



Е.Н. Щепеткин

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Екатеринбург
2016

Электронный архив УГЛТУ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра менеджмента и управления качеством

Е.Н. Щепеткин

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебно-методическое пособие
для выполнения курсовой работы

Екатеринбург
2016

Печатается по рекомендации методической комиссии ИЭУ.
Протокол № 2 от 23 сентября 2015 г.

Рецензент – доцент кафедры менеджмента и управления качеством,
кандидат педагогических наук Щепеткина И. В.

Редактор Е.Л. Михайлова
Оператор компьютерной верстки Т.В. Упова

Подписано в печать 20.12.16		Поз. 80
Плоская печать	Формат 60×84 1/16	Тираж 10 экз.
Заказ №	Печ. л. 1,16	Цена руб. коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

ВВЕДЕНИЕ

Современная теоретическая и практическая деятельность в сфере управления качеством опирается на положения концепции «Всеобщее управление качеством» (Total Quality Management). Эта концепция предусматривает всестороннее, целенаправленное и хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и работников всех уровней и при рациональном использовании организационных ресурсов.

Изучение сущности этой концепции, а также принципов и методов управления, лежащих в ее основе, являются основной целью учебной дисциплины «Всеобщее управление качеством».

В результате изучения дисциплины обучающиеся должны обрести знания об основных концепциях управления качеством, идеях управления качеством, выдвинутых основоположниками различных научных направлений и современными исследователями в данной сфере, а также приобрести практические навыки и умения по реализации основных положений концепции «Всеобщее управление качеством» в практической деятельности организации.

Курсовая работа является одним из инструментов, помогающих обучающимся достичь этих цели и задач.

Знания, умения и навыки обучающихся, сформированные в ходе изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством» и выполнения курсовой работы, должны послужить базой при изучении дисциплин «Статистические методы в управлении качеством», «Средства и методы управления качеством», «Управление процессами», «Аудит качества», «Управление процессами», а также других дисциплин при рассмотрении вопросов создания и развития систем качества в организации в ходе дипломного проектирования.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель курсовой работы

1. Изучение обучающимися теоретических основ, закономерностей и тенденций развития деятельности в сфере управления качеством, в том числе современных моделей управления качеством в рамках концепции «Всеобщее управление качеством».

2. Обучение эффективному использованию современных методов управления качеством организационной деятельности, а также контроль полученных теоретических знаний и практических навыков.

1.2. Содержание курсовой работы

Курсовая работа представляет собой развернутое изложение результатов изучения обучающимися теории и практики осваемого курса дисциплины.

При выполнении курсовой работы обучающиеся должны выполнить следующий объем работы:

- изучить рекомендованную литературу по курсу «Всеобщее управление качеством», законодательные, инструктивные и методические материалы;

- овладеть приемами самостоятельной познавательной деятельности по вопросам изучаемого курса;

- выработать умение формулировать суждения и выводы по изучаемым вопросам, логически, последовательно и доказательно их излагать.

2. ТРЕБОВАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. Структура курсовой работы

Структура курсовой работы включает следующие элементы.

1. *Титульный лист.*

2. *Задание на выполнение курсовой работы.*

3. *Содержание.*

4. *Введение.*

5. *Разделы основной части:*

а) *теоретический раздел;*

б) *практические задания по программе курса.*

6. *Заключение.*

7. *Список литературы.*

2.2. Краткая характеристика элементов композиционной структуры курсовой работы

Задание на выполнение курсовой работы заполняется преподавателем, ведущим курсовое проектирование, и выдается обучающемуся под роспись в течение первых двух недель после начала учебного семестра.

В ходе курсового проектирования в соответствующих разделах задания преподаватель фиксирует своевременность и качество выполняемой обучающимся работы.

В содержании приводится структура работы (начиная с введения) с указанием на страницы, где начинаются соответствующие ее разделы.

Во введении обосновывается актуальность рассматриваемых в работе вопросов, указываются цель и задачи исследования.

Примерный объем данного раздела – 0,5–1 стр.

В теоретической части раскрывается сущность темы (согласно варианту) на основе изучения имеющихся отечественных и зарубежных литературных источников, законодательных и нормативных актов. Исследуется современное состояние вопроса, отечественный и зарубежный подходы к трактовке темы. Приводится обзор и критический анализ различных точек зрения на дискуссионные вопросы.

Оптимальный объем данного раздела работы – 10–15 стр.

Практическая часть курсовой работы состоит из двух практических заданий. После выполнения каждого задания необходимо сделать выводы.

В заключении приводятся основные выводы по курсовой работе. Это предполагает последовательное логически стройное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

В список литературы включаются только те источники, которые были использованы при написании курсовой работы и на которые имеются ссылки в тексте работы. Минимальное количество источников литературы, используемых при написании курсовой работы, – 20, включая материалы периодических изданий.

Список литературы должен быть оформлен в соответствии с правилами библиографического описания различных видов произведений печати.

2.3. Примерные варианты теоретической части курсовой работы

1. Идеи Э. Деминга в концепции «Всеобщее управление качеством».
2. Идеи Д. Джурана в концепции «Всеобщее управление качеством».
3. Идеи В. Шухарта в концепции «Всеобщее управление качеством».
4. Идеи К. Исикава в концепции «Всеобщее управление качеством».
5. Концепция «Всеобщий контроль качества» (TQC): содержание, опыт применения.
6. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «БИП».
7. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «СБТ».
8. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «КАНАРСПИ».
9. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «НОРМ».
10. Концепция «Шесть сигм»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
11. Концепция «Кайдзен»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
12. Концепция «Кайрио»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.

13. Концепция «Канбан»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.

14. Концепция «ДЖИТ»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.

15. Концепция «Бережливое производство»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.

Вариант теоретического вопроса выбирается в соответствии с цифрой порядкового номера, присвоенного обучающемуся в журнале учета посещений занятий преподавателя.

2.4. Примерные задания для выполнения практической части курсовой работы

Задание 1

Ниже приведены наименования принципов управления качеством, разработанных «патриархами» качества Ф. Тейлором, А. Фейгенбаумом, Э. Демингом, Дж. Джураном, Ф. Кросби. Указанные системы принципов являются основой современной концепции «Всеобщее управление качеством».

1. Принципы Ф. Тейлора:

1.1. Научный подход к выполнению каждого элемента работы.

1.2. Научный подход к подбору, обучению и тренировке рабочих.

1.3. Кооперация руководителей с рабочими, обеспечивающая применение научного подхода к деятельности.

1.4. Разделение ответственности за результаты деятельности между руководителями и рабочими.

2. Принципы А. Фейгенбаума:

2.1. Качество продукции определяется затратами усилий и совершенством деятельности на всех стадиях ее жизненного цикла.

2.2. Решение проблем качества – сфера ответственности руководства фирмы.

2.3. Предупреждение дефектов – основа повышения качества деятельности.

2.4. Решение проблемы качества продукции и ее цены в зависимости от выгоды потребителей, производителей и людей, реализующих выпущенную продукцию.

2.5. В работе по управлению качеством должны принимать участие все сотрудники организации.

3. Принципы Э. Деминга:

3.1. Добивайтесь постоянства цели – непрерывного улучшения продукции и услуг для достижения конкурентоспособности, сохранения бизнеса и создания рабочих мест.

3.2. Повышение качества продукции – результат оптимизации процесса производства, а не процесса контроля. Устраните потребность в массовых проверках, «встраивая» качество в продукцию.

3.3. Положите конец практике оценки и выбора поставщиков только на основе цены. Вместо этого минимизируйте общие затраты.

3.4. Установите и развивайте с поставщиками долгосрочные отношения лояльности и доверия.

3.5. «Встраивайте» качество в продукцию на этапах конструирования или проектирования.

3.6. Введите обучение на рабочих местах.

3.7. Учредите лидерство. Создайте систему эффективного руководства. Руководители должны быть лидерами.

3.8. Изгоняйте страх, чтобы все могли работать эффективнее на компанию.

3.9. Разрушайте барьеры между подразделениями. Работники разных функциональных подразделений должны работать как одна команда.

3.10. Откажитесь от лозунгов, призывов и установления целей для рабочих, требующих «нуля дефектов» и выхода на новый уровень производительности. Такие призывы вызывают лишь враждебность, поскольку в большинстве случаев низкое качество и производительность на совести системы и, следовательно, неподвластны рабочим.

3.11. Устраните количественные нормы и задания для рабочих и подразделений. Замените их лидерством.

3.12. Устраните препятствия, лишаящие людей профессиональной гордости.

3.13. Учредите программу самосовершенствования.

3.14. Создайте команду по повышению качества. Все в компании должны работать вместе над коренными изменениями.

4. Принципы Дж. Джурана:

4.1. Планирование действий по улучшению качества на всех уровнях и во всех сферах деятельности предприятия.

4.2. Разработка методов улучшения качества, его измерения и оценки.

4.3. Обучение статистическим методам и их внедрение в практику деятельности.

4.4. Совершенствование административной деятельности.

5. Принципы Ф. Кросби:

5.1. Четкое определение ответственности руководства предприятия в области качества.

5.2. Формирование команды, которая будет претворять в жизнь программу обеспечения качества.

5.3. Определение методов оценки качества на всех этапах его формирования, оценка качества и определение текущих и потенциальных проблем с качеством.

5.4. Организация учета и оценки затрат на обеспечение качества.

5.5. Доведение до всех работников предприятия политики руководства в области качества с целью сознательного отношения персонала к результатам своего труда.

5.6. Разработка и внедрение процедур корректирующих действий при обеспечении качества.

5.7. Внедрение программы бездефектного изготовления продукции.

5.8. Организация постоянного обучения персонала в области качества.

5.9. Организация регулярного проведения Дней качества.

5.10. Постановка целей в области улучшения качества перед каждым работником предприятия и мотивация персонала к принятию этих целей как значимых для себя.

5.11. Разработка процедур, устраняющих причины дефектов.

5.12. Разработка программы морального поощрения работников за выполнение требований в области качества.

5.13. Создание целевых группы (совета по качеству), состоящих из профессионалов в области качества и руководителей коллективов, которые будут регулярно общаться друг с другом.

5.14. Непрерывное совершенствование качества деятельности.

Необходимо определить прослеживаемость указанных принципов в положениях национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000.

Вариант набора исследуемых принципов определяется в соответствии с данными табл. 1.

Таблица 1

Варианты набора принципов управления качеством,
подлежащих исследованию

Номера позиций в перечне принципов по первой букве фамилии обучающегося						
А, Е, Х, Э	Б, Ж, С, Ю	В, З, Ч, Я	Г, И, О, Ш	К, П, Ф, Щ	М, Р, Т, У	Д, Л, Н, Ц
1.1 2.5	1.2 2.4	1.3	1.4 3.1	2.1	2.2 3.2 3.9	2.3 3.7 4.2
3.4	3.5	3.6	3.8	3.3	4.1 5.3	5.5
3.10 5.4	3.11 4.3	3.12	3.13	3.14	5.9	5.11
5.10	5.11	4.4	5.1	5.2		5.13
		5.6	5.7	5.8		
		5.12		5.14		

При выполнении данного задания рекомендуется следующий порядок действий:

1) на основании первичных или вторичных литературных источников определить смысловое содержание того или иного принципа управления качеством;

2) ознакомиться с текстом национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000, осмыслить содержание всех положений этих документов;

3) провести сравнительный анализ положений стандартов и содержательной части принципов управления качеством.

По окончании исследования каждого принципа обучающийся должен сделать **развернутый обоснованный вывод** о степени его прослеживаемости в положениях стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000.

Задание 2

Руководствуясь положениями национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», разработать подробный вопросник по системе менеджмента качества организации, который мог бы служить основой для проведения процедуры самооценки.

Для выполнения задания обучающемуся надлежит выбрать в качестве объекта исследования организацию любых формы собственности и вида деятельности. В качестве таковой может быть выбрано учебное заведение (или его структурное подразделение), где он обучался/обучается.

Выбор подразделов национального стандарта, на основании положений которых надлежит составить вопросник, осуществляется по табл. 2 в соответствии с последней цифрой порядкового номера, присвоенного обучающемуся в журнале учета посещений занятий преподавателя.

Таблица 2

Выбор подразделов национального стандарта
для составления вопросника

Последняя цифра порядкового номера по журналу преподавателя	Набор подразделов ГОСТ Р ИСО 90012008	Последняя цифра порядкового номера по журналу преподавателя	Набор подразделов ГОСТ Р ИСО 90012008
0	4.1, 6.3, 7.5.1	5	4.2.3, 6.2.1, 8.5.1
1	4.2.1, 5.6.3, 7.1	6	5.2, 5.3, 7.2.1
2	4.2.2, 5.6.2, 7.2.3	7	5.4, 6.1, 8.5.2
3	4.2.4, 6.2.2, 7.4.1	8	5.5.1, 5.5.2, 8.5.3
4	5.1, 6.4, 8.2.2	9	5.5.3, 5.6.1, 8.4

По каждому из обязательных требований, содержащихся в соответствующих подразделах (пунктах) стандарта, должен быть сформулирован вопрос. Таким образом, минимальное количество вопросов, которое надлежит выработать, сформулировать и обосновать в работе, соответствует числу положений с требованиями обязательного характера, содержащихся в наборе соответствующих подразделов национального стандарта.

Формулировка вопроса не должна быть простой компиляцией текста положений стандарта.

В тексте курсовой работы должно быть представлено обоснование приведенной студентом формулировки вопроса.

2.5. Требования к оформлению курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена на листах формата А4. Допускается оформление работы одним из двух способов: машинописным или рукописным.

Обложка курсовой работы оформляется как титульный лист установленного образца.

Каждый раздел курсовой работы должен начинаться с новой страницы. Все разделы должны иметь наименование. В заголовках не допускаются переносы слов.

Все таблицы, схемы должны быть выполнены в соответствии с требованиями действующих стандартов.

Страницы курсовой работы должны быть пронумерованы. Общий счет страниц ведется с титульного листа работы, а проставляется нумерация, начиная со второго листа.

При оформлении курсовой работы необходимо соблюдать следующие размеры полей: левого – 20 мм; правого – 10 мм; верхнего – 20 мм; нижнего – 20 мм.

Межстрочный интервал при машинописном варианте оформления работы – полуторный.

Размер и тип шрифта при машинописном варианте оформления – 14 пт Times New Roman.

В тексте работы должны содержаться ссылки на источники литературы, использованные при ее написании. Допускается оформлять подстрочные ссылки (в нижней части листа, отделяя текст ссылки от основного текста работы горизонтальной чертой) либо приводить ссылки на литературный источник в тексте работы, указывая его порядковый номер по списку литературы в квадратных скобках. При проставлении ссылок также необходимо точно указывать номера страниц в оригинальном источнике, на которых содержится информация, послужившая объектом заимствования (например, [2] или [5], или [8]).

Ссылки на источники литературы проставляются в случае прямого заимствования авторского текста, при описании точек зрения различных авторов на предмет исследования, а также при заимствовании какой-либо схемы, рисунка, данных таблиц.

В тексте не следует злоупотреблять цитатами, они должны приводиться к месту и соответствовать содержанию работы. Исключается дословное заимствование текста, выражений из учебников, специальной литературы и других источников без ссылок.

Заимствование текста из учебников, учебных пособий, статей и иных литературных источников (с соответствующей ссылкой на первоисточник) допускается только в том случае, если оно содержит оригинальную авторскую мысль, идею. В противном случае не допускается прямое заимствование текста из учебников, учебных пособий, статей и иных литературных источников без его самостоятельной обработки.

2.6. Порядок защиты курсовой работы

Курсовая работа должна быть представлена на рецензирование в электронном виде в сроки, установленные заданием на курсовую работу, в соответствии с графиком учебного процесса с последующей ее защитой.

В случае, если курсовая работа не соответствует вышеперечисленным требованиям, она выполняется повторно либо в текст работы вносятся исправления в соответствии с указанными замечаниями.

2.7. Оценка качества выполнения и защиты курсовой работы

Качество курсовой работы по дисциплине «Всеобщее управление качеством» оценивается по четырем составляющим (C_i), в рейтинговых баллах:

C_1 : своевременность выполнения всех разделов структуры работы и представления работы на проверку – 5 баллов;

C_2 : качество оформления работы – 3 балла;

C_3 : качество изложения материала (качество исследований, результаты которых представлены в работе), достоверность материала – 9 баллов;

C_4 : качество защиты – 3 балла.

Максимальное количество рейтинговых баллов, присуждаемых по результатам выполнения и защиты курсовой работы, – 20 баллов.

Итоговая оценка (x), проставляемая в ведомость и зачетную книжку студента, соответствует принятой в системе образования четырехуровневой шкале отметок (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и определяется следующим образом:

$x =$ отлично, если $\sum_{i=1}^k C_i \geq 18$ баллов;

$x =$ хорошо, если 15 баллов $\leq \sum_{i=1}^k C_i < 18$ баллов;

$x =$ удовлетворительно, если 10 баллов $\leq \sum_{i=1}^k C_i < 15$ баллов;

$x =$ неудовлетворительно, если $\sum_{i=1}^k C_i < 10$ баллов,

где k – количество составляющих оценки.

2.8. Основная учебная литература

№ п/п	Реквизиты источника	Год	Количество экземпляров в научной библиотеке
1	2	3	4
1	Горбашко, Е. А. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров : учебник для студентов, обучающихся по направлению "Менеджмент" (бакалавриат) / Е. А. Горбашко ; С.Петербург. гос. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр.: с. 462. - ISBN 978-59916-3091-7: 430.87 р. Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ruББК	2014	3
2	Салимова, Т.А. Управление качеством [Текст]: учебник по специальности "Менеджмент организации" / Т. А. Салимова. - 5-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011. - 416 с.: табл. - (Высшая школа менеджмента). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-370-01659-2	2011	3
3	Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст] : учебник для студентов вузов / М. М. Кане [и др.] ; [под ред. М. М. Кане]. - 2-е изд., обновл. и доп. - Москва [и др.] : Питер, 2012. - 576 с.: ил. - (Учебник для вузов). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 9785-459-00313-0	2012	3
Дополнительная учебная литература			
4	Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - ISBN 978-5-394-022265. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883	2014	
5	Агарков, А.П. Управление качеством: учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014. — 204 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44078	2014	
6	Азаров, В.Н. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2013. — 572 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=35742	2012	

1	2	3	4
7	Гордон, М.Дж. Управление качеством литья под давлением [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — Электрон. дан. — СПб. : НОТ, 2012. — 823 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=4288	2012	
8	Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2014. — 224 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53545	2014	
9	Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2012. — 335 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3602	2012	
10	Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник [Электронный ресурс] : учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 335 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=5657	2013	
11	Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014. — 531 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56324	2014	
12	Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): учеб. пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М: НИЦ Инфра-М, 2013. - 272 с.: ил.; 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-321-3, 1000 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=366662 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=366662	2013	
13	Рыжаков, В.В. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / В.В. Рыжаков, М.Ю. Рудюк. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2014. — 100 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62807	2014	
14	Схиртладзе, А.Г. Информационное обеспечение управления качеством [Электронный ресурс] : учебник / А.Г. Схиртладзе, В.П. Мельников, В.Б. Моисеев [и др.]. — Электрон. Дан. — Пенза : ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2015. — 398 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63097	2015	

1	2	3	4
15	Тепман, Л. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Н. Тепман; под ред. В. А. Швандара. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 352 с. - ISBN 978-5-238-01274-2. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395258 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395258	2012	
16	Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 352 с. - ISBN 978-5-238-01012-0 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395250 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395250	2012	
17	Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / под ред. С. Д. Ильенковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 287 с. - ISBN 978-5-238-02344-1. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457805 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457805	2013	
18	Управление качеством. Практикум: учеб. пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИнфраМ, 2012. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2, 500 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363520 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363520	2012	
19	Управление качеством: проектирование: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-91134-780-2, 500 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417040 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417040	2013	
20	Управление качеством: резервы и механизмы: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2, 300 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406876 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406876	2014	

1	2	3	4
21	Управление качеством: самооценка: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Со-седов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). (о) ISBN 978-5-91134-735-2, 500 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937	2013	
22	Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4, 700 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269	2013	
23	Управление качеством: учеб. пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5, 1000 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478407 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478407		
24	Управление качеством: учеб. пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60х90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0198-8 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=503665 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=503665		
25	Управление качеством: учеб. пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1, 500 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993		
26	Управление качеством: учеб. пособие / А.М. Елохов. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010389-1, 500 экз. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424		
27	Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов (для бакалавров) [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2015. — 229 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53570		

1	2	3	4
28	Эванс, Д. Э. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова; предисловие Э. М. Короткова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 671 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 0-324-30159-6 (англ.), ISBN 5-238-01062-1 (русс.). Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395252 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395252		
29	Юдина, Г. А. Контроль качества аудита [Электронный ресурс] : монография / Г. А. Юдина. - Красноярск: Сиб. федер. унт, 2012. - 142 с. + 1 CD-R - ISBN 978-5-7638-2664-7. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492199 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492199		

Нормативная литература

30. Единый перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=170230><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=170230>

31. Федеральный закон о техническом регулировании

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189650><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189650>

32. Национальный стандарт Российской Федерации системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=OTN;n=8191><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=OTN;n=8191>

33. Основные нормативные акты и документы, регулирующие аудиторскую деятельность в Российской Федерации

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=71765><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=71765>

34. Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=182922><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=182922>

35. Закон о защите прав потребителей

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=182775><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=182775>

36. Федеральный закон об аудиторской деятельности

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=175310><http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=175310>

Электронно-библиотечные системы

37. Электронный каталог и архив библиотеки УГЛТУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о книгах, брошюрах, диссертациях, отчетах о НИР и ОКР, стандартах, компакт-дисках, статьях из научных и производственных журналов, продолжающихся изданий и сборников, публикациях сотрудников УГЛТУ. Режим доступа: <http://elar.usfeu.ru><http://elar.usfeu.ru/>

38. Elibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система: база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. информ. портал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp><http://elibrary.ru/defaultx.asp>

39. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система: содержит электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. <http://znanium.com/><http://znanium.com/>-электронно-библиотечная система. Договор №1268эбс/0294/15-44-06 от 18 мая 2015 г. Срок действия договора – до 17 мая 2016 г. Свидетельство о государственной регистрации базы данных № 2010620724 Знаниум (znanium).

40. Издательство "Лань" [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система: содержит электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. Договор № 0222/15-44-06 от 09 апреля 2015 г., срок действия - до 08.04.2016 г. Свидетельство о государственной регистрации базы данных № 2011620038 от 11.01.2011 г.

Интернет-ресурсы

41. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/qmanbook-3.shtml>
42. <http://center-yf.ru/data/Menedzheru/Upravlenie-kachestvom.php>
43. <http://www.info-sert.ru/>
44. <http://www.uraliso.ru/>
45. <http://www.grandars.ru/>
46. <http://uraltest.info/>
47. <http://www.lentehexpert.ru/>
48. <http://bmanager.ru/articles/sistema-menedzhmenta-kachestva.html>
49. <http://quality.eup.ru/>
50. <http://usac.ru/>
51. http://www.kpms.ru/General_info/TQM.htm
52. <http://www.tadviser.ru>
53. <http://www.statistica.ru/local-portals/quality-control>