджерами ответственности за результативность воздействия

Б. Управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения

качества продукции и функционирования самой системы управления качеством

В. Управление эффективностью взаимодействия субъекта и объекта системы управления, выполнение общих функций управления по отношению к реально поставленным целям

2. Менеджмент как сфера деятельности предполагает по отношению к системе и ее частям решения управленческих задач

А. Три уровня

Б. Четыре уровня

В. Два уровня

3. К Основным функциям системы управления относятся

А. Макрофункции

Б. Общие функции управления

В. Частные функции управления

Г. Все ответы верны

4. Основой и общего менеджмента, и менеджмента качества является система

А. Э.У. Деминг

Б. Ф.У. Тейлор

5. На втором этапе систем управления качеством развитие получили

А. Статистические методы контроля качества

Б. Семь инструментов качества

В. Комплексной системе управления качеством продукции

6. Задачей управления качеством является

А. Отделение хороших изделий от плохих

Б. Установление причин брака

В. Все ответы верны

7. Под управлением качеством продукции понимаются действия

А. Осуществления и управление эффективностью взаимодействия субъекта и объекта системы управления, выполнение общих функций управления по отношению к реально поставленным целям

Б. Осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в

целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества

8. Механизм управления качеством продукции – это...

А. Совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством

Б. Комплексная система управления качеством продукции

В. Выработка миссии (парадигмы, идеологии) существования и развития системы, разработка дерева целей системы управления и критериев их достижения, выработка общей политики поведения системы

9. Технологическая подготовка производства – эта функция относится к...

А. К основным функциям менеджмента

Б. К основным функциям управления рисками

В. К основным функциям управления качеством

10. В состав специальных подсистем механизма управления качеством продукции входят

А. Метрологическое обеспечение качества продукции, специальная подготовка и повышение квалификации кадров

Б. Подсистемы стандартизации, испытаний продукции, профилактики брака в производстве, аттестации и сертификации

В. Все ответы верны

Вопросы к практическому занятию

1. Полномочия федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров, работ, услуг.

2. Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров, работ, услуг.

3. Влияние общественности на решение проблемы качества

Литература [3, 6, 7].

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Земсков, Ю. П. Менеджмент качества / Ю. П. Земсков, Е. В. Асмолова, Т. А. Сушкова. – 2-е изд., стер. – СПб: Лань, 2022. – 264 с. – ISBN 978-5-507-44377-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/222647>
2. Рожков, В. Н. Управление качеством : учебник / В.Н. Рожков. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 336 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-00091-791-6. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2051479>
3. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. – М.: Издательство Юрайт, 2026. – 460 с. – ISBN 978-5-534-11517-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/582527>

Дополнительная литература

4. Агарков, А. П. Управление качеством : Учебник для бакалавров / Агарков А. П. - Москва : Дашков и К, 2015. – 204 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-394-02226-5
5. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 176 с. – ISBN 978-5-16-004764-5. – Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1052442>
6. Нежникова, Е. В. Экономика качества : учебник / Е. В. Нежникова, М. В. Черняев, О. В. Папельнюк. – М.: Дашков и К, 2021. – 216 с. – ISBN 978-5-394-04512-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/230048>
7. Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б. И. Герасимов, Е. Б. Герасимова, А. И. Евсейчев [и др.] ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: Тамбовский

государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 160 с. : ил., табл.,
схем. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»
для студентов направления подготовки 38.04.01 Экономика,
направленность (профиль) «Экономика фирмы и отраслевых рынков»

Ставрополь
2026
СОДЕРЖАНИЕ

1. Формулировка задания и его объем.....	4
2. Общие требования к написанию реферата.....	7
3. Рекомендации по написанию реферата, примерный календарный план его выполнения.....	10
4. Порядок защиты и ответственность студента за написание реферата.....	14
5. Список рекомендуемой литературы.....	16
Приложение 1.....	21

Цель дисциплины «Системы управления качеством» заключается в необходимости дать студентам, будущим специалистам в области управления качеством, комплекс современных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.

Одна из основных задач учебного процесса сегодня – научить студентов работать самостоятельно, развить способности и потребности к самостоятельному творчеству, повседневной и планомерной работе над учебниками, учебными пособиями, периодической литературой и т.д., активному участию в научной работе. Поэтому написание рефератов, как одного из вида самостоятельной работы студентов является важной задачей.

Реферат – письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

1. ФОРМУЛИРОВКА ЗАДАНИЯ И ЕГО ОБЪЕМ

Целью выполнения реферативной работы является расширение и систематизация знаний студента путём углублённого изучения одной из предложенных тем и правильного изложения данной темы в виде письменной научной работы объёмом 20-25 страниц, выполненной согласно требованиям ГОСТа.

Задачи написания реферата:

- более глубокое усвоение студентом дисциплины, предусмотренной учебной программой;
- творческое осмысление дополнительного учебного и научного материала

в виде письменной научной работы;

– приобретение первичных навыков работы с ГОСТом при выполнении письменной работы.

Функции реферата: информативная (ознакомительная); поисковая; справочная; сигнальная; индикативная; адресная коммуникативная. Степень выполнения этих функций зависит от содержательных и формальных качеств реферата, а также от того, кто и для каких целей их использует.

Требования к языку реферата: он должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.

В реферате должны присутствовать характерные поисковые признаки:

- раскрытие содержания основных концепций;
- цитирование мнений некоторых специалистов по данной проблеме;
- текстовые дополнения в постраничных сносках или оформление специального словаря в приложении и т. п.

При написании текста реферата документированные фрагменты увязываются логическими авторскими связками.

В настоящее время, помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу.

В реферате необходимы развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания.

Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора. Если в первичном документе главная мысль сформулирована недостаточно четко, в реферате она должна быть конкретизирована и выделена.

Студенту предоставляется право самостоятельно выбрать тему реферата из списка тем, рекомендованных кафедрой по конкретной дисциплине.

После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников. Обязательно следует уточнить перечень нормативно-правовых актов органов

государственной власти и управления, других документов для анализа.

Примерный перечень тем рефератов

1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
2. Система показателей качества продукции.
3. Методология и терминология управления качеством.
4. Механизм управления качеством продукции.
5. Методологические основы современной стандартизации.
6. Государственная система стандартизации Российской Федерации.
7. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества.
8. Основные методы стандартизации.
9. Оценка экономической эффективности стандартизации.
10. Ответственность предприятий за нарушение обязательных требований государственных стандартов.
11. Административная ответственность за нарушение обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации и обеспечение единства измерений.
12. Методологические основы планирования качества продукции.
13. Обобщающие и комплексные показатели качества продукции, используемые в планировании.
14. Разработка систем качества на предприятиях.
15. Планирование качества продукции на предприятии.
16. Контроль качества продукции на предприятиях.
17. Сущность, цели и виды сертификации в управлении качеством.
18. Основные положения системы сертификации.
19. Основные функции государственных органов управления, осуществляющих работы по сертификации.
20. Сертификация продукции и систем качества.
21. Сертификация работ и услуг.

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА

Реферативная работа должна быть аккуратно написана от руки чернилами (пастой) черного или синего цвета, либо отпечатана на белых стандартных листах (формат А4 по ГОСТ 2.301-68 297 × 210). По всем четырем сторонам листа должны быть оставлены поля: размер левого поля – 30 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 25 мм. Работа должна быть выполнена разборчиво, без помарок, зачеркиваний и без сокращений слов (кроме общепринятых сокращений). Страницы реферата должны быть пронумерованы арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по тексту. На титульном листе, содержании и первом листе введения номер не ставится. Начиная со второго листа введения, который является 4 страницей, номер проставляется в нижнем правом углу без точки в конце.

Иллюстрации и таблицы следует располагать после текста, в котором они упоминаются или на следующей странице. Иллюстрация должна иметь соответствующее название, помещаемое непосредственно под ней по центру и обозначаются словом «Рисунок – ».

Название таблицы располагается по центру над таблицей, а перед названием таблицы слово «Таблица – ». Иллюстрации и таблицы должны иметь сквозную нумерацию.

В случае цитирования в тексте работы авторов, необходимо давать ссылку на литературный источник. Ссылки следует давать в тексте в квадратных скобках с указанием порядкового номера источника в прилагаемом списке литературы и номера страницы источника цитирования или заимствования аналитических или графических данных.

На последней странице реферата студент ставит подпись и дату написания работы.

План написания реферата должен иметь внутреннее единство, строгую логику изложения, смысловую завершенность раскрываемой проблемы (темы).

Реферат состоит из следующих пунктов:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы.

Титульный лист реферата оформляется в соответствии с приложением 1.

Содержание – перечень разделов и параграфов с указанием номера страниц, с которой они начинаются.

Во введении (1-1,5 страницы) раскрывается актуальность темы (проблемы), формулируются цель и задачи раскрываемого в реферате анализа.

Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае, если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу – обязательно необходимо сделать ссылку на того автора, у кого взяли данный материал. В основной части формулируются ключевые понятия и положения, вытекающие из анализа теоретических источников (теоретических точек зрения, моделей, концепций), документальных источников и материалов практики, экспертных оценок по вопросам исследуемой проблемы, а также результатов эмпирических исследований. Кроме того, необходимо попытаться передать в каждом разделе реферата единую цельную проблему, как она рассматривается у различных авторов, либо в разных частях одной монографии. Следует отмечать обнаруженные противоречия, либо развитие той же идеи, выделяя свои собственные умозаключения оборотами типа «можно предположить, что...», «в противоположность мнению...», «наиболее убедительным выглядит мнение, что...».

В заключении (1-2 страницы) формулируются главные итоги авторского

исследования в соответствии с выдвинутой целью и задачами реферата, излагаются обобщенные выводы или практические рекомендации по разрешению исследуемой проблемы в рамках государства, регионального уровня или уровня конкретного предприятия (организации).

В списке использованной литературы следует в алфавитном порядке указать фамилии (и инициалы) авторов, название работы, место и год издания. В случае использования сборников научных работ, следует обязательно указывать Ф.И.О. автора и название каждой статьи, после чего привести название сборника с его входными данными.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА, ПРИМЕРНЫЙ КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ЕГО ВЫПОЛНЕНИЯ

Для написания реферата необходимо использовать научный стиль речи. В научном стиле легко ощутимый интеллектуальный фон речи создают следующие конструкции:

Предметом рассмотрения является...

Эта деятельность может быть определена как...

С другой стороны, следует подчеркнуть, что...

Это утверждение одновременно предполагает и то, что...

При этом ... должно (может) рассматриваться как ...

Рассматриваемая форма...

Ясно, что...

Из вышеприведенного анализа... со всей очевидностью следует...

Логика рассуждения приводит к следующему...

Следует отметить...

Таким образом, можно с достаточной определенностью сказать, что ...

Конструкции, связывающие все композиционные части схемы-модели реферата:

1. Переход от перечисления к анализу основных вопросов статьи.

В этой (данной, предлагаемой, настоящей, рассматриваемой, реферируемой, названной...) статье (работе...) автор (ученый, исследователь...; зарубежный, известный, выдающийся, знаменитый...) ставит (поднимает, выдвигает, рассматривает...) ряд (несколько...) важных (следующих, определенных, основных, существенных, главных, интересных, волнующих, спорных...) вопросов (проблем...)

2. Переход от перечисления к анализу некоторых вопросов.

Варианты переходных конструкций:

Одним из самых существенных (важных, актуальных...) вопросов, по нашему мнению (на наш взгляд, как нам кажется, как нам представляется, с нашей точки зрения), является вопрос о...

Среди перечисленных вопросов наиболее интересным, с нашей точки зрения, является вопрос о...

Мы хотим (хотелось бы, можно, следует, целесообразно) остановиться на...

3. Переход от анализа отдельных вопросов к общему выводу

В заключение можно сказать, что...

На основании анализа содержания статьи можно сделать следующие выводы...

Таким образом, можно сказать, что...

Итак, мы видим, что...

Реферативная работа выполняется в соответствии с календарным планом-графиком, в котором устанавливаются конкретные сроки выполнения этапов работы (выдача задания – 1 неделя, проверка и защита – 10 неделя).

1. Выбор темы исследования

Тема реферата выбирается студентом самостоятельно в соответствии с научными интересами. Помощь в выборе темы может оказать научный руководитель. Тема в концентрированном виде выражает содержание будущего текста, фиксируя как предмет исследования, так и его ожидаемый результат. Для того чтобы работа над рефератом была успешной, необходимо, чтобы тема

заклучала в себе проблему, скрытый вопрос (даже если наука уже давно дала ответ на этот вопрос, студент, только знакомящийся с соответствующей областью знаний, будет вынужден искать ответ заново, что даст толчок к развитию проблемного, исследовательского мышления).

2. Планирование исследования

Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы:

- выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата;
- сбор и изучение исходного материала, поиск литературы;
- анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы;
- сообщение о предварительных результатах исследования;
- литературное оформление исследовательской проблемы;
- обсуждение работы (на семинаре, в студенческом научном обществе, на конференции и т.п.).

3. Поиск и изучение литературы

Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к научному руководителю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТу по библиографическому описанию произведений печати. Подбранная литература изучается в следующем порядке:

- знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;
- исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора, название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);
- обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания реферата.

При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только

подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала.

При обработке полученного материала автор должен:

- систематизировать его по разделам;
- выдвинуть и обосновать свои гипотезы;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;
- уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится

оперировать при разработке темы;

- сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования;

- окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата.

При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил:

- следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику;

- писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод);

- писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты;

- писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Раскрытие темы предполагает, что в тексте реферата излагается относящийся к теме материал и предлагаются пути решения содержащейся в теме проблемы; связность текста предполагает смысловую соотносительность отдельных компонентов, а цельность – смысловую законченность текста.

С точки зрения связности все тексты делятся на тексты-констатации и тексты-рассуждения. Тексты-констатации содержат результаты ознакомления с предметом и фиксируют устойчивые и несомненные суждения. В текстах-рассуждениях одни мысли извлекаются из других, некоторые ставятся под

сомнение, дается им оценка, выдвигаются различные предположения.

Реферативная работа является самостоятельным исследованием, содержащим анализ, теоретические обобщения, практические выводы и рекомендации по выбранной теме. Приступая к работе, полезно ознакомиться с образцами лучших реферативных работ, имеющихся на кафедре. Это даст представление об объёме, структуре, научном аппарате, оформлении работы и облегчит самостоятельную работу над избранной темой.

Выбор темы реферата производится студентом на первой неделе того учебного семестра, в которой он выполняется. Защита работы студентом производится только после получения на нее положительной рецензии научного руководителя в конце учебного семестра.

4. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТУДЕНТА ЗА НАПИСАНИЕ РЕФЕРАТА

После окончания написания и оформления работы, она сдается научному руководителю для рецензирования. Реферат должен быть выполнен в сроки, установленные учебным планом.

При проверке реферата преподавателем оцениваются:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.

2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).

3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и

достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).

4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).

5. Использование литературных источников.

6. Культура письменного изложения материала.

7. Культура оформления материалов работы.

Объективность оценки предусматривает отражение как положительных, так и отрицательных сторон работы.

В случае положительной рецензии работа рекомендуется к защите.

Работа не допускается к защите, если она выполнена не самостоятельно, основные вопросы не раскрыты, в тексте содержатся ошибочные положения, научный аппарат оформлен с отклонениями от стандарта и приведены статистические данные, не отвечающие сложившейся ситуации в экономике в настоящее время.

Если работа не допускается к защите, то она может быть переработана в соответствии со сделанными замечаниями и вновь представлена на кафедру.

Защита реферативной работы проводится вне аудиторных занятий и может проходить в виде студенческого научного кружка. Наилучшие реферативные работы, имеющие творческий характер, отличающиеся особой глубиной исследования и качеством оформления могут быть:

- выдвинуты на конкурс студенческих работ;
- рекомендованы к дальнейшей разработке темы при написании научно-исследовательской или выпускной работы.

Автору может быть предоставлено право выступить с докладом по теме выполненной работы на теоретическом семинаре аспирантов или на студенческой научной конференции.

При подготовке к защите студент должен ориентироваться на рецензию научного руководителя и его постраничные замечания в тексте работы. Студент должен подготовить краткий доклад по основным результатам своей работы на 4-

5 мин. В докладе студентом указывается актуальность темы, цель, задачи, объект и методы исследования, основные выводы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Земсков, Ю. П. Менеджмент качества / Ю. П. Земсков, Е. В. Асмолова, Т. А. Сушкова. – 2-е изд., стер. – СПб: Лань, 2022. – 264 с. – ISBN 978-5-507-44377-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/222647>

2. Рожков, В. Н. Управление качеством : учебник / В.Н. Рожков. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 336 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-00091-791-6. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2051479>

3. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. – М.: Издательство Юрайт, 2026. – 460 с. – ISBN 978-5-534-11517-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/582527>

Дополнительная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : Учебник для бакалавров / Агарков А. П. - Москва : Дашков и К, 2015. – 204 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-394-02226-5

2. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 176 с. – ISBN 978-5-16-004764-5. – Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1052442>

3. Нежникова, Е. В. Экономика качества : учебник / Е. В. Нежникова, М. В. Черняев, О. В. Папельнюк. – М.: Дашков и К, 2021. – 216 с. – ISBN 978-5-394-04512-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/230048>

4. Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б. И. Герасимов, Е. Б. Герасимова, А. И. Евсейчев [и др.] ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 160 с. : ил., табл., схем. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>

