

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Методические указания по выполнению курсовой
работы для студентов очной формы обучения

Факультет: экономический

Направление подготовки:

081100.62 (38.03.04) – Государственное и муниципальное
управление

Вологда
2014

УДК 331.108.2(076)

Управление качеством: методические указания по выполнению курсовой работы для студентов очной формы обучения. – Вологда: ВоГУ, 2014.- 28 с.

Методические указания по дисциплине «Управление качеством» предназначены для использования студентами в качестве руководства по выполнению курсовой работы. Они включают в себя описание необходимых этапов для организации работы, а также характеристику и требования к оформлению и содержанию основных разделов курсового проекта.

Разработанные указания отвечают требованиям стандарта по направлению подготовки: 081100.62 – Государственное и муниципальное управление

Утверждено редакционно-издательским советом

Составитель Н.А. Хайдуков, канд. экон. наук, доцент

Рецензент С.А. Клец, канд. экон. наук, доцент кафедры
«Экономики и менеджмента»

Подписано в печать 06.03.2014. Усл. печ. л. _____. Тираж _____.

Печать офсетная. Бумага офисная. Заказ № _____

Отпечатано: РИО ВоГУ, г. Вологда, ул. Ленина, 15

ВВЕДЕНИЕ

Все большее число организаций во всем мире создают и внедряют в существующий механизм управления своей деятельностью системы менеджмента качества. Система менеджмента качества (СМК) является частью общей системы управления в организации, которая направляет ее деятельность на достижение результатов в соответствии с установленными целями в области качества продукции (товаров, работ, услуг) и организационных процессов.

Наличие у организации системы качества, сертифицированной на соответствие международным стандартам ИСО серии 9000 (в России – национальным стандартам ГОСТ Р ИСО серии 9000), дает ей преимущества как в отношениях с внешними заинтересованными сторонами – потребителями, поставщиками, партнерами по бизнесу и инвесторами, предоставляя им дополнительные гарантии того, что вопросам качества в этой организации уделяется должное внимание; так и в отношении к деятельности организации ее собственников, управленческого и производственного персонала. В последнем случае, наличие сертифицированной СМК позволяет руководству организации и прочим заинтересованным сторонам – собственникам и ее работникам, быть уверенными в ее способности выполнять требования потребителей, регламентов и собственные требования и, кроме того, осуществлять систематическую деятельность по повышению уровня удовлетворенности потребителей и других сторон результатами организационной деятельности.

Исходя из этого, основными задачами дисциплины «Управление качеством» являются изучение организационных вопросов создания и сертификации систем управления качеством, применения соответствующих информационных технологий, нормативно-правовых и экономических аспектов управления качеством, практическое решение проблем качества деятельности организации.

Освоение курса развивает у студентов современный образ мышления, при котором эффективное управление и развитие деятельности организации в первую очередь отождествляется с процессами обеспечения и поддержания заданного уровня ее конкурентоспособности. Основу такого типа мышления составляет современная методология всеобщего управления качеством (TQM), базовые принципы и основные положения которой осваивают студенты при изучении данного курса дисциплины.

Студенты должны получить навыки системного управления качеством: анализа и планирования качества, технического, организационного и информационного обеспечения, координации и контроля, как общих функций управления качеством, овладеть знаниями и навыками, позволяющими им квалифицированно, на основе международных требований (стандарты ИСО

9000) подходить к организации и сертификации комплексных систем управления качеством.

Выполнение курсового проекта по дисциплине «Управление качеством» является важным контрольным мероприятием по усвоению студентами методики разработки и функционирования системы качества.

Курсовой проект является одной из форм учебной и научно-исследовательской работы студентов. Его выполнение позволит закрепить полученные в изучаемом курсе знания по теории и практике управления качеством в рыночной экономике. В ходе разработки курсового проекта студенту необходимо акцентировать внимание на творческом подходе к системному управлению с ориентацией на всемерное использование достижений смежных профессиональных дисциплин. В рамках выбранной темы необходимо выбрать один из видов анализа менеджмента качества, разработать методику анализа и применить ее. Завершающей частью курсового проекта является разработка проектных мероприятий по организации долгосрочных планов управления качеством.

В ходе работы необходимо продемонстрировать знания в области: методологии управления качеством; основных подходов, инструментов, используемых в ходе анализа по различным направлениям систем менеджмента качества; нормативного сопровождения систем и процессов управления качеством; отечественного и зарубежного опыта управления качеством. Студент должен научиться проводить диагностику в области управления качеством, определять существующие проблемы и увязывать их с другими аспектами деятельности изучаемого объекта.

Результатом работы над курсовым проектом является формирование у студента умений: выявления проблемных или критических мест управления качеством в исследуемом объекте, установления единства целей и основных направлений работы, структурирования знаний по выявленной проблеме, интегрирования соответствующих процессов, установления взаимосвязей, оценки результатов и предложения мероприятий по их улучшению.

Многообразие методов и инструментов управления качеством, которые, предполагается, будут использованы студентом в ходе курсового проектирования, помогут ему находить рациональные решения в дальнейшей профессиональной деятельности.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели и задачи курсовой работы

Цель курсовой работы – систематизировать, закрепить и расширить теоретические и практические знания студентов по управлению качеством и умение применять их при решении конкретных задач в реальных условиях исследуемой деятельности.

Студенту в процессе выполнения курсовой работы необходимо решить следующие задачи:

- выбрать объект исследования и дать его характеристику в рамках выбранной темы проекта;
- выявить ключевые моменты для проведения анализа качества функционирования выбранного объекта;
- предложить методику для анализа качества функционирования объекта по одному из выбранных направлений;
- провести диагностику и анализ качества функционирования объекта, используя различные методы и инструменты;
- выявить проблемы при функционировании объекта в рамках менеджмента качества с указанием причин и возможных последствий;
- предложить проектные решения по совершенствованию методов управления качеством на исследуемом объекте;
- дать научное обоснование выбора и принятия управленческих решений в области управления качеством с учетом актуальных потребностей развития объекта исследования.

1.2. Требования к курсовой работе

Одним из важнейших этапов в процессе подготовки менеджера является выполнение курсовой работы по дисциплине «Управление качеством» (УК). Это должна быть глубокая самостоятельная работа с опорой на ранее приобретенные и развитые в процессе обучения компетенции.

Курсовая работа должна содержать теоретический раздел, при выполнении которого студент рассматривает основные понятия и методы в рамках выбранной темы, осуществляет обзор методик и описывает используемую методику. Исследовательская (аналитическая) часть курсовой работы может быть построена на основе анализа аналогичного отечественного или зарубежного опыта работы, выдвижения гипотез развития событий, прогнозирования ожидаемых результатов, анализа текущего состояния, формулировки проблем. Проектный раздел работы должен содержать описание мероприятий, структурные изменения, которые они повлекут за собой. Обязательным элементом проектного раздела является экономическая или социальная оценка эффективности предлагаемых мероприятий.

Курсовая работа по управлению качеством должна включать:

- выбор объекта исследования;
- разработку выбранной темы и структурирование материала по ней;
- анализ качества функционирования исследуемого объекта;
- выявление проблем и критических областей в функционировании объекта;
- поиск резервов улучшения ситуации;
- предложение проектных решений;
- предложения направлений развития исследуемого объекта с учетом проведенного анализ.

Требования к выполнению курсовой работы

1. Использование информационной базы: статистический материал по экономическим процессам, нормативно-правовые документы, данные мониторинга процессов, данные внутреннего и внешнего аудитов, сотрудники организации, миссия и цели предприятия, реализуемые стратегии и т. п.

2. Применение приемлемых в рамках выбранной темы методов для анализа качества функционирования объекта.

3. Применение современного программного обеспечения для проведения расчетов, принятия и обоснования решений, графической иллюстрации материала проведенного анализ.

4. Оформление курсовой работы в соответствии с требованиями и правилами, предъявляемыми к курсовым проектам (работам).

1.3. Этапы выполнения курсовой работы

Процесс подготовки и защиты курсовой работы состоит из ряда последовательных этапов.

1. Выбор темы и объекта исследования.
2. Постановка цели и задач исследования.
3. Подбор и изучение источников информации в соответствии с выбранной темой (учебники; монографии; журналы; интернет-сайты; документы, содержащие данные статистического, оперативного, управленческого учета и отчетности; нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность объектов исследования и др.).
4. Разработка структуры курсовой работы.
5. Согласование структуры курсовой работы с научным руководителем.
6. Изучение теоретических аспектов в рамках выбранной темы исследования.
7. Проведение анализа качества функционирования исследуемого объекта.
8. Разработка проектных решений по улучшению функционирования объекта исследования и их оценка.
9. Подготовка доклада к защите курсовой работы.
10. Защита работы.

2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

За время прохождения дисциплины «Управления качеством» студент выбирает интересующую его тему для исследования в рамках рекомендаций руководителя курсового проектирования по соответствующей дисциплине. Допускается возможность самостоятельной формулировки темы курсовой работы с учетом интересов студента и в пределах научной и практической проблематики изучаемой дисциплины. При этом тема должна быть предварительно согласована с научным руководителем до момента утверждения тем курсовых работ на кафедре.

С учетом того, что работа выполняется на старших курсах, студентам предлагается следующая тематика курсовых работ:

- 1. Разработка системы менеджмента качества на предприятии (в организации).**
- 2. Совершенствование системы управления качеством на предприятии (в организации).**
- 3. Управление качеством на предприятии (в организации)**

Как уже говорилось выше, успешное выполнение курсовой работы зависит от правильности разработки плана ее написания. В качестве примера можно привести следующую структуру курсовой работы

Тема: Управление качеством в ОАО «Соломбальский целлюлозно-бумажный комбинат»

Введение.

1. Теоретические основы управления качеством продукции.
 - 1.1. Эволюция подходов к управлению качеством.
 - 1.2. Управление качеством и ИСО 9000.
2. Анализ разработки, внедрения и функционирования системы управления качеством в ОАО «Соломбальский ЦБК».
 - 2.1. Создание на предприятии системы качества, соответствующей требованиям международного стандарта ИСО 9002.
 - 2.2. Функционирование системы качества в ОАО «Соломбальский ЦБК» в 2000-2001 гг.
3. Новые направления в управлении качеством в ОАО «Соломбальский ЦБК».
 - 3.1. Задачи по переводу системы управления качеством ОАО «Соломбальский ЦБК» на систему менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9000 версии 2000.
 - 3.2. Внедрение в ОАО «Соломбальский ЦБК» системы управления окружающей средой в соответствии с международным стандартом ИСО 14000.

Заключение.

Литература.

Приложения.

Тема: *Совершенствование системы управления качеством
в средней образовательной школе пгт. Войвож г. Сосногорска*

Введение.

1. Теоретические аспекты управления качеством.

1.1. Сущность тотального управления качеством.

1.2. Принципы менеджмента качественного нормативного сопровождения.

1.3. Функции управления качеством.

1.4. Система управления качеством образования в школе.

2. Анализ сложившейся системы управления качеством образования в Войвожской средней школе.

2.1. Краткая характеристика организации.

2.2. Анализ организации работ по управлению качеством в средней образовательной школе.

2.3. Анализ руководства и управление педагогическим коллективом.

3. Пути совершенствования системы управления качеством в Войвожской средней школе.

3.1. Повышение качества образования за счет мотивационных факторов.

3.2. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий.

3.3. Создание школьной управленческой команды для повышения качества образования.

3.4. Внедрение системы качества на основе ИСО 9000.

Заключение.

Литература.

Приложения.

Тема: *Разработка системы управления качеством
в ОАО ПК «Вологодский»*

Введение.

1. Теоретические вопросы управления качеством.

1.1. Основные понятия и определения в области управления качеством.

1.2. Принципы и функции управления качеством.

1.3. Сущность процессного подхода к управлению качеством.

1.4. Система управления качеством пищевой промышленности.

2. Анализ сложившейся организации работ по управлению качеством в ОАО ПК «Вологодский».

2.1. Общая организационно-правовая и экономическая характеристика ОАО ПК «Вологодский».

2.2. Анализ существующей организации работ по управлению качеством в ОАО ПК «Вологодский».

3. Основные мероприятия по разработке системы качества на ОАО ПК «Вологодский» на основе ИСО 9000.

3.1. Основные направления создания системы менеджмента качества на предприятии.

3.2. Мероприятия по повышению качества продукции ОАО ПК «Вологодский».

3.3. Экономическое обоснование внедрения системы качества.

Заключение.

Литература.

Приложения.

Введение. *Актуальность, объект и предмет исследования, цель и задачи, гипотеза исследования, ожидаемые результаты.*

Во введении обосновывается выбор темы, определяется её актуальность и практическая значимость, формулируется проблема и круг вопросов, необходимых для её решения. Обоснование темы содержит объяснение, почему данную тему (проблему) необходимо исследовать в данной организации в настоящее время.

После обоснования выбора темы формулируется цель курсовой работы и задачи, которые необходимо решить, чтобы достичь поставленной цели. Обычно это делается в форме перечисления: *изучить..., проанализировать..., выявить..., разработать...* и т.д.

Важной частью курсовой работы является выбор *объекта* и *предмета* исследования. Объект – это процесс или явление, определяющее проблемную ситуацию, выбранную для рассмотрения в курсовой работе. Он определяется в зависимости от интересов студента и возможности получения качественной исходной информации о предприятии, организации, муниципальном образовании. В большинстве случаев объектом могут быть организации различных организационно-правовых форм. Предмет – это то, что находится в границах объекта. Предметом исследования курсовой работы является выбранная студентом проблема исследования.

В заключительной части введения указываются используемые методы анализа, основные группы литературных источников.

При написании введения к курсовой работе необходимо учесть следующие рекомендации:

- введение следует разрабатывать после оформления основных разделов курсовой работы;
- введение должно в краткой форме раскрывать содержание курсовой работы;
- объем введения – 2-3 стр.

Глава 1. *Концептуально-теоретические, научно-методические основы изучения проблемы по теме исследования (определение понятий, суть проблемы, методика, модель и т.д.).*

В первой главе необходимо оценить степень изученности исследуемой проблемы обеспечения и управления качеством, рассмотреть вопросы, теоретически и практически решенные и дискуссионные, по-разному освещаемые в научной литературе, высказать свою точку зрения. К ним, в первую очередь, относятся принципы и функции управления качеством, процессный подход в организации и создании систем управления качеством в различных организациях и т.д. Затем следует осветить изменения изучаемой проблемы за более или менее длительный период с целью выявления основных тенденций и особенностей её развития. В процессе изучения имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме очень важно найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

В первой главе формируется концепция, обосновывается методика анализа проблемы в конкретной организации (предприятии, фирме, муниципальном образовании). В качестве проблемы исследования может выступать: система планирования качества, организация управления качеством в организациях, мотивация и обучение персонала, разработка различных мероприятий и принятие решений по улучшению качества деятельности организаций и т.д.

При написании первой главы рекомендуется изучить не менее 20 источников, содержание которых связано с темой курсовой работы. К ним относятся учебники и учебные пособия, монографии, научные сборники, статьи в периодических изданиях, статистические сборники и др.

Общие сведения о системах менеджмента качества

Процесс разработки и внедрения системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

- установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- разработку политики и целей организации в области качества;
- установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- разработку и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяется для поддержания в рабочем состоянии и улучшения имеющейся системы, при этом в организации создается уверенность в возможностях своих процессов и качестве своей продукции. Это может привести к возрастанию удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

Для создания системы менеджмента качества организации необходимо, чтобы сама организация приняла стратегическое решение о разработке и внедрении системы с учетом изменяющихся потребностей, целей, выпускаемой продукции, применяемых процессов. Существенное влияние на разработку и внедрение системы менеджмента качества имеют также размер и структура организации. Поэтому не существует единообразия в структуре системы менеджмента качества и документации.

Общими при разработке системы менеджмента качества являются цель – постоянное улучшение деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон, и принципы, которыми необходимо руководствоваться при достижении этой цели.

Принципы системы менеджмента качества

1. Процессный подход

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Процессный подход – это применение в организации системы процессов с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов. Процессный подход позволяет осуществлять непрерывное управление, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества процессного подхода важно:

- понимание и выполнение требований;
- необходимость рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности;
- достижение результатов выполнения и их результативности;
- постоянное улучшение процессов, основанных на объективном измерении.

Ко всем процессам может применяться цикл Plan – Do – Check – Act (PDCA).

Цикл PDCA можно описать так:

- планирование (plan) – разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление (do) – внедрение процессов;
- проверка (check) – постоянный контроль и измерение процессов и продукции;
- действие (act) – осуществление действий по постоянному улучшению показателей процессов.

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, приведена на рис.1.

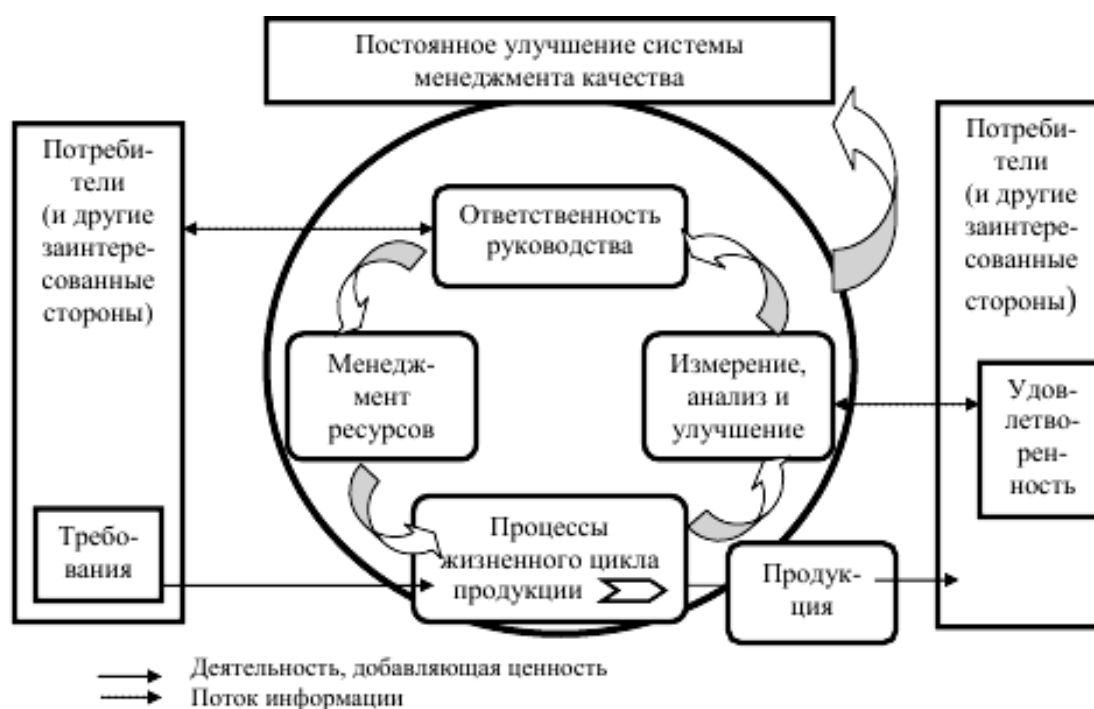


Рис. 1. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

Рис. 1. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

2. Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их тенденции и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Модель системы менеджмента качества (рис. 1) показывает, что потребители играют существенную роль при определении входных данных.

Мониторинг удовлетворенности потребителей требует анализа информации о восприятии потребителями их требований и принятия соответствующих решений. При применении этого принципа организация должна выполнять следующие действия:

- понимание всего диапазона требований и ожиданий заказчика – функциональность, цена, сроки поставок, надежность и т. д.;
- обеспечение гарантий взвешенного учета ожиданий всех заинтересованных сторон (заказчик, поставщик, общество, владельцы, персонал);
- доведение всех потребностей и ожиданий заказчика до всего персонала повсюду в организации;
- достижение удовлетворенности заказчиков, основанной на результатах измерений;
- установление обратной связи с заказчиком.

3. Лидерство руководителя

Руководители обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

Руководитель должен стать действенным и вдохновляющим примером, воспринимать и реагировать на изменения внешней среды организации.

Руководство должно рассматривать и взвешенно балансировать интересы всех заинтересованных сторон (заказчики, поставщики, владельцы, персонал, общество).

Применение этого принципа требует выполнения следующих действий:

- определять и устанавливать VISION будущего организации;
- определять и культивировать ценности, важные для корпоративной культуры на всех уровнях организации;
- развивать взаимное доверие и устранять страхи;
- обеспечивать людей необходимыми ресурсами и свободой действий в рамках установленной ответственности;
- продвигать открытую и честную связь внутри и между всеми уровнями организации.

4. Системный подход к менеджменту

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействует результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

Применение этого принципа требует выполнения следующих действий:

- определение системы в целом, для чего необходима идентификация имеющихся и дополнительно разработанных процессов, которые влияют на данную цель;
- структурирование системы для достижения цели наиболее эффективным способом;
- выявление взаимозависимости между процессами системы;
- непрерывное улучшение системы посредством измерения и анализа;
- установление ресурсных связей до начала действий.

5. Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

Необходимо организовать работу так, чтобы обеспечить:

- самостоятельность и ответственность работников в решении проблем;
- активность при поиске возможностей улучшений;
- инициативность в расширении своей компетентности, знаний, навыков;
- свободный обмен знаниями и опытом в группах;
- фокусировку на создание ценностей для заказчика;
- творческое содействие целям организации;
- возможность получения удовлетворения от своей работы;
- возможность гордиться своей принадлежностью к фирме;
- улучшение имиджа организации.

6. Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

Для этого необходимо каждому сотруднику организации:

- непрерывно улучшать продукты, процессы и системы;
- применять базовые концепции улучшения;
- использовать периодические оценки на соответствие критериям превосходства, чтобы идентифицировать области для потенциальных улучшений;
- непрерывно улучшать функциональную и экономическую эффективность всех процессов;
- применять предупреждающие действия как приоритетные;
- обеспечить каждого сотрудника организации соответствующим обучением и образованием по применению инструментальных средств непрерывного улучшения (PDCA, решение проблем и др.);
- установить меры и критерии качества процессов;
- признавать улучшения.

7. Принятие решений, основанных на фактах

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации. Необходимо применять измерения, сбор данных и информации, адекватных целям, при этом обеспечивать точность, надежность и доступность данных и информации. При обработке данных и информации следует использовать достоверные методы, по возможности применять соответствующие статистические методы. Принимать решения и осуществлять действия необходимо на основе логического анализа и с учетом опыта и интуиции.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности. Поставщики должны быть тщательно отобраны и идентифицированы.

Следует установить с поставщиками сотрудничество, балансирующее краткосрочные прибыли с долгосрочными выгодами для организации и общества в целом.

Необходимо поддерживать с поставщиками честную и открытую связь (коммуникации), инициализировать совместную разработку продуктов и процессов для максимального удовлетворения потребностей конечных пользователей.

Поставщики должны быть посвящены в планы организации. В свою очередь, и организация должна иметь информацию о планах поставщиков. Следует признавать улучшения и достижения поставщика.

Кроме перечисленных общих сведений о системе менеджмента качества в теоретической части можно показать процесс управления качеством в виде системы функций управления и методов их реализации. В основе характеристик функций (элементов) системы менеджмента качества должны быть использованы международные стандарты ИСО серии 9000 по управлению и обеспечению качества.

Глава 2. *Анализ состояния дел, ситуации, изучаемой проблемы в конкретной организации, сфере деятельности, отрасли экономики и др.*

Во второй главе анализируется состояние вопроса на предприятии, в организации, муниципальном образовании, дается его описание. Материалами для анализа могут быть планы работы организаций, годовые отчеты, статистическая отчетность и другая служебная документация, а также личные наблюдения, результаты социологических опросов, экспертиз, аудиторских проверок. Материалы, служащие базой для обоснования и анализа состояния организации работ по управлению качеством, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было бы проанализировать положение дел, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранить вскрытые недостатки в работе. Характер и объем собранного материала зависят от особенности принятой методики исследования. Анализ состояния дел в организации предполагает обработку собранных статистических материалов за последние 3 года.

При выполнении анализа необходимо пользоваться соответствующими методами научных исследований. Их применение позволит более тщательно рассмотреть проблему, выявить основные недостатки, определить пути совершенствования деятельности организации в этой сфере и сформулировать основные выводы по результатам анализа.

Объем этой части курсовой работы 10-15 стр.

Комплексный анализ состоит из 7 этапов. На первом этапе уточняются объекты, цель и задачи анализа, составляется план аналитической работы. На

втором – определяется система синтетических и аналитических показателей, с помощью которых характеризуется объект анализа. На третьем – собирается и подготавливается к анализу необходимая информация (проверяется ее точность, приводится в сопоставимый ряд и т.д.). На четвертом проводится сравнение фактических результатов хозяйствования с показателями плана отчетного года, фактическими данными прошлых лет, с достижениями ведущих предприятий, отрасли в целом и т.д. На пятом – выполняется факторный анализ: выделяются факторы, и определяется их влияние на результат. На шестом этапе выявляются неиспользованные и перспективные резервы повышения эффективности производства. На седьмом – происходит оценка результатов хозяйствования с учетом действия различных факторов и выявление неиспользованных резервов, разрабатываются мероприятия по их использованию.

Статистические данные исследования должны быть представлены таким образом, чтобы они подтверждали рассуждения и выводы автора. Существуют три способа представления данных: они могут быть представлены в таблицах, выражены графически или включены в текст.

Способы табличного отражения аналитических данных. Результаты анализа обычно излагаются в виде таблиц. Это наиболее рациональная и удобная для восприятия форма представления аналитической информации об изучаемых явлениях при помощи цифр, расположенных в определенном порядке. Аналитическая таблица представляет собой систему мыслей, суждений, выраженных языком цифр. Она значительно нагляднее словесного текста. Показатели в ней располагаются в более логичной и последовательной форме, занимают меньше места по сравнению с текстовым изложением, и познавательный эффект достигается быстрее. Табличный материал дает возможность охватить аналитические данные в целом как единую систему. С помощью таблиц значительно легче прослеживаются связи между изучаемыми показателями.

Например:

Таблица 1 - Динамика финансовых результатов деятельности МУП «Управление ЖКХ п.Вохтога»

В тыс.руб.

Показатель	2009г.	2010г.	Отклонение к 2009г.		2011г.	Отклонение к 2010г.	
			+/-	%		+/-	%
Выручка	36264	40227	3963	10,93	44208	3981	9,90
Себестоимость	34186	38028	3842	11,24	42064	4036	10,61
Прибыль от продаж	2078	2199	121	5,82	2144	-55	-2,50
Прочие доходы	419	302	-117	-27,92	527	225	74,50
Прочие расходы	523	428	-95	-18,16	311	-117	-27,34
Прибыль до налогообложения	1974	2073	99	5,02	2360	287	13,84
Налог на прибыль	395	415	20	5,06	472	57	13,73
Чистая прибыль	1579	1658	79	5,00	1888	230	13,87

Использование графического способа в анализе. Графики представляют собой масштабное изображение показателей, чисел с помощью геометрических знаков (линий, прямоугольников, кругов) или условно-художественных фигур. Они имеют большое иллюстративное значение. Благодаря им изучаемый материал становится более доходчивым и понятным.

Велико и аналитическое значение графиков. В отличие от табличного материала график дает обобщающий рисунок положения или развития изучаемого явления, позволяет зрительно проследить те закономерности, которые отражает числовая информация. На графике более четко проявляются тенденции и связи изучаемых показателей. Основной формой графиков, используемых в анализе, являются диаграммы и картограммы. Диаграммы по своей форме бывают столбиковые, полосовые, круговые, квадратные, линейные, фигурные.

Графические способы также используются при построении разнообразных схем для наглядного изображения внутреннего строения изучаемого объекта, последовательности технологических операций, взаимосвязей между результативными и факторными показателями и т.д.

Например:

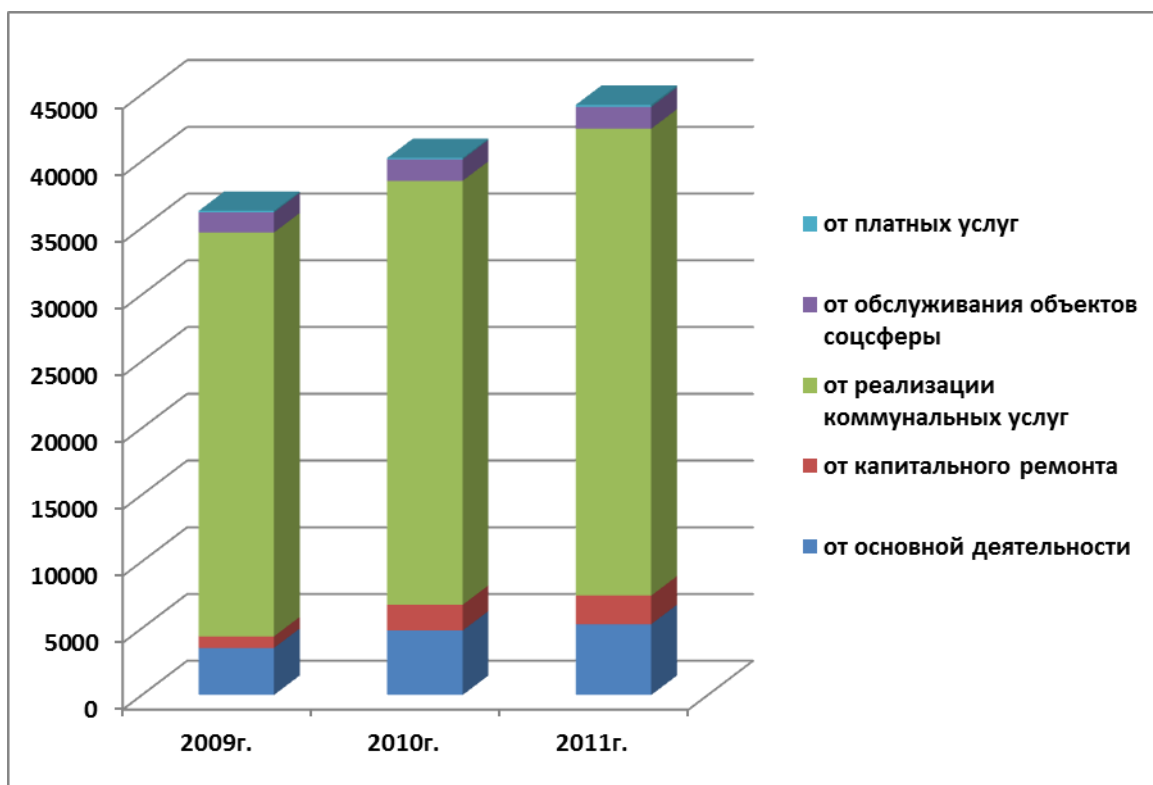


Рис. 2. Динамика и состав доходов МУП «Управление ЖКХ п.Вохтога» от основной деятельности, в тыс.руб.

Способы использования данных в тексте. В анализе используется много различных способов обработки экономической информации. Применение тех

или иных способов зависит от цели и глубины анализа, объекта исследования, технических возможностей выполнения расчетов и т.д. Среди них можно выделить традиционные способы и приемы анализа, например использование абсолютных, относительных и средних величин; применение сравнения, группировки, балансового метода.

Анализ тех или иных показателей, экономических явлений, процессов, ситуаций начинается с использования абсолютных величин. В анализе они используются в качестве базы для исчисления средних и относительных величин.

Основные методы и приемы анализа:

1. Метод сравнения – сопоставление изучаемых данных и фактов хозяйственной жизни.

Методика сравнения:

1. Выбор сравниваемых объектов;
2. Выбор вида сравнения;
3. Выбор базы сравнения (прошлый период, плановые данные, эталон и т.д.);
4. Выбор числа показателей для сравнения;
5. Выбор шкалы сравнения.

Виды сравнений:

1) горизонтальный сравнительный анализ – применяется для определения абсолютных и относительных отклонений фактического уровня исследуемого показателя от планового, предыдущего периода;

2) вертикальный сравнительный анализ – используется для изучения структуры экономических явлений или процесса;

3) трендовый анализ – применяется при изучении относительных темпов роста и прироста показателей за ряд лет к уровню базисного года, т.е. при исследовании рядов динамики.

Обязательные условия сравнительного анализа:

- сопоставимость сравниваемых показателей (единство объемных, стоимостных, качественных и структурных показателей);
- единство периодов времени, за которые производится сравнение;
- сопоставимость условий производства;
- сопоставимость методики исчисления показателей.

Типы сравнений:

- 1) сравнение фактических результатов с нормативными значениями;
- 2) сравнение фактических результатов с плановыми (базовыми) значениями;
- 3) сравнение фактических результатов с результатами предыдущих периодов;
- 4) сравнение фактических данных со среднеотраслевыми результатами;
- 5) сравнение фактических данных с данными конкурентов.

2. Метод средних величин – исчисляется на основе массовых данных о качественно-однородных объектах.

а) средняя арифметическая величина: $x_{cp} = \sum x_i / n$.

б) средняя геометрическая величина: $x_{cp} = \sqrt[n]{x_1 * x_2 * \dots * x_n}$.

в) средняя хронологическая величина: $x_{cp} = 1/2 x_1 + x_2 + x_3 + \dots + 1/2 x_n / n-1$.

3. Метод группировок – деление массы изучаемой совокупности явлений на количественно однородные группы по соответствующим признакам. Используются для исследования зависимости в сложных явлениях, характеристика которых отражается однородными показателями и разными значениями (характеристика парка оборудования по срокам ввода в эксплуатацию, по месту эксплуатации и т.д.):

- простая группировка – по 1 признаку;

- сложная (комбинированная) – по нескольким признакам внутри группы.

4. Балансовый метод – состоит в сравнении, соизмерении двух комплексов показателей, стремящихся к определенному равновесию (проверка правильности расчетов в факторном анализе, предполагает определение нового аналитического (балансирующего показателя) – излишек/недостаток ресурсов).

5. Графические способы – графики и диаграммы (для иллюстрации полученных измерений).

6. Индексный метод – основывается на относительных показателях, выражающих отношение к его уровню, взятому в качестве базы сравнения:

а) индивидуальные, б) общие.

7. Метод корреляционного и регрессионного (стохастического) анализа – используется для определения тесноты связи между показателями, не находящимися в функциональной зависимости, т.е. связь проявляется не в каждом отдельном случае, а в определенной зависимости (в финансовом анализе и анализе материальных ресурсов).

$$Y = 0,3X - 0,7X + 1,5X + 1,2X.$$

8. Метод матричных моделей – представляет собой схематическое отражение экономического явления или процесса с помощью научной абстракции (перенос экономических моделей на язык математики – метод анализа «затраты - выпуск» по шахматной схеме).

9. Метод исследования операций – использование определенных комплексных программ для проведения анализа.

10. Теория игр – (управление персоналом)

11. Метод относительных величин – соотношение величины изучаемого явления с величиной какого-либо другого явления, обязательно выраженное в % и коэффициентах.

Виды относительных величин:

а) относительная величина выполнения плана – соотношение между фактическим и плановым уровнем одного показателя за отчетный период (Факт А / План А * 100%);

б) относительная величина планового задания – отношение планового уровня показателя текущего года к фактическому уровню этого же показателя за прошлый период (среднее за 3 года) ($\text{План А 2012} / \text{Факт А 2011} * 100\%$);

в) относительная величина пространственного сравнения и/или сопоставления уровней показателей, относящихся к различным объектам, взятым за один и тот же период времени ($\text{Факт А 2012} / \text{Факт Б 2012} * 100\%$);

г) относительная величина динамики – соотношение величины показателя текущего года с его уровнем в предыдущем периоде ($\text{Факт А 2012} / \text{Факт А 2011} * 100\%$);

д) относительная величина координации – соотношение частей целого между собой;

е) относительная величина эффективности – соотношение полученного эффекта с произведенными на него затратами;

ж) относительная величина интенсивности – степень распространения явления в определенной среде.

Факторный анализ

Факторный анализ – постепенный переход от исходной факторной системы к конечной факторной системе, раскрытие полного набора прямых, количественно измеримых факторов, оказывающих влияние на изменение результативного показателя.

Результативный показатель – показатель, рассматриваемый как результат действия двух или нескольких факторов: $B = V * Ц$, где B – результативный показатель, V и $Ц$ – факторные показатели.

Факторный показатель – показатель, определяющий поведение результативного и прогнозирующий результаты деятельности.

Виды факторного анализа:

1) детерминированный факторный анализ – исследование влияния факторов, связь которых с результативным показателем носит тесный функциональный характер.

2) стохастический факторный анализ – исследование влияния факторов, связь которых с результативным показателем носит вероятностный характер.

Требования к детерминированному факторному анализу:

1) наличие жесткой связи между факторными и результативными показателями;

2) построение детерминированной модели (сначала количественные показатели, потом качественные);

3) изучение взаимосвязей в краткосрочном периоде;

4) невозможность распределения результатов влияния одновременно действующих факторов, которые не поддаются объединению в одной модели.

Последовательность проведения факторного анализа:

1. Построение факторной модели;
2. Определение способов (методов) оценки влияния фактора;
3. Расчет влияния факторов;
4. Расчет резервов повышения эффективности.

Типы факторных моделей:

1. Аддитивная модель – модель, в которой факторы входят в виде алгебраической суммы: $C = 3_m + 3_{п} + 3_{св} + 3_a + 3_{пр}$,

$$y = a + b - c;$$

$$\Pi = B - C = B + (-C).$$

2. Мультипликативная модель – модель, в которой факторы входят в виде произведения:

$$y = a * b * c;$$

$$BP = V * Ц.$$

3. Кратная модель – модель, в которую факторы входят в виде частного:

$$\Phi O = BП / ОПФ;$$

$$y = a / b.$$

4. Смешанная модель – модель, в которую факторы входят в различных комбинациях.

$$P_k = (ЧП/СК + 3K) * 100;$$

$$y = (a + b) * c / d - f.$$

Способы (методы) оценки влияния факторов

Построение факторной модели является первым этапом детерминированного анализа, после которого определяют способ оценки влияния факторов.

1. Метод цепных подстановок – определение степени влияния факторного показателя на изменение величины результативного показателя путем постепенной замены базисной (плановой, предыдущего периода) величины каждого факторного показателя в объеме результативного показателя на фактическую величину в отчетном периоде.

Преимущества: простота расчетов, универсальность применения

Недостатки: обязательное уточнение количественных и качественных факторных показателей.

Этот способ основан на методе элиминирования – устранении влияния всех других факторов кроме одного, т.е. остальные факторы остаются статичными. Все факторы меняются независимо др. от др. по цепочке.

2. Метод абсолютных разниц – это определение степени влияния отдельных факторов на изменение величины результативного путем умножения абсолютного прироста значения исследуемого фактора на базовую (плановую, предыдущего периода) величину факторов, находящихся справа от него, и на фактическую величину факторов, расположенных слева от него в модели.

$$\Delta Y_a = \Delta a \times B_{na} \times C_{na} \times D_{na};$$

$$\Delta Y_b = A_{\phi} \times \Delta b \times C_{na} \times D_{na};$$

$$\Delta Y_c = A_{\phi} \times B_{\phi} \times \Delta c \times D_{na};$$

$$\Delta Y_d = A_{\phi} \times B_{\phi} \times C_{\phi} \times \Delta d;$$

$\Delta a = X1 - X0$ – абсолютное изменение соответствующего фактора.

3. Метод относительных разниц – применяется в детерминированном факторном анализе для оценки влияния каждого отдельного фактора на прирост результативного показателя. К достоинству этого метода относится простота. Способ относительных разниц можно использовать только для мультипликативных или смешанных факторных моделей.

Для расчета величины влияния первого фактора на результативный показатель следует умножить базисную величину результативного показателя на относительный прирост первого фактора в процентах и разделить на 100.

Для расчета влияния второго фактора следует умножить сумму базисной величины результативного показателя и его прироста за счет первого фактора на относительный прирост второго фактора.

Алгоритм расчета способом относительных разниц для мультипликативной модели вида $Y = A * B * C$ выглядит следующим образом:

$$\Delta \% X = (X1 - X0) / X0 * 100\% = \Delta aX / X0 * 100\%.$$

Глава 3. *Обоснование предлагаемых изменений в организации, стратегии и программы развития, мероприятия, проектные рекомендации, предложения по исследуемым вопросам.*

В третьей главе обосновываются рекомендации и мероприятия по решению поставленной проблемы, предлагаемые изменения в организации, стратегии и программы развития, мероприятия, проектные рекомендации, предложения по исследуемым вопросам. В частности, намечаются пути использования вскрытых резервов, устранения недостатков в работе, планируются, обосновываются и принимаются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач курсовой работы. Все предложения и рекомендации должны носить конкретный характер, быть доведены до стадии разработки, обеспечивающей их практическое применение.

Выполняя эту часть курсовой работы, необходимо использовать знания в области технико-экономического обоснования, соответствующую литературу и нормативные источники. Вывод об эффективности мероприятий обосновывается сравнением полученных результатов с затратами, связанными с получением этого результата. Объем проектной части курсовой работы 10-15 стр.

Совершенствование систем качества

Система качества – это совокупность структур, которые выполняют свои функции в этой системе установленными методами.

Необходимость совершенствования:

изменение внутренних и внешних условий,
новые достижения в технологиях и организации производства,
отмирание старых структур и появление новых,
изменение методов работ и содержания ранее выполняемых функций.
Это все требует изменения, совершенствования систем качества.

Совершенствование предусматривает:

- уточнение перечня функций и элементов системы качества;
- перераспределение функций среди подразделений – исполнителей работ;
- изменение состава и содержания нормативных документов системы качества;
- повышение темпов модернизации и обновления выпускаемой продукции;
- развитие сферы услуг;
- внедрение наиболее эффективных методов контроля и испытаний;
- внедрение и использование локальных компьютерных сетей и интернета;
- обучение работников новым методам обеспечения качества;
- применение новых форм и методов мотивации персонала;
- активизацию маркетинговой и рекламной деятельности;
- более тесное сотрудничество с поставщиками материалов;
- развитие инициативы работников и привлечение их к работе в кружках.

Организует и координирует – отдел управления качеством.

Совершенствование системы качества – неперемutable условие эффективного функционирования системы качества в изменяющейся внутренней среде предприятия и внешней ситуации.

При оценке эффективности системы управления качеством необходимо рассматривать обширный набор различных аспектов - критериев.

Существуют различные подходы к оценке эффективности системы менеджмента качества, основывающиеся на методиках различных организаций (как коммерческих, так и независимых, научных), оптимизированных для использования в разных областях хозяйственной деятельности.

Потребностям в количественных оценочных механизмах деятельности компании, а также механизмах опережающего, повседневно-стратегического управления полностью соответствует методология стратегического управления Balanced Scorecard - Система Сбалансированных Показателей (ССП).

В рамках СПП организация рассматривается и оценивается в четырех перспективах:

- в перспективе, связанной с финансовым состоянием (общепринятые финансовые показатели);
- в перспективе, связанной с позицией компании на рынке (число клиентов, доля рынка и т.д.);
- в перспективе, связанной с внутренними бизнес-процессами (насколько они настроены и эффективны);

- в перспективе, связанной с развитием и обучением персонала.

Оценка эффективности мероприятий осуществляется на различных этапах жизненного цикла продукции (услуг) с позиций производителя и потребителя.

С позиций производителя эффект возникает вследствие:

- уменьшения материало- и энергоемкости;
- снижения трудоемкости технологических процессов;
- уменьшения фондоемкости;
- использования стандартизации и унификации;
- снижения объема производства дефектных изделий.

На стадии эксплуатации эффективность обусловлена снижением затрат **у потребителя** благодаря:

- уменьшению затрат на транспортировку и хранение продукции;
- повышению технического уровня и качества изделия;
- увеличению срока службы изделия;
- повышению надежности;
- уменьшению энергоемкости, потребления топлива, воды и прочих материалов;
- уменьшению численности обслуживающего персонала;
- снижению стоимости ремонтных работ.

В расчетах экономической эффективности управления качеством необходимо учитывать фактор времени, поскольку вследствие поэтапного осуществления мероприятий по обеспечению качества возникают непрерывные денежные потоки.

Разновременные денежные потоки дисконтируют (приводят к единому – начальному моменту времени) с помощью коэффициента приведения по фактору времени.

Коэффициент приведения по фактору времени имеет следующий вид:

$$a_t = 1 / (1 + E)^t,$$

где a_t – коэффициент приведения; E – норматив приведения (0,1); t – время реализации мероприятий.

Расчет экономической эффективности мероприятий по обеспечению качества.

В соответствии с Методическими рекомендациями по оценке эффективности инвестиционных проектов и их отбору для финансирования выделяют следующие виды эффективности:

1. *Финансовая* – характеристика финансовых последствий реализации проекта для его участников.

2. *Бюджетная* – характеристика финансовых последствий реализации проекта для государственного бюджета всех уровней.

3. *Народнохозяйственная* – характеристика значимости проекта для экономики страны в целом.

Для определения экономической эффективности используют показатели:

- чистый дисконтированный доход (ЧДД);
- индекс доходности (ИД);
- внутренняя норма доходности (ВНД);
- срок окупаемости.

Чистый дисконтированный доход определяется по формуле:

$$\text{ЧДД} = \sum (P_t - Z_t) / (1 + E)^t ,$$

где P_t – доходы от мероприятий по повышению качества в году t ; Z_t – затраты, связанные с осуществлением мероприятий по повышению качества в году t ; E – норматив приведения.

В качестве норматива приведения может быть использована норма дохода на капитал, равная ставке банковского кредита.

Индекс доходности оценивается по формуле:

$$\text{ИД} = 1 / K \times \sum (P_t - Z_t^*) / (1 + E)^t ,$$

где K – общие капитальные вложения на осуществление мероприятий по повышению качества за весь отчетный период; P_t – доходы от мероприятий по повышению качества в году t отчетного периода; Z_t^* – затраты, связанные с осуществлением мероприятий по повышению качества, за вычетом капиталовложений в году t отчетного периода; E – норматив приведения.

Внутренняя норма доходности представляет собой норму дисконта (E), при которой чистый дисконтированный доход равен нулю. ВНД является решением уравнения:

$$\sum (P_t - Z_t) / (1 + x)^t = 0 ,$$

где x – искомая величина ВНД.

Срок окупаемости характеризует временной интервал, за который компания компенсирует затраты на качество получением дополнительных доходов.

Для оценки эффективности системы менеджмента качества на предприятии может быть также использован обобщающий (относительный) показатель качества.

Обобщающий показатель качества K оценивается по формуле:

$$K = (C_6 + C_d + C_r) / C_\phi ,$$

где C_6 – стоимость забракованной в процессе производства продукции; C_d – стоимость дефектной продукции, за которую по рекламациям заплачен штраф; C_r – стоимость продукции, в отношении которой проведен гарантийный ремонт; C_ϕ – стоимость продукции, фактически реализованной за отчетный период.

Чем ближе значение показателя качества к нулю, тем выше эффективность системы менеджмента качества на предприятии.

Кроме экономической эффективности, важное значение имеет определение социальной эффективности предлагаемых мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества. В зависимости от объекта исследования определяется сама система показателей социальной эффективности.

Обязательным для курсовой работы является логическая связь между главами и последовательное раскрытие содержания темы на протяжении всей работы.

Заключение

В заключении следует логически и последовательно сформулировать основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенного исследования. Необходимо дать оценку эффективности исследования.

Выводы и предложения должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Они пишутся тезисно, по пунктам и номеруются. Объем этой части курсовой работы 1-2 стр.

Список использованных литературных источников

Список литературных источников должен содержать не менее 20 наименований, которые использовались при подготовке курсовой работы и на которые имеются ссылки в тексте.

Список использованной литературы указывается в конце работы (перед приложениями) и составляется в алфавитном порядке в следующей последовательности:

- законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
- специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);
- статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений.

Приложения

В приложении к работе обычно даются таблицы, схемы, рисунки, статистические материалы, нормативные документы и другие. Они оформляются как продолжение курсовой работы на последующих страницах или отдельно, располагая их в порядке появления ссылок в тексте.

При оформлении приложений, на середине отдельной страницы, размещенной в начале приложений печатают прописными буквами слово «Приложения». На нем ставят порядковый номер страницы.

Законченную работу студент сшивает и предоставляет преподавателю на проверку. После получения допуска к защите работа защищается до сдачи экзамена (зачета) по дисциплине «Управление качеством».

3. Список использованных источников

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 211 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник для вузов по эконом. специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 211 с.
3. Варакута, С. А. Управление качеством продукции: учеб. пособие / С. А. Варакута. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 205с.
4. Василевская, И. В. Управление качеством: учеб. пособие / И. В.Василевская. – М.: РИОР, 2005. - 193с.
5. Версан, В. Г. Системы управления качеством продукции / В. Г. Версан. – М.: Изд-во стандартов, 1988. – 137 с.
6. Герасимов, Б. И. Управление качеством: учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." / Б. И. Герасимов, Н. В. Злобина, С. П. Спиридонов. - М.: КНО-РУС, 2005. - 269 с.
7. Гиссин, В.И. Управление качеством продукции: учебник / Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. – 256 с.
8. ГОСТ Р 40.003-2005 Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) / Федер. агентство по техническому регулированию и метрологии. - Введ. 2006-03-01. - М.: Стандартинформ, 2006. - IV, 55 с.
9. ГОСТ Р ИСО/ТО 14969-2007 Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 13485: 2003 / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии. - Взамен ГОСТ Р 51538-99; введ. 2008-01-01. - М.: Стандартинформ, 2007. - IV, 70 с.
10. Мазур, И. И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2007. - 399 с.
11. Миронов, М. Г. Управление качеством: учеб. пособие / М. Г. Миронов. - М.: Проспект, 2007. - 286 с.
12. Мишин, В. М. Управление качеством: учебник для вузов по специальности "Менеджмент орг." / В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2005. - 464 с.
13. Р 50.3.005-2003 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Временный порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) / Госстандарт России. - Введ. 29.01.03. - М.: Изд-во стандартов, 2003. - IV, 54 с.
14. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес – процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. - 2-е изд. - М.: Стандарты и качество, 2005. – 146 с.
15. Управление качеством: учебник для вузов по специальности "Экономика и управление" / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб., доп. - М.: Юнити, 2007. - 352 с.

Дополнительная литература

1. Безветховский, С. Ф. Управление качеством на современном этапе / С. Ф. Безветховский // Стандарты и качество. - 1997. - №1. - С. 12 - 16.
2. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация: учеб. пособие для вузов / Б. А. Бузов. - 2-е изд., стер. - М.: Academia, 2007. - 171 с.

3. Герасимова, Е. Б. Управление качеством: учеб. пособие для СПО / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. - 254 с.
4. Гиссин, В. И. Управление качеством продукции: учеб. пособие / В. И. Гиссин. - Ростов н/Д: Феникс, 2000. - 255 с.
5. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие для вузов / В. В. Ефимов. - М.: КНОРУС, 2007. - 224 с.
6. Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. - М.: Экономика, 1988. - 243 с.
7. Клячкин, В. Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютер. технологии: учеб. пособие для вузов по направлению "Управление качеством" / В. Н. Клячкин. - М.: Финансы и статистика: ИНФРА-М, 2009. - 302 с.
8. Леонова, Т. И. Управление затратами на качество продукции. - СПб.: СПбГУЭФ, 2003. - 47 с.
9. Логанина, В. И. Статистические методы управления качеством продукции: учеб. пособие / В. И. Логанина, А. А. Федосеев, В. Г. Христолюбов. - М.: КДУ, 2008. - 241 с.
10. Мазур, И. И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 3-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2006. - 399 с.
11. Мишин, В. М. Управление качеством: учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент" / В. М. Мишин. - М.: ЮНИТИ, 2000. - 303 с.
12. Новицкий, Н. И. Управление качеством продукции: учебник / Н. И. Новицкий. - М.: Новое знание, 2002. - 162 с.
13. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286 с.
14. Рахлин К.М. Принципы планирования и учета затрат на качество / К. М. Рахлин, Л. Е. Скрипко // Стандарты и качество. - 2005. - № 3. - С. 82 - 87.
15. Управление качеством продукции: сборник. - М.: Стандартиформ, 2009. - 380 с. Содерж.: ГОСТ 15467-79, ГОСТ 16504-81, ГОСТ 24297-87, ГОСТ 26656-85, ГОСТ 27518-87, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 9004-2001, ГОСТ Р 51705.1-2001, ГОСТ Р 40.003-2008, Р 50.1.021.-99, ГОСТ Р 52549-2006, ГОСТ Р ИСО 10005-2007, ГОСТ Р ИСО 10006-2005, ГОСТ Р ИСО 10014-2008.
16. Цибуля, В. А. Опыт внедрения систем менеджмента качества / В.А.Цибуля // Стандарты и качество. - 1998. - №10. - С. 5 - 8.
17. Шеремет, А. Д. Методы управления: теория и практика: учеб. пособие / А. Д. Шеремет. - М: Инфра-М, 2000. - 126 с.

Методическая литература

1. Никитин, В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000: Политика. Оценка. Формирование / В. А. Никитин, В. В. Филончева. - 2-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2004. - 126 с.
2. Управление качеством: метод. пособие для слушателей Президентской программы подготовки управленческих кадров / сост.: Хайдуков Н.А. - Вологда: ВоГТУ, 2006. - 55 с.
3. Управление качеством: метод. указания по выполнению контр. и курсовых работ для студентов, обучающихся по сокращ. образоват. программам: ЭФ, Череповец. филиал: специальность: 061100, 061000 / сост.: Хайдуков Н. А. - Вологда: ВоГТУ, 2008. - 23 с.