

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Проректор по учебной работе
Рогожин



Рабочая программа дисциплины

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Направления подготовки **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль)

Управление качеством в производственно-технологических системах


Автор: д.т.н., профессор Протасова Л.Г.

Одобрена на заседании кафедры

Управления качеством

(название кафедры)

Зав.кафедрой



(подпись)

Протасова Л.Г.

(Фамилия И.О.)

17.03.2015 г.

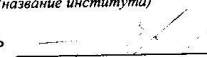
(Дата)

Рекомендована УМК института

Торговли, пищевых технологий и
сервиса

(название института)

Председатель



(подпись)

Чернышева Н.К.

(Фамилия И.О.)

19.03.2015 г.

(Дата)

Екатеринбург
2015

Содержание

Введение.....	4
1. Организация выпускной квалификационной работы.....	4
1.1. Виды выпускных квалификационных работ.....	4
1.2. Цель и задачи выполнения квалификационной работы.....	4
1.3. Требования к тематике дипломных проектов (работ).....	4
1.4. Направленность тематики выпускных квалификационных работ.....	7
.....	
1.5. Выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы.....	7
.....	
1.6. Основные этапы и сроки выполнения квалификационной работы.....	8
.....	
1.7. Структура и содержание квалификационной работы.....	9
1.7.1. Структура и содержание дипломной работы.....	10
1.7.2. Структура и содержание дипломного проекта.....	13
2. Порядок подготовки, защита и оценки квалификационной работы.....	14
.....	
2.1. Подготовка к защите квалификационной работы.....	14
2.2. Защита выпускной квалификационной работы.....	15
2.3. Критерии оценки выпускной квалификационной работы.....	16
3. Требования к оформлению квалификационных работ.....	18
3.1. Общие требования к оформлению квалификационных работ.....	18
3.2. Выполнение текстовой части работы.....	20
3.3. Использование и оформление формул.....	21
3.4. Использование и оформление таблиц.....	21
3.5. Иллюстрации.....	23
3.6. Приложения.....	24
3.7. Список использованных источников.....	24
Приложения.....	27
А Заявление на утверждение темы.....	27
Б Дипломное задание.....	28
В Ведомость учета выполнения дипломных работ.....	30
Г Отзыв руководителя.....	31
Д Отзыв рецензента.....	33
Е Титульный лист дипломной работы.....	35
Е 1 Титульный лист квалификационной работы.....	36
Ж Оценочный лист.....	37
З Примерная тематика выпускной квалификационной работы.....	38

ВВЕДЕНИЕ

Необходимость постоянного повышения эффективности производства и улучшения качества товаров и услуг обуславливает возрастание требований к уровню подготовки будущих бакалавров. Особую роль в процессах подготовки бакалавров играет выпускная квалификационная работа – как важнейшая часть их профессионального становления, способствующая развитию деловой инициативы, расширению кругозора и приобретению навыков, умений и опыта по управлению качеством при производстве товаров и услуг, формированию основных компетенций, необходимых для бакалавра по направлению 221400 «Управление качеством».

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

1.1. Виды выпускных квалификационных работ

В процессе дипломирования студент выполняет дипломную научно-исследовательскую работу.

Дипломная работа связана, как правило, с решением задач научно-исследовательского характера и производственных с использованием знаний, полученных в период обучения в ВУЗе, и опыта при проведении исследовательских работ в рамках НИРС.

1.2. Цель и задачи выполнения квалификационной работы

Квалификационная работа является элементом итоговых аттестационных испытаний выпускников, завершивших освоение основной образовательной программы.

Квалификационная работа предназначена для установления соответствия уровня подготовки студентов требованиям ФГОС ВПО по бакалавриату.

Квалификационная работа по направлению является самостоятельной работой студента на тему, определенную выпускающей кафедрой.

Целью выполнения работы является систематизация и расширение теоретических знаний по направлению 221400 «Управление качеством», развитие профессиональных умений и навыков, выявление способности выпускника на основе полученных знаний решать конкретные практические задачи по направлениям деятельности, определенным Федеральным Государственным образовательным стандартом.

Объектами, на базе которых выполняется квалификационная работа, могут быть:

- производственные предприятия их подразделения, управления, осуществляющие планирование, обеспечение и улучшение качества продукции и услуг;

- проектные, научно-исследовательские и образовательные организации;

- органы государственного управления и местного самоуправления в сфере управления качеством.

Основными задачами, которые должен решить студент при выполнении квалификационной работы являются:

- обоснование актуальности и значимости выбранной темы работы с точки зрения теории и практики менеджмента качества;

- изучение теоретических положений по проблеме качества, нормативной документации на процессы, продукцию, услуги;

- обоснование необходимости и возможности применения современных методик принятия управленческих и технических решений по вопросам качества товаров и услуг;

- сбор необходимой для проведения исследования информации с привлечением первичных и вторичных источников и использованием определенных методов;

- проведение анализа состояния объекта исследования с использованием соответствующих методов обработки информации, выявление тенденций изменения качества и проблем, требующих решения или совершенствования;

- разработка рекомендаций и предложений по улучшению качества;

- обобщение результатов проведенных исследований, формулирование выводов о степени достижения целей, поставленных в работе, и возможности практического применения предложенных разработок;

- оформление квалификационной работы в соответствии с нормативными требованиями;

- подготовка к защите квалификационной работы перед членами ГАК.

Руководство выполнением квалификационных работ осуществляется преподавателями кафедры, а также специалистами предприятий и организаций. Руководители назначаются приказом ректора УрГЭУ по представлению выпускающей кафедры.

1.3. Требования к тематике дипломных работ

Тематика дипломных работ должна быть актуальной и соответствовать современному уровню и перспективам развития науки и техники, отвечать задачам подготовки высококвалифицированных бакалавров, создавать возможность реального решения актуальных

практических задач с тем, чтобы материалы работы могли быть внедрены в практику предприятий и организаций.

Тема дипломного проекта должна отвечать профилю специальности и предусматривать решение технических, технологических, организационных и экономических вопросов по управлению качеством применительно к деятельности соответствующих предприятий, организаций и их подразделений.

Тема дипломной работы может быть сформулирована также и по результатам, полученным студентом ранее в рамках НИРС и курсового проектирования.

Во всех дипломных работах должны быть элементы научной новизны, о наличии которых свидетельствует следующее:

- рекомендация для участия в конкурсах студенческих работ разных уровней;
- рекомендация о возможности использования результатов работы в деятельности соответствующей организации (или ее подразделений);
- рекомендация ГАК по продолжению научных и технических исследований по разрабатываемой тематике.

1.4. Направленность тематики выпускных квалификационных работ

Тематика дипломных работ должна быть направлена на решение следующих профессиональных задач:

- выявление необходимых усовершенствований и разработка новых, более эффективных средств контроля качества;
- разработка методов и средств повышения качества безопасности и экологичности технологических процессов;
- организация информационных технологий в управлении качеством и защиты информации;
- разработка элементов и документации СМК;
- оценка удовлетворенности потребителей качеством продукции и услуг.

1.5. Выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы

Выбор темы квалификационной работы осуществляется студентом при согласовании с научным руководителем и специалистами предприятия (организации), где будет проходить практика. При выборе темы выпускной квалификационной работы необходимо исходить из:

- актуальности проблемы и значимости ее для практической деятельности;

- потребностей развития и совершенствования конкретной организации;
- интересов, склонностей к научно-исследовательской работе студента во время обучения, а также перспектив его будущей профессиональной деятельности;
- научной специализации выпускающей кафедры и ее преподавателей;
- возможности получения конкретных статистических данных для проведения анализа и обоснования предлагаемых управленческих решений;
- наличия специальной литературы для теоретического обоснования проблемы.

Тематика квалификационных работ определяется выпускающей кафедрой и ежегодно пересматривается.

1.6. Основные этапы и сроки выполнения квалификационной работы

Соблюдение установленных сроков и последовательности выполнения квалификационной работы направлено на оптимизацию процесса достижения поставленных целей. Рекомендуется следующая последовательность этапов ее выполнения:

1. Выбор темы работы, ее утверждение за месяц до начала преддипломной практики.

2. Подбор научной литературы, нормативной документации и ознакомление с ними до начала преддипломной практики.

3. Ознакомление с деятельностью предприятия (организации), основными показателями деятельности, определение целей и задач исследований, составление планов их проведения не позднее 4 недель после начала преддипломной практики. Заполнение научным руководителем постановочной части дипломного задания и указание даты его выдачи в ведомости учета готовности дипломных работ (Приложение В).

4. Написание теоретической части работы с проработкой методического обеспечения для проведения анализа изучаемого объекта. Сбор аналитических данных по разработанному ранее плану. Представление руководителю теоретической части работы не позднее, чем за 2,5 месяца до дня защиты.

5. Обобщение аналитических материалов и представление руководителю не позднее, чем за 2 месяца до дня защиты. Доработка теоретической части работы по замечаниям руководителя.

6. Прохождение нормоконтроля и устранение замечаний по оформлению работы, подготовка раздаточного материала и получение допуска и замечаний.

7. В оформленном виде работа должна быть представлена научному руководителю не позднее, чем за 2 недели до предполагаемого срока ее защиты.

8. Подготовка к защите квалификационной работы.

Ход выполнения квалификационных работ контролируется выпускающей кафедрой.

1.7. Структура и содержание квалификационной работы

Квалификационная работа должна быть построена по общей схеме на основании методических указаний, отражающих современный уровень требований к завершающей стадии подготовки бакалавра по направлению «Управление качеством».

Квалификационная работа может состоять из одного текстового документа (пояснительной записки) и текстового документа и графической части. В первом случае она носит название «Дипломная работа» и оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе».

1.7.1. Структура и содержание дипломной работы

В общем виде дипломная работа включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Методические указания к разделам квалификационной работы приведены ниже.

Введение. Во введении необходимо:

- обосновать актуальность выбранной темы с точки зрения практической значимости проблемы для деятельности предприятий (организаций), а также ее теоретической и методической разработанности в специальной литературе;

- сформулировать цель дипломной работы и задачи по ее достижению;

- охарактеризовать объект исследования;

- перечислить предмет и методы исследования.

Объем введения – 1–3 страницы текста.

Основная часть состоит из 2 глав, каждая из которых имеет название, соответствующее теме квалификационной работы.

Первая глава (название). Теоретическая глава должна содержать литературный обзор существующего состояния изучаемой проблемы и включать:

- характеристику существующих теоретических подходов к изучению проблемы качества, оценку степени разработанности в литературе и на практике.

При написании теоретической главы работы студент должен показать знание общетеоретических и специальных подходов к изучению проблемы качества, умение обобщать материал литературных источников, выявлять основные тенденции и особенности развития проблемы, выявлять сходства и различия в точках зрения авторов теоретических и методических работ, делать самостоятельные выводы. Для более сжатого и наглядного изложения материала студент должен использовать различные схемы, позволяющие объемно представить содержание понятий и процессов.

Объем первой главы – примерно 25-35 страниц.

Вторая глава (название). Аналитическая глава или практика может включать исследование состояния изучаемой проблемы на предприятии (организации) и включает:

- общую характеристику объекта исследования с точки зрения предмета деятельности, истории развития, организации структурного, технологического анализа и экономического состояния;

- анализ состояния проблемы качества по ранее определенной методике исследования. Характер и объем изучаемого фактического материала будет зависеть от особенностей этой методики и объекта исследования.

При написании этой главы студент должен показать умение грамотно анализировать и оценивать состояния проблемы для выбранного объекта исследования на основе собранных данных литературных источников, статистических и справочных материалов, годовых и оперативных материалов предприятий (организаций), производить необходимые расчеты и делать обоснованные выводы. При этом он должен осуществить правильный отбор необходимой информации. Необходимо обработать полученные данные с использованием инструментов управления качеством.

В этой главе студент должен показать умение на основе анализа результатов исследований предлагать конкретные мероприятия, методы и способы разрешения поставленной проблемы.

Предложения и рекомендации должны быть обязательно обоснованы с точки зрения экономических и, при необходимости, социальных последствий, которые будут проявляться в результате реализации этих разработок.

Объем этой главы примерно 25-35 страниц.

Заключение. В этой части дипломной работы находят отражение основные обобщения и выводы, содержащиеся во всех главах работы. В

заклучении отражаются степень решения поставленных задач, полученные результаты, предлагаются рекомендации по улучшению качества процессов, продукции и услуг, указывается также где, и каким образом применение рекомендаций может принести практическую пользу в деятельности предприятия. Объем – 3–5 страниц.

2. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ, ЗАЩИТЫ И ОЦЕНКИ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

2.1. Подготовка к защите квалификационной работы

Все завершенные разделы дипломной работы должны быть представлены руководителю, который проверяет их выполнение, убеждается в наличии подписей консультантов по разделам, после чего ставит свою подпись на титульном листе.

После чего квалификационная работа в несброшюрованном виде представляется нормоконтролеру для проверки правильности ее оформления на соответствие стандартам.

Подписанная нормоконтролером работа передается научному руководителю для просмотра и составления письменного Отзыва руководителя (Приложение Г), в котором особое внимание уделяется оценке выпускника по личностным характеристикам (ответственность, дисциплинированность, самостоятельность, активность, творчество, инициативность и т.д.), дается общая рекомендуемая оценка и мотивируется возможность или невозможность представления квалификационной работы на защиту в ГАК.

Для получения дополнительной объективной оценки квалификационная работа, допущенная к защите, направляется на внешнее рецензирование. К рецензированию могут привлекаться преподаватели вузов, высококвалифицированные специалисты других предприятий и организаций, НИИ, государственных учреждений. Список рецензентов согласовывается и утверждается кафедрой. Форма отзыва рецензента представлена в приложении Д. В нем рецензент оценивает актуальность темы, качество выполненной работы, ее положительные стороны и недостатки, а также дает непосредственную оценку квалификационной работы требованиям ГОС.

Дипломная работа с необходимыми документами представляется зав. кафедрой для допуска квалификационной работы к защите.

Перед защитой студентом представляются в ГАК следующие документы:

1. квалификационная работа, подписанная на титульном листе дипломантом, научным руководителем, консультантами, нормоконтролером и рецензентом (Приложение Е);

2. дипломное задание с отметками сроков выполнения работы, подписанное научным руководителем и заключением заведующего кафедрой о допуске к защите;

3. отзыв научного руководителя;

4. рецензия на квалификационную работу;

5. справку об использовании результатов в практической деятельности предприятия или организации.

При подготовке к защите студент должен подготовить доклад на 7-10 мин., в котором необходимо четко и кратко изложить основные положения работы. Для наглядности и экономии времени целесообразно подготовить иллюстрации (таблицы, схемы, графики и т.д.) в виде раздаточного материала членам ГАК или презентации.

2.2. Защита выпускной квалификационной работы

Защита квалификационной работы проводится на открытом заседании ГАК согласно положению о ГАК.

Порядок защиты:

1) секретарь ГАК объявляет фамилию, имя и отчество дипломника, название работы и место ее выполнения;

2) доклад дипломника продолжительностью не более 10-12 минут, в течение которых он должен кратко сформулировать актуальность, цель и задачи квалификационной работы, изложить основные результаты, выводы и рекомендации, обосновать их эффективность. Студент может пользоваться заранее подготовленными тезисами доклада и обязательно использовать иллюстрационный материал. (5-6 листов);

3) после окончания доклада члены ГАК и присутствующие на защите предлагают дипломнику ответить на вопросы, имеющие непосредственное отношение к теме квалификационной работы;

4) секретарь ГАК зачитывает рецензию;

5) дипломник отвечает на вопросы, поставленные рецензентом;

6) выступление руководителя квалификационной работы, а в случае его отсутствия – секретарь ГАК зачитывает отзыв руководителя;

7) председатель ГАК предоставляет желающим слово для выступления, после чего объявляет об окончании защиты.

В процессе защиты члены ГАК заполняют оценочный лист (Приложение Ж), позволяющий обобщить информацию по отдельным критериям оценки работ.

После окончания открытой защиты проводится закрытое заседание ГАК (возможно с участием руководителей), на котором определяются итоговые оценки по 4 – балльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

После закрытого обсуждения председатель объявляет дипломантам решение ГАК.

Протокол заседания ГАК ведется секретарем. В него вносятся все заданные вопросы, особые мнения, решение комиссии об оценке и присвоении выпускнику соответствующей квалификации. Протокол подписывается председателем ГАК, членами комиссии и секретарем.

Студенту, не защитившему квалификационную работу в установленные сроки по уважительной причине (подтвержденной документально), срок обучения может быть продлен до следующего периода работы ГАК, но не более чем на 1 год.

2.3. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Оценка выпускной квалификационной работы производится по четырем группам критериев:

1) *Качество квалификационной работы* оценивается членами ГАК по составляющим:

- обоснованность актуальности проблемы исследования и темы работы – предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших студента выбрать данную проблему для изучения на определенном объекте исследования;

- уровень теоретической проработки проблемы предполагает оценку широты и качества изученных литературных источников, логики изложения материала, глубины обобщений и выводов в первой главе, а также теоретического обоснования возможных решений проблемы;

- методическая грамотность проведенных исследований во второй главе работы предполагает оценку обоснованности примененных методик исследования, информационной адекватности и правильности использования конкретных методов анализа полученных результатов;

- достаточность и качество обоснования предлагаемых управленческих (технических) решений предполагает оценку адекватности выбранных методов обоснования решений, правильность их применения для решения целей и задач исследования;

- практическая значимость выполненной работы предполагает оценку возможности практического применения результатов исследования в деятельности конкретной организации или сфере возможной профессиональной занятости выпускников специальности в соответствии с требованиями ГОС;

- качество оформления квалификационной работы предполагает оценку на соответствие стандарту, а также логичность, последовательность, аккуратность изложения материала, грамотность и правильность оформления сопроводительных документов.

2) *Качество выступления на защите* квалификационной работы оценивается членами ГАК по следующим составляющим:

- качество доклада предполагает оценку соответствия доклада содержанию работы, способности выпускника выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умения пользоваться иллюстрированным материалом;

- качество ответов на вопросы предполагает оценку правильности, четкости, полноты и обоснованности ответов выпускника, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом профессиональную терминологию;

- качество иллюстраций к докладу предполагает оценку соответствия подбора иллюстрированных материалов содержанию доклада, грамотность их оформления и упоминания в докладе, выразительность использованных средств графического и художественного исполнения;

- поведение при защите квалификационной работы предполагает оценку коммуникационных характеристик докладчика (манера говорить, отстаивать свою точку зрения, привлекать внимание к важным моментам в докладе или ответах на вопросы и т.д.).

3) *Оценка выпускной квалификационной работы рецензентом* переносится из рецензии, подписанной рецензентом.

4) *Оценка научным руководителем выпускной квалификационной работы* переносится из отзыва руководителя.

Значимость групп определяется как соотношение 4 : 3 : 2 : 1.

По всем составляющим членами ГАК выставляются оценки в индивидуальных Оценочных листах (приложение Ж) по 4-балльной шкале:

- «отлично» – если состояние по конкретному параметру полностью соответствует предъявляемым требованиям;

- «хорошо» – если состояние по конкретному параметру в основном соответствует предъявляемым требованиям;

- «удовлетворительно» – если состояние по конкретному параметру частично соответствует предъявляемым требованиям;

- «неудовлетворительно» – если состояние по конкретному параметру не соответствует предъявляемым требованиям.

Итоговая оценка выпускной квалификационной работы определяется усреднением оценок по группам критериев 1–4.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

3.1. Общие требования к оформлению дипломной работы

Оформление дипломной работы осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.32 – 2001 (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу «Отчет о научно-исследовательской работе») [28].

Список рекомендуемой литературы

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности " Менеджмент орг." / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 238 с.

2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" и направлению подгот. "Туризм" / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009. - 223 с.

3. Багиев, Г. Л. Маркетинг : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям / Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич, Х. Анн; под общ. ред. Г. Л. Багиева. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 573 с

4. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 211 с.

5. Белова, Т. А. Технология и организация производства продукции и услуг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 220501 "Упр. качеством" / Т. А. Белова, В. Н. Данилин. - М.: КноРус, 2010. - 237 с.

6. Богачев, К. Ю. Основы параллельного программирования: производственно-практическое издание / К. Ю. Богачев. - М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011. - 342 с.

7. Веснин, В. Р. Менеджмент : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент орг" / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2011. - 613 с.

8. Герчикова, И. Н. Менеджмент : электрон. учеб. для вузов / И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 499 с.

9. Григорьев, М. Н. Маркетинг : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальностям 061500 "Маркетинг", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" / М. Н. Григорьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2011. - 448 с.

10. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - М. : КноРус, 2009. - 225 с.

11. Захарова, И. В. Маркетинг в вопросах и решениях : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080301 "Коммерция (торговое дело)" и 080111 "Маркетинг" / И. В. Захарова, Т. В. Евстигнеева. - М. : КноРус, 2011. - 303 с.

12. Калянов, Георгий Николаевич. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. 080801 - "Прикладная информатика (по обл.)" и др. экон. спец.-тям/ Г. Н. Калянов. - 2-е изд., [доп.]. - М.: Горячая линия-Телеком, 2011.

13. Коротков, Э. М. Менеджмент : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент орг." / [Э. М. Коротков [и др.]; под ред. Э. М. Короткова]. - М. : Юрайт, 2011. - 640 с.

14. Липунцов, Ю. П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий: производственно-практическое издание / Ю. П. Липунцов. - М. : ДМК Пресс, 2010. - 223 с.

15. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2010.

16. Макаров, В. М. Менеджмент : учеб. пособие для бакалавров / В. М. Макаров, Г. В. Попова. - М. [и др.] : Питер, 2011. - 255 с.

17. Маркетинг : учебник : [для экон. специальностей вузов] / [Н. М. Кондратенко и др.] ; под общ. ред. Н. М. Кондратенко. - М. : Юрайт, 2011. - 540 с.

18. Маркетинг : учеб. пособие для бакалавров: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению "Экономика" / [С. В. Карпова [и др.]; под ред. С. В. Карповой. - Ростов н/Д : Феникс, 2011. - 473 с.

19. Маркетинг : общий курс : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 521600 - "Экономика" / под ред. Н. Я. Калюжной, А. Я. Якобсона. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010. - 476 с.

20. Менеджмент : учеб.-практ. пособие : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям / [А. В. Игнатьева [и др.]. - М. : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 283 с.

21. Менеджмент : учеб. по направлению и специальности "Менеджмент" / [А. Н. Алексеев [и др.]; под общ. ред. И. Н. Шапкина. - М. : Юрайт, 2011. - 690 с.

22. Менеджмент : учебник : [для вузов] / [А. Н. Алексеев и др.] ; под общ. ред. И. Н. Шапкина. - М.: Юрайт, 2011. - 690 с.

23. Мичелли, Дж. А. Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия: переводное издание / Джозеф А. Мичелли ; [пер. с англ. В. С. Иващенко]. - М. : Эксмо, 2009. - 310 с. Основы менеджмента : учеб. по специальности "Менеджмент орг" / [А. И. Афоничкин [и др.]; под ред. А. И. Афоничкина. - СПб. [и др.]: Питер, 2010. - 528 с.

24. Мишин В.М. Управление качеством. М.: Юнити – Дана, 2009.

25. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учеб. пособие. М.: Дело и Сервис, 2009.

26. Организация научно-исследовательской работы: рабочая программа изучения курса для студентов специальности 220501 "Упр. качеством" специализации "Упр. качеством в сфере быта и услуг" / М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т; [сост. Л. Г. Протасова]. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2011. - 6 с.

27. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по

специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. М. Пищулов. - М. : Академия, 2010. - 239 с.

28. Положение о требованиях к оформлению рефератов, отчётов по практике, контрольных, курсовых и дипломных работ, УрГЭУ, 2011

29. Попова, Г. В. Маркетинг : для бакалавров: [учебное пособие] / Г. В. Попова. - 2-е изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 186 с.

30. Протасова, Людмила Геннадьевна. Всеобщее управление качеством: учеб. пособие / Л. Г. Протасова ; [отв. за вып. В. Е. Кучинская] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т, Центр дистанц. образования. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 60 с.

31. Протасова Л. Г. Управление качеством в сфере услуг: [монография] / Л. Г. Протасова, О. В. Плиски; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. – 176 с.

32. Развитие системы внутреннего контроля и аудита в сельскохозяйственных организациях : автореф... канд. экон. наук: 08.00.12 / Е. И. Капелист ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ). - Ростов на Дону : [б. и.], 2012

33. Салимова Т. А. Управление качеством: учеб. по специальности «Менеджмент орг.» / Т. А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2011. – 414 с.

34. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учеб. для студентов вузов / М. М. Кане [и др.]; [под ред. М. М. Кане]. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 560 с. ссылка 25/1 166/8

35. Синяева, И. М. Маркетинг в предпринимательской деятельности : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 266 с.

36. Сотникова, Т. В. Отдел продаж "под ключ" : проект, орг., упр. / Татьяна Сотникова. - СПб. [и др.]: Питер, 2009. - 396 с.

37. Стандарты и качество отеля : бизнес-энцикл.: [в 2 т.]. Т. 2. - СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2008. - 1 с.

38. Стремоусова, Елена Геннадьевна Роль персонала в TQM-ориентированной организации : учеб. пособие / Е. Г. Стремоусова; Федер. агентство по образованию, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2009.

39. Товароведение и экспертиза культтоваров: товары для спорта и активного отдыха : учеб. для бакалавров / А. А. Ходыкин, А. П. Ходыкин. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2012

40. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг : [учеб.-метод. пособие] / Марек Турковский; [пер. с пол. И. И. Иванюка]. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 294 с.

41. Цыбульский, К. Управление отделом продаж : прогноз, орг., мотивация, контроль / Кшиштоф Цыбульский; [пер. с польск. Э. Г. Артеменко]. - Харьков: Гуманитарный центр, 2009. - 378 с

42. Шеметов, П. В. Менеджмент: управление организационными системами : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." / П. В. Шеметов, Л. Е. Чередникова, С. В. Петухова. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011. - 407 с.

43. Ходыкин А. А. Товароведение и экспертиза культтоваров: товары для спорта и активного отдыха : учеб. для бакалавров / А. А. Ходыкин, А. П. Ходыкин. - 4-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2012

**Форма заявления на утверждение темы
дипломной работы**

Зав. кафедрой «Управления качеством»
Л.Г. Протасова

от студента группы _____
Ф.И.О. _____

Заявление
На утверждение темы дипломной работы

Прошу утвердить мне тему дипломной работы:

Место прохождения преддипломной практики: _____

Научный руководитель: _____

_____ (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность)

Дата: _____

Подпись студента: _____

Подпись руководителя: _____

Решение зав. кафедрой
«Утверждаю» _____

Приложение Б

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Факультет _____ Кафедра _____
Направление (специальность) _____ Группа _____

Квалификация (степень) _____

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой УК _____
_____ 200 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

Студенту _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

Руководитель _____
(Фамилия, И., О., место работы, должность)

Тема выпускной квалификационной работы _____

По чьей заявке выполняется работа _____
(Название организации, дата, № заявки)

Срок сдачи студентом законченной работы _____

Техническое задание

Целевая установка _____

План работы и сроки выполнения _____

Руководитель выпускной квалификационной работы _____
(подпись)

Задание принял к исполнению _____
(подпись)

« _____ » _____ 200 г.

Отзыв научного руководителя о выполненной работе

_____ дата _____ подпись

Отзыв о практической значимости выполненного задания

_____ дата _____ подпись

Решение кафедры о выдвижении на защиту

_____ дата _____ подпись

Отзыв рецензента

_____ дата _____ подпись

Решение ГАК по результатам защиты работы

_____ дата _____ Председатель ГАК _____ подпись

Ведомость учета и выполнения квалификационных работ студентами

Специальности: _____

Группы _____

Формы обучения: _____

№	Ф.И.О. студента	Тема дипломной работы	Научный руководитель	Дата выдачи дипломного задания	Готовность дипломной работы			Допуск к защите	
					На	На	На	Дата допуска	Подпись руководителя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Дата: _____

Зав. кафедрой _____

(подпись)

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Квалификационная работа выполнена
 Студентом (кой) _____
 Факультет _____
 Кафедра _____ Группа _____
 Направление (специальность) _____
 Руководитель _____

Оценка соответствия требованиям ГОС подготовленности автора выпускной работы

Требования к профессионально подготовке	Соответствует	В основном соответствует	Не соответствует
<ul style="list-style-type: none"> •знать федеральные законы, подзаконные акты и нормативные документы по стандартизации, метрологии, сертификации, менеджменту качества; •уметь систематизировать и обобщать информацию литературных источников по качеству товаров и услуг; •знать и уметь применять принципы классификации видов деятельности, товаров и услуг; •знать и уметь использовать закономерности и принципы функционирования организаций, разрабатывать мероприятия по повышению эффективности управления; •уметь выявлять проблемы технологического и экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; •владеть методиками проведения сертификационных испытаний и экспертизы качества товаров и услуг; •уметь использовать методы статистической обработки результатов исследований; •уметь анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества товаров и услуг, разрабатывать мероприятия по их предупреждению; •уметь использовать компьютерную технику в режиме пользователя с программными оболочками, базами данных для решения технических и экономических задач; 			

Отмеченные достоинства _____

Отмеченные недостатки _____

Дополнительная информация для ГАК: _____

Заключение _____

Научный руководитель: _____ «_____» _____ 200 г.

**ОТЗЫВ
РЕЦЕНЗЕНТА О ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

Квалификационная работа выполнена
Студентом (кой) _____
Факультет _____
Кафедра _____ Группа _____
Направление (специальность) _____

Наименование темы _____

Рецензент _____
(фамилия, И.,О, место работы, должность, ученое звание, степень)

ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Показатель	Оценки				
	5	4	3	2	*
1. Актуальность тематики					
2. Степень полноты обзора состояния проблемы и корректность постановки задачи					
3. Уровень и корректность использования в работе методов исследования					
4. Степень комплексности работы, применение в ней знаний социально-гуманитарных дисциплин, естественно-математических, общепрофессиональных и специальных дисциплин					
5. Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения					
6. Применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий в работе					
7. Объем и качество оформление квалификационной работы (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям технических рекомендаций)					
8. Оригинальность и новизна полученных результатов исследования					
9. Практическая значимость квалификационной работы					

Отмеченные достоинства _____

Отмеченные недостатки _____

Дополнительная информация для ГАК: _____

Заключение _____

Рецензент: _____
(подпись)

* – не оценивается (трудно оценить)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГБОУ ВПО «Уральский Государственный экономический университет»

Выпускная квалификационная работа

Тема: _____

Факультет _____
Направление (Специальность) _____

Специализация _____
Кафедра _____
Дата защиты _____
Оценка _____

Исполнитель: _____

Группа _____

Руководитель: _____

(должность, звание)

Нормоконтролер _____

(должность, звание)

Рецензент: _____

Екатеринбург
20__г.

Приложение Ж

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

Члена ГАК _____

(Ф.И.О.)

№	Ф.И.О. студента	Тема квалификационной работы	Научный руководитель	Параметры оценки дипломной работы												Резюме	
				Актуальность темы	Теоретич. проработка	Методич. грамотность	Обоснованность решений	Прагм. значимость	Оформление	Качество доклада	Качество иллюстраций	Ответы на вопросы	Поведение при защите	Оценка рецензента	Оценка руководителя	Оценка	Комментарии
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1																	
2																	
3																	
4																	

Дата: _____

Подпись: _____

Примерная тематика выпускной квалификационной работы

1. Сертификация систем менеджмента качества на предприятии.
2. Качество как капиталовложение и стратегия бизнеса в условиях глобальной конкуренции.
3. Возможности стратегического улучшения в современных компаниях.
4. Модель компетентности организации для обеспечения конкурентного превосходства.
5. Системный технологический менеджмент на предприятии.
6. Альтернативные организационные структуры для всеобщего менеджмента качества.
7. Инновационная модель всеобщего менеджмента качества (TQM).
8. Компьютерные системы менеджмента качества.
9. Планирование экспериментов как функция повышения качества.
10. Российская система аттестации персонала в области качества, гармонизированная в соответствии с требованиями Европейской организации по качеству (EOQ).
11. Опыт и инновации: ключевые факторы успеха сертификации систем менеджмента качества.
12. Сертификация и улучшение системы менеджмента качества.
13. Новый подход к проведению аудита по стандартам ISO 9000:2008 на системы менеджмента качества.
14. Проектирование организационных процессов предприятия.
15. Система сбалансированных показателей аудита систем менеджмента качества на средних и малых предприятиях.
16. Внедрении и сертификация СМК на малых предприятиях.
17. «Шесть сигм» как инструмент создания дополнительных ценностей для потребителей, акционеров и сотрудников компании.
18. Информационные технологии в системе менеджмента качества.
19. Система менеджмента качества, основанная на стандарте ИСО 9001:2011.
20. Управление взаимодействием предприятий с заинтересованными сторонами.
21. Реализация процессного подхода при создании систем управления качеством.
22. Программа «100 лучших товаров России» – негосударственная форма управления качеством.
23. Национальная идея и реальная политика в области качества в России.
24. Психологические проблемы менеджмента качества.
25. Стратегический подход к самооценке конкурентоспособности продукции товаропроизводителями.
26. Техническое регулирование как инструмент инноваций и конкурентоспособности.

27. Роль качества в обеспечении устойчивого развития.
28. Повышение качества услуг с целью повышения качества жизни.
29. Регулирование безопасности продуктов питания в соответствии с подходом и требованиями ЕС.
30. Сущность и философия менеджмента качества.
31. Правовое обеспечение управления качеством.
32. Внутриорганизационные системы менеджмента качества.
33. Информационные технологии в управлении качеством.
34. Моделирование процессов управления качеством.
35. Методы оценки технического уровня и качества.
36. Статистические методы контроля и управления качеством.
37. Управление качеством продукции в процессе эксплуатации.
38. Человеческий фактор в управлении качеством.
39. Управление качеством взаимодействия подразделений и служб предприятия.
40. Управление затратами на управление качеством.
41. Внешний и внутренний аудит управления качеством.
42. Экологические аспекты управления качеством.
43. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
44. Улучшение процесса производства товара (хлеба, обуви и т.п.) с помощью внедрения систем управления данными лаборатории по контролю качества продукции.
45. Внедрение СМК в предприятиях сферы услуг сотовой связи, (розничной торговли) и т.д.
46. Разработка проекта внедрения системы ХАССП на предприятии пищевой промышленности.
47. Совершенствование методологических принципов построения системы менеджмента качества образовательного процесса.
48. Разработка методов определения результативности и эффективности технологических процессов.
49. Применение метода QFD для обеспечения качества услуг розничной торговли.
50. Разработка документации по управлению несоответствующей продукцией на предприятии.
51. Анализ корректирующих и предупреждающих действий в системе менеджмента качества предприятия.
52. Разработка элементов системы менеджмента качества малого предприятия и рекомендации по оптимизации производственных процессов.
53. Совершенствование системы менеджмента качества предприятия путем улучшения процесса «Управление стратегией».
54. Анализ и оптимизация процесса производства на предприятии.
55. Планирование качества продукции с использованием новейших методологий.
56. Управление технологическим процессом изготовления продукции с использованием статистических методов.

57. Анализ видов и последствий потенциальных отказов при проектировании продукции на предприятии.
58. Проектирование процесса «Формирование кадрового резерва на предприятии».
59. Разработка пакета документов для аккредитации испытательной лаборатории предприятия.
60. Организация технического контроля с использованием статистических методов на предприятии.
61. Проектирование процесса управления улучшениями на предприятии.
62. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в организации.
63. Функциональное моделирование службы управления персоналом при создании системы качества.
64. Совершенствование системы менеджмента качества путем улучшения процесса «Проектирование продукции».
65. Исследование жизненного цикла продукции.
66. Управление процессом производства в системе менеджмента качества предприятия .
67. Внедрение концепции «Just-in-Time» на складах предприятий.
68. Организация информационного обеспечения системы управления предприятием.
69. Бренд товара как компонент управления качеством: проблемы формирования (на примере продукции предприятия).
70. Исследование и разработка информационной технологии обеспечения целевой мотивации в области качества.
71. Пути повышения конкурентоспособности продукции на предприятии.
72. Совершенствование и документирование бизнес – процессов предприятий на основе требований международного стандарта ISO 9001:2000.
73. Современные методы и правила управления технической подготовкой производства и управления эксплуатацией технически сложных товаров.
74. Построение функциональных и информационных моделей потребительских товаров и процессов их жизненного цикла как объект автоматизации и управления.
75. Реинжиниринг бизнес – процессов на предприятии.
76. Информационно-интегрированная система обеспечения качества на предприятии.
77. Применение методов бенчмаркинга при управлении организацией.
78. Внедрение модели производства в организации.
79. Оценка качества продукции предприятия на соискание премии «Екатеринбургское качество».
80. Оценка степени готовности организации к сертификационному аудиту.
81. Самооценка организации на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества.
82. Самооценка организации на соискание премии Полномочного представителя Президента РФ в УрФО в области качества.

83. Управление предприятием на основе сбалансированной системы показателей.
84. Оценка состояния TQM на предприятии.
85. Бенчмаркинг как система непрерывного улучшения деятельности предприятия.
86. Совершенствование СМК предприятия путем улучшения процесса «Управление запасами».
87. Оценка эффективности и результативности системы менеджмента качества.
88. Система всеобщего управления качеством на предприятии как концепция управления бизнесом в условиях рынка.
89. Роль изменений, анализа, улучшений в СМК предприятия.
90. Мотивация и ее роль в СМК.
91. Интегрирование систем менеджмента качества.
92. СМК и её связи с сетью процессов.
93. Менеджмент конфигурации и его роль в СМК.