МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное агентство по образованию

ГОУ ВПО «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» НОВОСИБИРСКИЙ ФИЛИАЛ

***Кафедра коммерции***

**Одобрено УМС НФ ГОУ ВПО «РГТЭУ»**

**Протокол № 1 от 22.09.2009г.**

#### Методические указания и тематика контрольных работ

по дисциплине:

**«Управление качеством»**

для студентов заочной формы обучения

по специальности

080507 «Менеджмент организации»

080301 «Коммерция»

г. Новосибирск 2009

# Автор - составитель: Пупенко А.В., к.э.н., доцент.

# **1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

Контрольные работы являются основной формой межсессионного контроля студенческих знаний. Основная цель работы – получить навыки самостоятельного изучения учебной дисциплины.

Контрольная работа является заключительным этапом в изучении курса и ей должна предшествовать проработка основной и дополнительной литературы.

Необходимые требования, предъявляемые к контрольной работе:

Контрольная работа состоит из тестовых заданий в количестве 72 тестов, которые должны выполнить все студенты.

# **МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕСТОВОЙ СИСТЕМЫ**

*1. Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»?*

а) свойство;

б) категория;

в) мера.

*2. Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?*

а) закон отрицания отрицания;

б) закон перехода количественных изменений в качественные;

в) закон взаимной связи и взаимообусловленности.

*3. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?*

а) мера;

б) количество;

в) качество.

*4. Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта?*

а) мера;

б) количество;

в) качество.

*5. Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»?*

а) категория;

б) мера;

в) свойство.

*6. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обусловливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?*

**а) свойство;**

**б) категория;**

**в) качество.**

*7. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?*

**а) свойство;**

**б) категория;**

**в) качество.**

*8. Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»?*

**а) свойство;**

**б) категория;**

**в) качество.**

*9. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?*

а) качество;

б) конкурентоспособность;

в) полезность.

*10. Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»?*

а) конкурентоспособность;

б) качество;

в) полезность.

*11. Вставить в определение недостающее действие: «Качество* — *совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:*

а) выполнять;

б) удовлетворять;

в) принимать.

*12. Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»?*

а) ощущение;

б) модель;

**в) восприятие.**

*13. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ...* — *концепция цивилизованного бизнеса»:*

а) полезность;

б) конкурентоспособность;

в) цена.

*14. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?*

а) ориентация на потребителя;

б) ориентация на производство;

в) ориентация на восприятие.

*15. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»?*

а) ориентация на потребителя;

б) ориентация на производство;

в) ценностная ориентация.

*16. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?*

а) ориентация на потребителя;

б) ориентация на продукцию;

в) ориентация на производство.

*17. При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?*

а) ориентация на потребителя;

б) ориентация на продукцию;

в) ориентация на производство.

*18. Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совокупности его свойств»?*

а) Энгельс;

б) Гегель;

в) Аристотель.

*19. Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции?*

а) технологичность;

б) назначение;

в) надежность.

*20. Какая группа показателей качества продукции характеризует свойство, проявляемое в возможности оптимизации затрат ресурсов?*

а) технологичности;

б) экономного использования ресурсов;

в) транспортабельности.

*21. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтопригодность, долговечность и сохраняемость?*

а) технологичность;

б) назначение;

в) надежность.

*22. К какой группе показателей относятся ПДК, ПДВ, ПДУ?*

а) технологичности;

б) экологические;

в) эргономические.

*22. Какое свойство продукции характеризует ее защищенность от химического, радиационного, термического, магнитного и других форм воздействия?*

а) технологичность;

б) безопасность;

в) эргономичность.

*23. Какие свойства определяют показатели информационной выразительности, целостности композиции, стабильности товарного вида?*

а) эргономичность;

б) эстетичность;

в) технологичность.

*24. Какое свойство определяет группа показателей: вероятность отказа, интенсивность восстановления, среднее время восстановления?*

а) долговечность;

б) безотказность;

в) ремонтопригодность.

*25. Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью?*

а) математическая модель;

б) модель расхождения;

в) модель структурная.

*26. Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора?*

а) контроль;

б) инспекция;

в) аудит.

*27. На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок нескольких характеристик продукции?*

а) контроль;

б) инспекция;

в) аудит.

*28. На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?*

а) контроль;

б) обеспечение;

в) оперативное управление.

*29. Что понимается под «петлей качества»?*

а) цикл Деминга;

б) жизненный цикл продукции;

в) цикл функций менеджмента качества.

*30. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?*

а) ориентация на потребителя;

б) постоянное улучшение качества;

в) системный подход к управлению.

*31. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?*

а) постоянное улучшение качества;

б) ориентация на потребителя;

в) системный подход к управлению.

*32. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?*

а) постоянное улучшение качества;

б) вовлечение персонала;

в) системный подход к управлению.

*33. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?*

а) вовлечение персонала;

б) принятие решений, основанное на фактах;

в) системный подход к управлению.

*34. Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?*

а) обеспечение качества;

б) контроль качества;

в) менеджмент качества.

*35. Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям» ?*

а) обеспечение качества;

б) управление качеством;

в) контроль качества.

*36. Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?*

а) система;

б) процесс;

в) функция.

*37. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?*

а) обеспечение качества;

б) управление качеством;

в) планирование качества.

*38. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?*

**а) планирование качества;**

**б) управление качеством;**

**в) улучшение качества.**

*39. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы ЖЦП»?*

**а) управление качеством;**

**б) улучшение качества;**

**в) планирование качества.**

*40. Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?*

**а) характеристика качества;**

**б) требование к качеству;**

**в) свойство.**

*41. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?*

а) характеристика качества;

б) требование к качеству;

в) удовлетворенность потребителей.

*42. Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»?*

**а) стандарт;**

**б) требование;**

**в) договор.**

*43. Что понимается как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов»?*

а) эффективность;

б) прибыльность;

в) результативность.

*44. Что понимается как «связь между достигнутым результатом и использованием ресурсов»?*

а) эффективность;

б) прибыльность;

в) результативность.

*45. Что понимается как «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха ...»?*

а) менеджмент качества;

б) обеспечение качества;

в) тотальный менеджмент качества.

*46. Что понимается как «реакция потребителя на качество поставляемых ресурсов»?*

а) обратная связь;

б) прямая связь;

в) сильная связь.

*47. Какой формой знания представляется то, что «продукция имеет жизненный цикл, в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов,-...»?*

а) принцип;

б) гипотеза;

в) концепция.

*48. В каком документе сформулирована концепция: «продукция имеет жизненный цикл в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов, ...»?*

а) ISO 9000-94;

б) ISO 9000-2000;

в) ГОСТ 15467-79.

*49. С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?*

а) маркетинг;

б) технологическая подготовка производства;

в) проектирование.

*50. Каким процессом завершается жизненный цикл продукции?*

а) хранение и упаковка;

б) утилизация;

в) техническое обслуживание и эксплуатация.

*51. Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий\*?*

а) контроль качества;

б) испытание;

в) экспертиза.

*52. К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции?*

а) операционный:

б) входной;

в) приемочный.

*53. К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции?*

а) сплошной;

б) инспекционный;

в) выборочный.

*54. К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»?*

а) органолептический;

б) регистрационный;

в) измерительный.

*55. С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию?*

**а) производство;**

**б) проектирование;**

**в) подготовка производства.**

*56. Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?*

а) измерительный;

б) регистрационный;

в) расчетный.

*57. Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?*

а) органолептический;

б) измерительный; б) регистрационный.

*58. Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью?*

а) менеджер;

б) эксперт;

б) специалист.

*59. К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?*

а) обеспечение качества;

б) оперативное управление качеством;

в) статистическое управление качеством.

*60. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?*

а) метод (диаграмма) рассеивания;

б) метод расслоения (стратификация);

в) диаграмма Парето.

*61. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент представления сгруппированных по частоте попадания в заданный интервал данных, предназначенный для выявления характера разброса значений контролируемого параметра»?*

а) метод (диаграмма) рассеивания;

б) диаграмма распределения данных;

в) диаграмма Парето.

*62. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований?*

а) причинно-следственная диаграмма;

б) контрольная карта;

в) метод Тагучи.

*63. Какие мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям или «плата за сбои в системе» являются источниками затрат на качество?*

а) корректирующие;

б) проверочные;

в) по устранению дефектов.

*64. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество?*

а) корректирующие мероприятия;

б) проверочные мероприятия;

в) мероприятия по устранению дефектов.

*65. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «проверку, что все по правилам» и являющиеся источником затрат на качество?*

а) корректирующие мероприятия;

б) проверочные мероприятия;

в) мероприятия по устранению дефектов.

*66. К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?*

а) сертификация;

б) управление качеством;

в) стандартизация.

*67. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?*

а) стандарт;

б) декларация о соответствии;

в) сертификат.

*68. Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?*

а) ISO 9000-2000;

б) EN-45000;

в) ISO-14000.

*69. Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами?*

а) ISO 9000-2000;

б) EN-45000;

в) ISO-14000.

*70. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?*

а) сертификация;

б) управление качеством;

в) стандартизация.

*71. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?*

а) обязательная;

б) добровольная.

*72. Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги?*

а) обязательная;

б) добровольная.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Эволюция понятия «качество» в философии и связанные с ним философские категории. Выявление общности между определениями качества как категории и по отечественным и мировым стандартам.
2. Социальный аспект качества: качество жизнеобеспечения общества, иерархия потребностей и связь между уровнем потребности и качеством продукции.
3. Экономические аспекты качества: роль качества в повышении конкурентоспособности продукции, связь между качеством продукции и экономическими категориями ее конкурентоспособности.
4. Продукция как объект управления качеством. Основные категории продукции по стандартам России и международным стандартам ISO 9000.
5. Квалиметрия: понятие, объекты носители качества и принципы измерения и оценки качества. Метрология: понятие, назначение и цели.
6. Понятие свойства продукции. Выражение меры свойства продукции. Показатели качества как объекты управления.
7. Основные признаки классификации показателей качества и характеристика показателей по каждой классификационной их группе.
8. Общая классификация показателей качества продукции: признаки и основные классификационные группы показателей.
9. Класс показателей качества, определяемых характером свойства продукции. Раскрытие каждого свойства продукции и его роли в оценке ее качества.
10. Класс показателей качества, определяющих роль потребительского свойства продукции в оценке ее качества, а также зависящих от процесса жизненного цикла продукции.
11. Класс показателей качества, зависящих от количества измеряемых свойств и их математическое выражение.
12. Определение и роль в оценке качества показателей назначения и надежности: их состав и определение основных групп показателей.
13. Определение и роль в оценке качества эргономических, экологических и эстетических показателей.
14. Уровень качества продукции: понятие, принципы и модели оценки уровня качества.
15. Существующие подходы (ориентации) к определению направленности в формировании качества продукции. Рассмотреть ориентацию на восприятие качества продукции.
16. Подходы к формированию качества, ориентированные на удовлетворение ожидания потребителя и на базовое качество продукции. Отличительные особенности компаний, добивающихся близости к потребителю.
17. Подходы к формированию качества, ориентированные на новые виды продукции и повышение ценности продукции. Модель определения потребительской ценности продукции и особенности компании указанной ориентации.
18. Эволюция видов деятельности в управлении качеством: иерархия, модели видов деятельности в отечественной и зарубежной практике управления качеством.
19. Принципы менеджмента качества, предложенные МС ISO 9000-2000 и их роль в совершенствовании управления организацией применительно к качеству.
20. Развитие концепций менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO 9000-94 и ISO 9000-2000.
21. Модель жизненного цикла продукции (Петля Ситтига): процессы, характеристика процессов и задачи обеспечения качества по процессам.
22. Концептуальная модель системы менеджмента качества: принцип построения, характеристика процессов, механизм взаимодействия с заинтересованными сторонами.
23. Модели систем качества по ISO 9000-94 и графическое отображение их контуров на модели жизненного цикла продукции.
24. Цели создания, этапы построения системы менеджмента качества. Особенности деятельности по каждому этапу.
25. Функциональная подсистема (служба) «Управление качеством»: организационная структура и ее функциональные отделы, их задачи.
26. Ответственность руководства организацией в области качества: цель и содержание основных функции по управлению качеством высшего руководства.
27. Прогнозирование потребностей и разработка политики в области качества: цель, задачи и рекомендации по реализации названных функций.
28. Документирование системы менеджмента качества: иерархия, назначение и структура документов.
29. Методологические аспекты и организация планирования качества продукции. Методы достижения соответствия между требованиями и возможностями производителя.
30. Алгоритм планирования и построение матрицы и диаграммы планирования качества продукции.
31. Этапы и процессы планирования по методу развертывания функций качества (QFD). Методы Тагучи.
32. Обеспечение качества продукции по процессам ее жизненного цикла.
33. Оперативное управление процессами и качеством продукции: цель, критерии, функции и корректирующие действия.
34. Улучшение качества: концепция, принципы и алгоритм. Цели тотального менеджмента качества (TQM).
35. Контроль качества продукции: понятие, цель, процессы и петля контроля качества продукции.
36. Классификация видов контроля качества в процессе производства и эксплуатации продукции. Сплошной и выборочный контроль, их особенности и преимущества. Методические основы выборочного контроля.
37. Методы получения информации для контроля качества продукции.
38. Экспертные методы контроля качества продукции.
39. Инструменты и критерии экспертного оценивания качества продукции.
40. Испытания продукции на стадии разработки и производства: назначение и систематизации видов испытаний.
41. Категории статистических инструментов в управлении качеством, их особенности и стадии применения.
42. Статистические методы контроля качества: семь элементарных инструментов контроля качества.
43. Контрольные карты: назначение, принципы построения, виды и методы определения допустимого предела изменения качества.
44. Менеджмент ресурсов в области качества: классификация и требования к управлению ресурсами организации в целях улучшения качества.
45. Управление человеческими ресурсами в области качества: формы обучения персонала управлению качеством и мотивация улучшения качества.
46. Агрегированная модель управления качеством работы персонала. Развитие методов мотивации и их связь о стадией жизненного цикла организации.
47. Классификация затрат на качество: цели и виды затрат. Методы расчета затрат.
48. Матрица и источники затрат на обеспечение и улучшение качества продукции.
49. Стандартизация как вид деятельности: цели, принципы и функций.
50. Понятие и структура нормативных документов стандартизации России.
51. Общие сведения о международных стандартах, применяемых на территории России: виды стандартов, назначение и цели, структура.
52. Направленность и укрупненная структура международных стандартов ISO 9000-94 и ISO 9000-2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-96; ГОСТ Р ИСО 9000-2001), их цели.
53. Сертификация: понятие, принципы и формы сертификации, отличительные их признаки. Модель подготовки к сертификации продукции.
54. Сертификация: система сертификации и характеристика ее элементов (объектов). Модель подготовки к сертификации системы менеджмента качества.

**4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основная:**

1. *Азгальдаев Г.Г.* Теория и практика оценки качества товаров. — М.: Экономика, 1989.
2. *Аристов О.В.* Управление качеством: Учебник. — М.: Инфра-М, 2003. — 238 с.
3. *Версан В. Г., Чайка И.И.* Система управления качеством продукции. — М.: Стандарты, 1995.
4. *Гиссин В.И.* Управление качеством. — Ростов-на-Дону: Март, 2003. — 395 с\*
5. *Гличев А.В.* Основы управления качеством продукции. — М.: Стандарты и качество, 2001. — 423 с\*
6. *Глудкин О.П.* Всеобщее управление качеством: Учебное пособие / О.П.Глудкин, Н.М.Горбунов, А.И.Гуров, ЮЛ. Зорин. — М.: Инфра-М, 2000.\*
7. *Горленко О.А., Мирошников В.В.* Создание системы менеджмента качества в организации. — М.: Машиностроение-1, 2002. — 120 с.
8. *Зорин Ю.В., Ярыгиц В.Т.* Система качества и управление процессами. — Самара: Машино строение, 1997.
9. *Лифиц ИМ.* Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник. — М.: Юрайт. 2002. — 296 с\*
10. *Минин Б.А.* Управление качеством. Социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя. — М.: Стандарты, 1989.
11. *Огвоздин В.Ю.* Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. — СПб.: Дело и сервис, 1999. — 154 с\*
12. *Окрепилов В.В.* Управление качеством: Учебник. — СПб.: Наука, 2000. — 911 с\*
13. *Окрепилов В.В.* Всеобщее управление качеством: Учебник: В 4-х кн. — СПб.: УЭиФ, 1996. — 950 с\*
14. *Родионов В.В.* Управление качеством: Учебное пособие. — Новосибирск: НГАЭиУ, 1996. — 44 с\*
15. Сертификация, качество товара и безопасность покупателя / Под ред. Г.П.Воронина к В.Г.Версана. — М.: Госстандарт России; ВНИИМ, 1998. — 396 с
16. *Спицнадель В.Н.* Система качества: Учебное пособие. — СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
17. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учебное пособие / А.В.Раков, В.И.Королькова Г.Н.Воробьева и др.; Под ред. А.В.Ракова. — М.: Мастерство, 2002. — 208 с.
18. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник для вузов / ВАШвандар В.П.Панов, Е.М.Купряков и др.; Под ред. В АШвандара. — М.: Юнити-Дана, 1999. — 485 с.
19. Статистические методы контроля качества продукции / Л.Ноулер, Дж.Хауэлл и др.; Пер. с англ. — М.: Стандарты, 1989. — 96 с\*
20. Статистические методы повышения качества / Х.Кумэ, И.Иизука, Т.Такахаси и др.; Под ред. Х.Кумэ.; Пер. с англ. — М.: Финансы и статистика, 1990. — 120 с.
21. Управление качеством: Учебник для вузов / СД.Ильенкова, НД.Ильенкова, В.С.Мхитарян и др.; Под ред. СД.Ильенковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Юнити-Дана, 2003. — 334 с\*
22. Управление качеством продукции: опыт, проблемы, перспективы / А.В.Гличев, М.И.Круглов, ИД.Крыжановский, О.ГЛоситский. — М.: Экономика, 1979. — 175 с.
23. *Федюкин В.К., Дурнев В.Д.,Лебедев ВТ.* Методы оценки и управления качеством промышленной продукции: Учебник. — М.: Филинъ, 2000. — 328 с.
24. *Фрейдина Е.В.* Управление качеством: Курс лекций. — Новосибирск: НГУЭУ, 2005 — 215 с\*
25. *Чекмарев АН., Барвинок В.А., Шалавин В.В.* Статистические методы управления качество. — М.: Машиностроение, 1999. — 184 с.

**Дополнительная**

1. *Итикава К.* Японские методы управления качеством / Пер. с англ. — М.: Экономика, 1988.
2. *Кремнев Г.Р.* Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров. Модуль 15. — М.: Инфра-М, 1999. — 288 с.
3. *Крылова Г.Д.* Основы стандартизации, метрологии и сертификации: Учебник. — М.: Юнити, 1998. — 466 с.
4. *Мишин В.М.* Управление качеством: Учебное пособие. — М.: Юнити, 2000. — 303 с\*
5. *Назаркина В.А., Ситникова Я.В.* Основы стандартизации, метрологии и сертификации. — Новосибирск: НГАЭиУ, 2000. — 177 с\*
6. *Осадчий Е.П., Карпов В.И.* Квалиметрия. Оценка достигнутого эффекта и затрат: Учебное пособие. — Пенза: Пензенский ГТУ, 1996.
7. Семь инструментов качества в японской экономике / Пер. с англ. — М.: Стандарты, 1990. — 88 с\*
8. *Фомин В.Н.* Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Курс лекций. — М.: Тандем, 2000. — 318 с\*
9. *Цвигун Н.В.* Концепции качества и варианты их системной реализации. — Иркутск: ИГЭА, 1998. —220 с.
10. *Шанк Дж., Говиндараджан В.* Стратегическое управление затратами: Новые методы увеличения конкурентоспособности. — СПб.: Бизнес Микро, 1999. — 278 с\*

**Специальная:**

1. Закон РФ от 27 апреля 1993 г. №4871-1 «Об обеспечении единства измерений» // Российская газета. — 1993. — 3 июня.
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» // Российская газета. — 1992. — 7 апреля.
3. Закон РФ от 10 июня 1993 г. №5151-1 «О сертификации продукции и услуг» // Экономика и жизнь. — 1993. — №27.
4. Закон РФ от 10 июня 1993 г. №5154-1 «О стандартизации» // Экономика и жизнь. — 1993. — №27.
5. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения: ГОСТ 16504-81. — М.: Стандарты, 1991. — 22 с.
6. Качество продукции: ГОСТ 15 467-79. — М.: Стандарты, 1979.
7. Надежность в технике. Основные положения: Межгосударственные стандарты. ГОСТ 27001-95. Система стандартов. — М.: Госстандарт России, 1995. — 56 с.
8. Правила по проведению сертификации систем качества в РФ: ГОСТ Р 40.001-95. — М.: Госстандарт России, 1995.
9. Промышленные товары народного потребления. Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества. Основные положения: ГОСТ 24886-81. — М.: Стандарты, 1981.
10. Регистр системы качества. Основные положения: ГОСТ Р 40.002-2000. — М.: Госстандарт России, 2000.
11. Руководство по экономике качества. — М.: НТК Трек» 1997. — 4.1 и 2: Британский стандарт BS 6143:1900.
12. Система качества: Международные стандарты ISO серии 9000. — М.: ISO, 1997. —Т.1-3.
13. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. — М.: Госстандарт России, 2001.
14. Система менеджмента качества. Требования: ГОСТ Р ИСО 9001-2001. — М.: Госстандарт России, 2001.
15. Система менеджмента качества: Рекомендации по улучшению деятельности: ГОСТ Р ИСО 9004-2001. — М.: Госстандарт России, 2001.
16. Система сертификации: ГОСТ Р 40.001-95; ГОСТ Р 40.002-96; ГОСТ Р 40.003-96; ГОСТ Р 40.004-96. — М.: Госстандарт России, 1996.
17. Система управления качеством продукции. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции: ГОСТ 23554.0-79; ГОСТ 23554.1-79; ГОСТ 23554.2-81. — М.: Стандарты, 1979,1981.

18. Статистические методы управления качеством продукции: ГОСТ 15895-77. — М.: Стандарты, . 1977. -

19.. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку на основе экономических показателей: ГОСТ 24660-81. — М.: Стандарты, 1981. 20. Статистическое регулирование, технологического процесса методом учета дефектов с применением контрольных карт: ГОСТ 24031-80. — М.: Стандарт, 1980.

**Журналы**

1. Стандарты и качество\*.
2. Методы менеджмента качества\*.
3. Надежность и контроль качества.
4. Сертификация, конверсия и рынок.
5. Сертификация.
6. Проблемы теории и практики управления\*.
7. Менеджмент в России и за рубежом\*.