# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Специальность 05.02.23 "Стандартизация и управление качеством продукции" – специальность, решающая задачи и проблемы гармоничного (комплексного) развития производства товаров и услуг на базе современных методов управления и контроля деятельности предприятий и организаций, информационных технологий, стандартов, методов общего управления качеством, охраны окружающей среды и перспективных инновационных технологий.

Содержанием специальности 05.02.23 "Стандартизация и управление качеством продукции" является:

- разработка проблем воздействия стандартизации на ускорение научно-технического прогресса, повышение безопасности и конкурентоспособности продукции и услуг, результативности технологических систем производства, на совершенствование систем управления качеством продукции;

- разработка организационных и методических основ стандартизации, сертификации и управления качеством продукции в рыночных условиях;

- разработка путей повышения результативности (всех ее составляющих – экономичность, прибыльность, производительность, действенность, условия трудовой деятельности, нововведения) на основе принципа сквозного интегрированного управления качеством и требований международных стандартов ИСО серии 9000, 14000 и положений Всеобщего Управления Качеством (TQM).

Программа кандидатского минимума по специальности «Стандартизация и управление качеством продукции» состоит из четырех обязательных разделов: «Научно-методологические основы стандартизации», «Основы менеджмента качества продукции и услуг», «Основы сертификации».

Экзаменационные билеты должны включать: один вопрос из раздела программы «Научно-методологические основы стандартизации», один вопрос из раздела «Основы менеджмента качества продукции и услуг», один вопроса из раздела «Основы сертификации».

На кандидатском экзамене по специальности 05.02.23 "Стандартизация и управление качеством продукции" аспирант (соискатель) должен продемонстрировать владение знаниями по организационным и методическим основам стандартизации, сертификации и менеджмента качества продукции и услуг. Также он должен показать умение использовать эти знания для анализа современных проблем по данной специальности и избранной области предметной специализации.

Указанные знания и умения аспирант приобретает в процессе освоения таких дисциплин учебного плана подготовки аспирантов специальности, как ОД.А.03 «Основы метрологии, стандартизации и сертификации», ОД.А.04 «Основы менеджмента качества продукции и услуг», ОД.А.05 «Основы теории надежности», «Квалиметрические методы оценки качества», ОД.А.06 «Статистические методы в управлении качеством», «Экспертные методы анализа качества», ОД.А.07 « Техническое регулирование в РФ», «Основы теории оптимизации».

При разработке данной программы использованы положения «Программы - минимум кандидатского экзамена по специальности 05.02.23 «Стандартизация и управление качеством продукции» по техническим наукам», разработанной при участии МИЭМ, МАТИ, СГАУ и МАИ (ТУ).

1. **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

**Раздел 1. Научно-методологические основы стандартизации.**

Основные понятия и определения в области стандартизации. Принципы и задачи стандартизации. Роль стандартизации в управлении результативностью, в реализации достижений науки и техники и в ускорении научно-технического прогресса. Методические основы стандартизации. Федеральный Закон «О техническом регулировании». Принципы построения параметрических рядов, оптимизация параметрических рядов стандартизируемых объектов. Агрегатирование, взаимозаменяемость и унификация.

Объекты стандартизации и нормативные документы по стандартизации. Требования к содержанию основополагающих общетехнических стандартов на продукцию и на услуги. Оптимизация параметров объектов стандартизации. Типовая блок-схема оптимизации, ее анализ. Математическая модель функционирования объекта. Совокупность методов, используемых при оптимизации параметров объектов стандартизации. Критерии оптимизации. Международная стандартизация.

Теоретические основы метрологии. Закономерности формирования измерений, погрешности измерений. Содержание метрологического обеспечения. Схема передачи размера единиц измерений от эталонов к измеряемым параметрам. Государственная система обеспечения единства измерений.

**Раздел 2. Основы менеджмента качества продукции и услуг.**

Основные понятия, современные концепции и определения в области менеджмента качества. Потребность. Товар. Потребительная стоимость. Потребитель и его потребность. Конкурентоспособность продукции и услуг. Менеджмент качества. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества. Факторы и средства эффективного менеджмента качества.

Показатели качества продукции и их классификация. Методы оценки уровня качества. Оптимизация качества продукции. Технико-экономические показатели качества продукции. Показатели охраны окружающей среды энерго- и материалоемкости.

Надежность в машиностроении. Определение надежности. Анализ кривых надежности (отказов). Экспоненциальная функция плотности вероятности и постоянная интенсивность отказов. Надежность изделия по надежности ее элементов. Конструктивно-технологические и другие методы повышения надежности. Формирование качества продукции и услуг на этапах петли качества. Основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг. Контроль качества. Организация контроля качества.

Виды контроля качества, используемые для выявления дефектов в процессе изготовления продукции.

Проблемы и задачи технического обслуживания. Анализ и минимизация затрат на техническое обслуживание. Оценка эффективности технического обслуживания.

Методологические основы менеджмента качества. Системный подход в менеджменте качества. Отечественный опыт создания комплексных систем управления качеством. Факторы эффективности и форма интеграции управления качеством. Характеристика методов менеджмента качества согласно международным стандартам серии ИСО 9000. Международные организации по стандартизации и качеству продукции. Совершенствование стандартов серии ИСО 9000.

Область действия, сфера применения и структура МС ИСО 9000. Выбор стандартов (моделей) систем качества. Принципы систем менеджмента качества. Роль маркетинга в обеспечении качества, его цели и задачи. Методы исследования рынка в системе маркетинга. Обработка информации о требованиях потребителей. Роль маркетинга в формировании требований по качеству продукции и услуг.

Организационная структура системы качества. Обязанности и полномочия в системе качества. Ресурсы и персонал. Роль высших руководителей. Роль человеческого фактора в системе качества.

Документация системы качества. Политика в области качества. Руководство по качеству, программа качества, рабочие процедуры и их документирование. Внутренняя проверка (аудит первой стороны) системы качества. Анализ и оценка системы качества со стороны руководства.

Экономическая оценка системы качества. Две модели расчета затрат на обеспечение качества. Экономическая эффективность систем качества.

Обеспечение стабильности производственных и технологических процессов. Специальные процессы. Корректирующие и предупреждающие действия.

Идентификация и прослеживаемость продукции. Регистрация данных о качестве. Использование современных информационных технологий в системах качества. Системы менеджмента качества с использованием информационных серий, их построение и работа.

Виды информационного менеджмента. Организация источников информации, средств передачи данных и их обработки. Методы и средства обеспечения защиты информации в компьютерных системах. Основные методы нарушения конфиденциальности, целостности и доступности информации. Стандарты по оценке защищенных систем. Средства и методы управления качеством. Статистические методы в управлении качеством. Источники статистической информации, обработка статистических наблюдений; ряды динамики; статистика качества продукции.

Теории выборок и выборочного контроля, статистическое регулирование производства.

Использование «инструментов» качества: семь основных и семь новых «инструментов» качества. Метод анализа отказов и степени их влияния на характеристики качества (FMEA-анализ), метод построения функции качества (QFD- анализ). Анализ и расчет стоимости качества. Две модели расчета расходов, связанных с обеспечением качества. Использование стоимостных оценок для управления качеством. Модели оценки риска и анализ потерь. Управление процессами в системах качества. Модель процесса. Проектирование процессов, управление входными данными и ресурсами; изучение, проверки, подтверждения соответствия; управление документацией, конструкторскими изменениями; менеджмент конфигурации, управление поставками, определение и документирование требований по поставкам; управление каналами осуществления поставок.

Использование методов статистического контроля и управление процессами и продукцией; контроль и тарирование инспекционного оборудования, инструментальной базы. Национальная и международная системы подтверждения качества продукции и их связь с сертификацией систем управления качеством.

Менеджмент всеобщего качества (TQM). Понятие о всеобщем качестве в рамках всей компании. Менеджмент всеобщего качества, его критерии и философия непрерывного улучшения качества. Интеграция задач обеспечения качества на всех уровнях и во всех подразделениях с задачами бизнеса компании и интересами общества. Модель менеджмента всеобщего качества. Ядро модели TQM – «процесс».

Коллективное участие членов организации в совершенствовании ее деятельности. Групповой подход. Четыре типа групп: 1) группы по совершенствованию дея­тельности подразделений; 2) кружки качества; 3) группы совершен­ствования процессов; 4) целевые группы. Роль руководства организации в управлении качеством.

Перераспределение полномочий между руководителями и исполнителями. Ответственность высших руководителей при реализации методов TQM. Методы снижения уровня сопротивления вводимым изменениям: обучение, передача информации, поддержка, стимулирование, принуждение.

Модель «Business Excellence» (превосходного бизнеса) как основа для оценки и самооценки качества деятельности организации, измерение и определение тенденций улучшения результатов деятельности в бизнесе. Состав модели, описание и оценка критерия. Модель превосходного бизнеса как, основа для введения национальных премий в области качества в различных странах.

Разработка организационных и методических основ стандартизации, сертификации и управления качеством продукции в рыночных условиях. Разработка путей повышения результативности (всех составляющих TQM – экономичность, прибыльность, производительность, действенность, условия трудовой деятельности, нововведения) на основе принципа сквозного интегрированного управления качеством и требований международных стандартов ИСО серии 9000, 14000 и положений TQM.

**Раздел 3. Основы сертификации.**

Основные понятия и определения. Цели и принципы сертификации. Система сертификации и ее участники. Система сертификации ГОСТ Р, принципы построения и структура. Системы сертификации однородной продукции.

Обязательная и добровольная сертификация. Характеристика показателей безопасности и экологичности продукции. Выбор схемы сертификации. Правила по проведению работ по сертификации продукции, производств и систем качества. Организация и проведение работ по сертификации систем качества. Основные этапы и процедуры. Характеристики объектов проверки и оценки при сертификации систем качества. Организация процесса проведения сертификации на предприятии. Регистр сертифицированных систем качества. Нормативная база Регистра. Условия выдачи и аннулирования сертификата на систему качества. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов.

Основные требования к органу по сертификации систем качества, продукции и производств. Основные положения Российской системы аккредитации (РОСА) сертифицирующих органов в системе сертификации ГОСТ Р. Процедуры предоставления и аннулирования аттестата аккредитации.

Международная практика сертификации и аккредитации. Интеграция деятельности по сертификации.

Сертификация услуг и ее особенности. Порядок и процедуры аккредитации СМК образовательных учреждений. Понятие аудита качества. Организация проведения аудита систем качества. Анализ документов систем менеджмента качества. Схема процедуры самооценки. Порядок и правила проведения сертификации систем качества. Инспекционный контроль за сертификационной системой качества. Европейские стандарты и руководящие принципы обеспечения качества для учреждений высшего образования. Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов. Развернутая характеристика уровней зрелости системы качества образовательного учреждения.

**3. ВОПРОСЫ К КАНДИДАТСКОМУ ЭКЗАМЕНУ**

**Вопросы к кандидатскому экзамену по разделу 1:**

1. Основные понятия и определения в области стандартизации.
2. Принципы и задачи стандартизации.
3. Методические основы стандартизации.
4. Федеральный Закон «О техническом регулировании».
5. Принципы построения параметрических рядов, оптимизация параметрических рядов стандартизируемых объектов.
6. Агрегатирование, взаимозаменяемость и унификация.
7. Оптимизация параметров объектов стандартизации.
8. Совокупность методов, используемых при оптимизации параметров объектов стандартизации.
9. Закон «Об обеспечении единства измерений».
10. Погрешности измерений.
11. Рабочие и образцовые средства измерений.
12. Эталоны физических величин.
13. Схема передачи размера единиц измерений от эталонов к измеряемым параметрам.
14. Государственная система обеспечения единства измерений.

**Вопросы к кандидатскому экзамену по разделу 2:**

1. Менеджмент качества. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества.
2. Факторы и средства эффективного менеджмента качества. Показатели качества продукции и их классификация.
3. Методы оценки уровня качества. Оптимизация качества продукции.
4. Технико-экономические показатели качества продукции.
5. Показатели охраны окружающей среды энерго- и материалоемкости.
6. Надежность в машиностроении. Определение надежности. Анализ кривых надежности (отказов).
7. Экспоненциальная функция плотности вероятности и постоянная интенсивность отказов.
8. Надежность изделия по надежности ее элементов.
9. Формирование качества продукции и услуг на этапах петли качества.
10. Основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг. Контроль качества. Организация контроля качества. Виды контроля качества, используемые для выявления дефектов в процессе изготовления продукции.
11. Проблемы и задачи технического обслуживания. Анализ и минимизация затрат на техническое обслуживание. Оценка эффективности технического обслуживания.
12. Системный подход в менеджменте качества.
13. Характеристика методов менеджмента качества согласно международным стандартам серии ИСО 9000. Принципы систем менеджмента качества.
14. Роль маркетинга в обеспечении качества, его цели и задачи. Методы исследования рынка в системе маркетинга.
15. Организационная структура системы качества. Обязанности и полномочия в системе качества. Ресурсы и персонал. Роль высших руководителей. Роль человеческого фактора в системе качества.
16. Документация системы качества. Политика в области качества. Руководство по качеству, программа качества, рабочие процедуры и их документирование.
17. Внутренняя проверка (аудит первой стороны) системы качества. Анализ и оценка системы качества со стороны руководства.
18. Экономическая оценка системы качества.
19. Две модели расчета затрат на обеспечение качества. Экономическая эффективность систем качества.
20. Корректирующие и предупреждающие действия.
21. Идентификация и прослеживаемость продукции. Регистрация данных о качестве.
22. Использование современных информационных технологий в системах качества. Системы менеджмента качества с использованием информационных серий, их построение и работа.
23. Виды информационного менеджмента. Организация источников информации, средств передачи данных и их обработки. Методы и средства обеспечения защиты информации в компьютерных системах.
24. Средства и методы управления качеством.
25. Статистические методы в управлении качеством: Дисперсионный анализ.
26. Статистические методы в управлении качеством: Регрессионный анализ.
27. Статистические методы в управлении качеством: Множественная регрессия.
28. Статистические методы в управлении качеством: Статистические оценки параметров.
29. Статистические методы в управлении качеством: Проверка статистических гипотез.
30. Статистические методы в управлении качеством: Критерий ХИ- квадрат.
31. Источники статистической информации, обработка статистических наблюдений; ряды динамики; статистика качества продукции. Теории выборок и выборочного контроля, статистическое регулирование производства.
32. Использование «инструментов» качества: семь основных и семь новых «инструментов» качества.
33. Метод анализа отказов и степени их влияния на характеристики качества (FMEA-анализ).
34. Метод построения функции качества (QFD- анализ).
35. Две модели расчета расходов, связанных с обеспечением качества. Использование стоимостных оценок для управления качеством.
36. Модели оценки риска и анализ потерь.
37. Управление процессами в системах качества. Модель процесса.
38. Проектирование процессов, управление входными данными и ресурсами, управление документацией, конструкторскими изменениями.
39. Национальная и международная системы подтверждения качества продукции и их связь с сертификацией систем управления качеством.
40. Понятие о всеобщем качестве в рамках всей компании. Менеджмент всеобщего качества, его критерии и философия непрерывного улучшения качества.
41. Интеграция задач обеспечения качества на всех уровнях и во всех подразделениях с задачами бизнеса компании и интересами общества.
42. Модель менеджмента всеобщего качества. Ядро модели TQM – «процесс».
43. Коллективное участие членов организации в совершенствовании ее деятельности. Групповой подход. Четыре типа групп: 1) группы по совершенствованию дея­тельности подразделений; 2) кружки качества; 3) группы совершен­ствования процессов; 4) целевые группы. Роль руководства организации в управлении качеством.
44. Модель «Business Excellence» (превосходного бизнеса) как основа для оценки и самооценки качества деятельности организации, измерение и определение тенденций улучшения результатов деятельности в бизнесе.

**Вопросы к кандидатскому экзамену по разделу 3:**

1. Цели и принципы сертификации. Система сертификации и ее участники.
2. Обязательная и добровольная сертификация.
3. Выбор схемы сертификации. Правила по проведению работ по сертификации продукции, производств и систем качества.
4. Организация и проведение работ по сертификации систем качества. Основные этапы и процедуры.
5. Организация процесса проведения сертификации на предприятии.
6. Регистр сертифицированных систем качества. Условия выдачи и аннулирования сертификата на систему качества. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов.
7. Основные требования к органу по сертификации систем качества, продукции и производств.
8. Международная практика сертификации и аккредитации.
9. Сертификация услуг и ее особенности.
10. Понятие аудита качества.
11. Организация проведения аудита систем качества.
12. Анализ документов систем менеджмента качества.
13. Схема процедуры самооценки. Порядок и правила проведения сертификации систем качества.
14. Инспекционный контроль за сертификационной системой качества.
15. Европейские стандарты и руководящие принципы обеспечения качества для учреждений высшего образования.
16. СМК образовательных учреждений.
17. Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов. Развернутая характеристика уровней зрелости системы качества образовательного учреждения.
18. **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

**Основная литература:**

1. Аудит и контроллинг персонала: Учебное пособие / Ю.Г. Одегов, Т.В. Никонова. – М.: Издательство «Экзамен», 2010г. – 544 с.
2. Аудит качества: Монография / В.Н. Строителев, В.И. Привалов, Л.П. Шумская. – М.: РГУИТП, 2008г. – 26 с.
3. Богданов Г.П., Прошкин Г.Г., Строителев В.Н., под редакцией Старцевой Т.Е. Основы метрологии, КИУЭС, 2007г.
4. Глоссарий по управлению качеством, стандартизации, метрологии. – КИУЭС, 2010г.
5. ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». – М.: ВНИИС, 2001г.
6. ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». – М.: ВНИИС, 2001г.
7. Привалов В.И., Строителев В.Н. Аудит качества. Учебное пособие. КИУЭС, 2009г.
8. Строителев В.Н. Статистические методы в управлении качеством. Учебное пособие - КИУЭС, 2007г.
9. Федюкин В.К., Дурнев В.Д., Лебедев В.Г. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции. М.: Политехника, 2001г.

**Дополнительная** **литература:**

1. Семь нот менеджмента: Настольная книга руководителя/ Бочкарев А., Кондратьев В., Краснова В. и др. – 5 изд., перераб. и доп.. – М.: ЗАО "Журнал Эксперт", 2001г. – 652 с.:
2. Charleton W.T., McInnes J.M. Theory, Models and Implementation in Financial Management // Management Science, 1982. №28. – 957-978 p.
3. Cox H. Get Your Shop Measurements Right // Quality Progress. – 2003. v.36. - №3.
4. Davenport T.H. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology. – Boston^ Harvard Business School Press, 1993.
5. Demsetz H./ Ownership, Control and the Firm. Vol / Organization of Economic Activity. Basil Blackwell, 1988. p.65.
6. Harmon P. Business Process Reengineering with Objects – Part 2 // Object-Oriented Strategies. – 1995. v.5. - №1.
7. Johnson Michael D. The Importance of Reliability and Customization from Goods to Services // Quality Management Journal. – 2003. v.10. - №1.
8. Taormina T. From Quality to Business Success // Quality Progress. – 2002. v.35. - №4.
9. Yam Richard C. M., Pun K. F., Chin K. S. Transforming Quality Management Practices // Quality Management Journal. – 2000. v.7. - №3.
10. Аванесов Е.К. Аудит, добавляющий ценность // Методы менеджмента качества. – 2001г. – № 8. – С. 27-31.
11. Адлер Ю.П. Чего нет в восьми принципах, но без чего нет смысла в стандартах ИСО серии 9000 версии 2000 года? // Стандарты и качество. –2001г. - №11. – С. 9-12.
12. Адлер Ю.П., Щепетова С.Е. Экономика качества как система. // Методы менеджмента качества. – 2002г. – № 5. – С. 4-9.
13. Азгальдов Г.Г., Гличев А.В., Панов В.П. Что такое качество? – М.: Экономика, 1968г.
14. Азоев Г.Л., Челенков А.П. Конкурентные преимущества фирмы. – М.: ОАО «Типография «НОВОСТИ», 2000г. – 254 с.
15. Амблер Т. Практический маркетинг / Пер. с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб.: Питер, 1999г. – 399 с.
16. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Табурчак П.П., Викуленко А.Е., Овчинникова Л.А. и др.: Уч. пособие для вузов/ Под ред. П.П. Табурчака и др. – Ростов н/Д: Феникс, 2002г. – 348 с.
17. Анфилатов В.С., Емельянов А.А., Кукушкин А.А. Системный анализ в управлении. – М.: Финансы и статистика, 2002г. – 367 с.
18. Аристов О.В. Экономика управления качеством: Уч. пособие. – М.: МНЭПУ, 2001г. –89 с.
19. Ашмарина С.И., Татарских Б.Я. Эффективность использования информационных ресурсов промышленных предприятий. – Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2000г. – 205 с.
20. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент: Уч. пособие. – СПб.: Питер, 2000г. – 207 с.
21. Балашов В. Система маркетинга на предприятии. // Практический маркетинг. – 2000г. - №3. – Интернет-ресурс сайта http://www.cfin.ru.
22. Белоусов А., Бессонов В., Ивантер А. Бег по кругу // Оборудование: рынок, предложение, цены. – 2002г. – № 2. – С. 8.
23. Бердникова Т.Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Уч. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2001г. – 215 с.
24. Бирман Г., Шмидт С. Экономический анализ инвестиционных проектов. – М.: ЮНИТИ, 1997г. – 631 с.
25. Богатин Ю.В. Экономическая оценка качества и эффективности работы предприятия. – М.: Изд-во стандартов, 1991г. – 215 с.
26. Большаков А.С., Михайлов В.И. Современный менеджмент: теория и практика. –СПб.: Питер, 2000г. – 416 с.
27. Большаков С.В. Основы управления финансами. Уч. пособие. – М.: ФБК-ПРЕСС, 2000г. – 365 с.
28. Бригхем Ю., Гапенски Л. Финансовый менеджмент: Полный курс: В 2-х т. / Пер. с англ. Под ред. В.В. Ковалева. – Спб.: Экономическая школа, 2001г.
29. Брун М., Георги Д. Управление качеством: затраты и выгоды // Проблемы теории и практики управления. – 2000г. – № 1. – С. 16-21.
30. Бурмистров А., Конаховская В., Мясникова М. Оценка эффективности управления предприятием. // Top-Manager. – 2003г. – № 5. – С. 19-24.
31. Валдайцев С.В. Оценка бизнеса и инновации. – М.: Информационно-издательский дом «Филинъ», 1997г. – 336 с.
32. Велесевич В.И., Плакиткин Ю.А. Оценка эффективности управления. Уч. пос. – М.: МГИ, 1990г. – 102 с.
33. Верстина Н.Г., Еленева Ю.Я. Как нам капитализировать Россию? Стоимостное мышление как основы повышения эффективности управления компанией // Оборудование. – 1999г. – № 12. – С. 44-45.
34. Верстина Н.Г., Еленева Ю.Я. Как управлять стоимостью. Постановка системы мониторинга и управления стоимостью компании // Оборудование. – 1998г. – № 10. –С. 48-49.
35. Виленский П.Л., Лифшиц В.Н., Смоляк С.А. Оценка эффективности инвестиционных проектов: Теория и практика: Учеб.-практ. пособие. – М.: Дело, 2001г. – 832 с.
36. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. – М.: Радио и связь, 1999г. – 600 с.
37. Галенко В.П., Страхова О.А., Файбушевич С.И. Управление персоналом и эффективность предприятий: Уч.пособие. – СПб: Изд-во СПбУЭФ, 1994г. -79 c.:
38. Герасимов Н. Применение модели Ольсена в оценке стоимости компании // Интернет ресурс сайта http://www.cfin.ru.
39. Герасимова Г. Стандарты ИСО 9000:2000 об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. // Автоматизация и производство. – 2001г. - №2. – с. 25.
40. Герасимова Г.Е. Организация работ по качеству на предприятии. / Все о качестве. Зарубежный опыт. – Вып.4. По мат. справ. Дж. М. Джурана: Пер.с англ.. Сост. Г.Е. Герасимова - М.: Трек, 1997г; 21 с.
41. Гличев А.В. Методы количественной оценки качества продукции. – М.: Изд-во стандартов, 1972г. – 196 с.
42. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. – М.: Издательство АМИ, 1998г. – 356с.
43. [Гольдштейн Г.Я. Инновационный менеджмент: Уч. пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 1998г. – 132с.](http://eup.ru/Documents/2002-05-15/FAA.asp)
44. [Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Уч. пособие. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2003г. – 250 с.](http://eup.ru/Documents/2002-05-15/FEA.asp)
45. Горинов П.Е. Оценка эффективности управления: предметы, методы, инструменты // Интернет-ресурс сайта http://www.cfin.ru.
46. Горшкова Л.А. Анализ системы управления организацией. – Н.Новгород: Изд-во ННГУ, 2000г. – 222 с.
47. Джордж С., Ваймерскирх Л. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM). – СПб: «Виктория полюс», 2002 г. – 256 с.
48. Дружинин Г.В., Сергеева И.В. Качество информации. – М.: Радио и связь, 1990г. – 172 с.
49. Друкер П. Эффективное управление: Пер. с англ. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1998г. – 288 с.
50. Еленева Ю.Я. Обеспечение конкурентоспособности промышленных предприятий. – М.: «Янус-К», 2001г. – 296 с.
51. Еленева Ю.Я. Оценка бизнеса. – М.: РИНКЦЭ, 2000г. – 26 с.
52. Еленева Ю.Я. Стоимостной подход как основа современного управления бизнесом // Проблемы теории и практики управления. – 2002г. – № 3. – С.35-39.
53. Завлин П.Н., Васильев А.В. Оценка эффективности инноваций. – СПб: Издательский дом «Бизнес-пресса», 1998г. – 216 с.
54. Зеваков А.М., Петров В.В. Логистика производственных и товарных запасов. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2002г. – 320 с.
55. Ивантер А. Смена источников роста // Оборудование: рынок, предложение, цены. – 2002г. - №7. – С. 6-7.
56. Игнатьева А.В., Максимцов М.М. Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000г. – 157 с.
57. ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». – М.: ВНИИС, 2001г. – 30 с.
58. ИСО 9000:2001 «Системы менеджмента качества. Требования». – М.: ВНИИС, 2001г. – 20 с.
59. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – М.: Олимп-Бизнес, 2003г. – 304 с.
60. Карпиков В.И. Как оценить эффективность функционирования системы качества? // Век качества. – 2001г. – № 3. – С.15-17.
61. Кислова Т.А Исследование систем управления: Учеб. Пособие. – СПб: СПГУВК, 2002г. – 132 с.
62. Ковалев В.В. Введение в финансовый менеджмент. – М.: Финансы и статистика, 2002г. – 768 с.
63. Ковалишина Г.В. Бизнес-реинжиниринг. Системный подход в оценке эффективности управления фирмой. // Интернет-ресурс сайта http://www.qaap.ru.
64. Козырев А.А. Информационные технологии в экономике и управлении. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2001г. – 360 с.
65. Кокорев В.П. Стратегический менеджмент / Курс лекций // Интернет-ресурс сайта [http://www.smanagement.ru](http://www.smanagement.ru/).
66. Конти Т. Самооценка в организациях. – М.: Стандарты и качество, 2000г. – 328 с.
67. Корокин И.Б., Родина О.А. МС ИСО серии 9000. Оценка экономической эффективности внедрения // Методы менеджмента качества. – 2002г. – № 7. – С. 19-23.
68. Корольков В.Ф., Брагин В.В. Процессы управления организацией. – Ярославль: «Яртелеком», 2001г. – 416 с.
69. Коротков Э.М. Исследование систем управления. Уч. пос. – М.: «Дека», 2003г. –333 с.
70. Корпоративное управление: теория и практика / Брошюра ФКЦБ России // Интернет-ресурс сайта http://www.lin.ru.
71. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент / Пер. с англ. / Под ред Л.А. Волковой, Ю.Н. Каптуревского. – СПб: Питер, 2002г. – 752 с.
72. Коупленд Т., Коллер Т., Муррин Дж. Стоимость компаний: оценка и управление. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 1999г. – 576 с.
73. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Управление качеством: Уч. пособие. – М.: МГТУ «Станкин», 1999г. – 234с.
74. Круглова Н.Ю., Круглов М.И. Стратегический менеджмент: Учебник. – М.: РДЛ, 2003г. – 462 с.
75. Крылов Э.И., Власова В.М., Журавкова И.В. Анализ эффективности инвестиционной и инновационной деятельности предприятия: Уч. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2003г. – 608 с.
76. Куликов Ю.А., Хачатуров А.Е. Экономические аспекты систем качества // Методы менеджмента качества. – 2001г. – № 5. – С. 15-20. – № 6. – С. 21-24.
77. Курочкина А.Ю. Измерение и оценка качества услуг: Уч. пос. – СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2002г. – 58 с.
78. Ланкастер Дж., Джоббер Д. Продажи и управление продажами. – М.:ЮНИТИ, 2002г. – 622 с.
79. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. / Гос. Ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. – М.: ОАО «Типография «НОВОСТИ», 2000г. – 432 с.
80. Лафта Дж.К. Эффективность менеджмента организации. Уч. пос. – М.: Русская Деловая Литература, 1999г. – 320 с.
81. Линдерс М. Р., Фирон Х. Е.. Управление снабжением и запасами. Логистика. / Пер. с англ. – СПб: ООО «Виктория плюс», 2002г. – 768 с.
82. Лукманова И.Г. Менеджмент качества в строительстве. – М.: МГСУ, 2001г. – 263 с.
83. Макаренко М.В. Махалина О.М. Производственный менеджмент: Уч. пособие. – М.: ПРИОР, 1998г. – 384 с.
84. Максимов И. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия // Маркетинг. – 1996г. - №3. – С.33-39.
85. Масленникова Н.П. Управление закупками. / Учебное пособие. – М.: ГАУ, 1995г. – 48 с.
86. Маслихина Л.М. Анализ и оценка рынков сбыта продукции фирмы: Уч. пособие. – Йошкар-Ола: Мар. гос. техн. ун-т, 1998г. – 59 с.
87. Мельник М.В. Анализ и оценка систем управления на предприятиях. – М.: Финансы и статистика, 1990г. – 136 с.
88. Менеджмент систем качества: Уч. пособие / М.Г. Круглов, С.К. Сергеев, В.А. Такташов и др. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1997г. –368 с.
89. Менжерес В.Н., Рябуха В.И. Критерии эффективности организационных структур в рыночной среде. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, 1998г. – 108 с.
90. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело, 1993г. – 701 с.
91. Методика анализа показателей эффективности производства: Уч. пособие, издание 2-е, доп. и перераб./ под ред. Проф. Э.А. Маркарьяна. Серия «Экономика и управление». – Ростов-на-Дону: издательский центр «Март», 2001г. – 208 с.
92. Мирзоян Л., Моисеев Л. Методология и практика создания систем качества // Интернет-ресурс сайта [http://standard.ru](http://standard.ru/).
93. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Порошина О.Г. Эффективная логистика. – М.: Экзамен, 2002г. – 160 с.
94. Михайлова Е.А. Основы бенчмаркинга. – М.: Юрист, 2002г. – 112 с.
95. Мишин В.М. Исследование систем управления. Учеб. пособие. – М.: ЗАО «Финстатинформ», 1998г. – 119 с.
96. Мишин В.М. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000г. – 303 с.
97. Мищенко С. и др. Экспертные оценки затрат на качество //Стандарты и качество. – 2001г. - № 7-8. – С. 79-81.
98. Молодов М.В. Оценка удовлетворенности общества деятельностью организации // Методы менеджмента качества. – 2002г. – № 4. – С. 22-24.
99. Морозов Ю.П. Инновационный менеджмент. Уч. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001г. – 446 с.
100. Мотышина М.С. Исследование систем управления и системный анализ. Методические и прикладные аспекты: Уч. пособие. – СПб: Издательство СПбГУЭФ, 2002г. –116 с.
101. Мухин В.И. Исследование систем управления. – М.: Экзамен, 2002г. – 384 с.
102. Нагапетьянц Н.А. Прикладной маркетинг: Уч. пособие. – М.: ЮНИТИ, 2000г. – 272 с.
103. Окрепилов В.В. Управление качеством. – СПб.: ОАО Наука, 2000г. – 912 с.
104. Орлова Е.И. Управление материальными ресурсами (раздел «Промышленная логистика»). / Уч. пособие. – Ярославль: ЯрГУ, 1997г. – 82 с.
105. Оценка бизнеса: Учебник / Под ред. А.Г. Грязновой, М.А. Федотовой. – М.: Финансы и статистика, 2002г. – 512 с.
106. Оценка и контроль операций маркетинга / ВЦП. - №я-10637. – 132 с.: Пер. гл. Chapter 23. Evaluating and controlling the marketing effort из кн.: Strategic Planning, Evaluation and Control. – S.I., 1989. – 23. – P. 642-714. – англ.
107. Переверзев Е.С., Пошивалов Е.П. Принятие предпочтительных управленческих решений // Методы менеджмента качества, 2002г. - № 5. – С. 43-45.
108. Портер М. Конкуренция. Пер. с англ.: Учеб. пособие – М.: Изд. дом «Вильямс», 2000г. – 495 с.
109. Поставщик и потребитель: Сборник статей / Составитель И.В. Матвеева. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2000г. – 128 с.
110. Рахлин К.М., Скрипко Л.Е. Принципы планирования и учета затрат на качество // Стандарты и качество. – 2000г. - № 3. – С. 82-87.
111. Рашников В.Ф. Квалиметрия и управление качеством продукции: Учеб. Пособие. – Магнитогорск, 2000г. – 184 с.
112. Рейтинг репутации российских компаний // Эксперт. – 2001г. – № 7. – С. 66-77.
113. Робертсон Б. Лекции об аудите качества. – М.: РИА «Стандарты и качество». – 2000г. – 264 с.
114. Розова Н.К. Управление качеством: Уч. пособие. – СПб: Питер, 2002г. – 224 с.
115. Рузаев Е.Н., Погребняк С.А., Бориков В.Н. Показатель эффективности интегрированной системы менеджмента // Методы менеджмента качества. – 2002г. - №4. – С. 9-11.
116. Русинов Ф.М. Разу М.Л. Менеджмент(Современный российский менеджмент): Учебник / Под ред. Ф.М. Русинова, М.А. Разу. – М.: ИД ФКБ-ПРЕСС, 2000г. – 502 с.
117. Рыжаков В.В. Основы оценивания качества продукции: Учеб. пособие. – Пенза, 2001г. – 275 с.
118. Самыгин С.И. Основы управления персоналом. – М.: Феникс, 2002г. – 480 с.
119. Сербиновский Б.Ю. Теория и методы диагностики производственных систем. – Новочеркасск: ЮРГТУ, 2000г. – 158 с.
120. Синавина В.С. Оценка эффективности и достоверности хозяйственной деятельности. М.: Экономика, 1991г. – 253 с.
121. Скворцова Т. Новые возможности // [Top-Manager. – 2002](http://www.top-manager.ru/archive/2002/14/)г. – № 3. – С. 36-39.
122. Скотт М. Факторы стоимости. Руководство для менеджеров по выявлению рычагов создания стоимости. / Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2000г. – 432 с.
123. Скрипко Л.Е. Методология оценивания затрат на качество // Методы менеджмента качества. – 2001г. – № 1. – С.18-23.
124. Скрипко Л.Е. Практика применения экономических методов в системе менеджмента качества на российских предприятиях. – Экономика качества. Сер. «Все о качестве. Отечественные разработки». – Вып. 4. – М.: НТК «Трек», 2001г.
125. Смирнов С. Профессиональные пессимисты // Эксперт. – 2003г. – № 18. – С. 116-117.
126. Смирнов С. Снова повезло // Эксперт. – 2003г. – № 7. – С. 82-83.
127. Специфика систем управления качеством в России // Интернет-ресурс сайта [http://www.gaap.ru](http://www.gaap.ru/).
128. Спицнадель В.Н. Системы качества: Уч. пособие. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000г. – 336 с.
129. Степанова Е.Е., Хмелевская Н.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности: Уч. пособие. – М.: Форум, 2002г. – 153 с.
130. Титаева А.В. Анализ финансового состояния фирмы. – Интернет-ресурс сайта http://titaeva.webzone/ru.
131. Ткаченко В.Я. Показатели и анализ деятельности строительного предприятия. / Учебное пособие. – Новосибирск: Издательство СГУПСа, 2002г. – 106 с.
132. Тульчин Л.Г. Анализ методов оценки качества промышленной продукции. – Л.: ЛДНТП, 1989г. – 27с.
133. Уолш К. Ключевые показатели менеджмента. Как анализировать, сравнивать и контролировать данные, определяющие стоимость компании: Пер. с англ. – М.: Дело, 2000г. – 312 с.
134. Управление качеством – результаты исследования // Интернет-ресурс сайта [http://www.gaap.ru](http://www.gaap.ru/).
135. Управление качеством в мировой практике // Интернет-ресурс сайта [http://www.gaap.ru](http://www.gaap.ru/).
136. Управление качеством. Учебник / Ильенкова С. Д., Ильенкова Н. Д., Ягудин С. Ю. и др.; под ред. Ильенковой С. Д. – М.: ЮНИТИ, 1998г. – 199 с.
137. Управление персоналом организации. Практикум: Учеб. пособие/ Под ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2002г. – 223 с.
138. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент: Учебник. – М.: Дашков и К, 2002г. – 472 с.
139. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2000г. – 640 с.
140. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент: Учебник. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1998г. – 416 с.
141. Федюкин В.К., Дурнев В.Д., Лебедев В.Г. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции. – М.: Филин, Рилант, 2001г. – 328 с.
142. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. – М.: Экономика, 1986г. – 471 с.
143. Финансовый менеджмент: Учебник для вузов/ Н.Ф. Самсонов, Н.П. Баранникова, А.А. Володин и др.; Под ред. Проф. Н.Ф. Самсонова. – М.: Финансы, ЮНИТИ, 2001г. – 495 с.
144. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учеб. пособие. – М.: Ось-89, 2002г. – 384 с.
145. Фомин П.А., Старовойтов М.К. Особенности оценки производственного и финансового потенциала промышленных предприятий // Интернет-ресурс сайта [http://publish.cis2000.ru](http://publish.cis2000.ru/).
146. Хиль В. Акционерный капитал и группы, заинтересованные в успехе предприятия. // Интернет-ресурс сайта [http://www.ptpu](http://www.ptpu/).
147. Ховарт П. Сбалансированная система показателей как средство управления предприятием // Проблемы теории и практики управления, 2000г. - №4. – С.108-113.
148. Швец В.Е. Менеджмент качества в системе современного менеджмента // Стандарты и качество. – 1997г. - № 6 – С. 34-41.
149. Шило П. Корпоративное управление – мода или осознанная необходимость? // Top-Manager – 2003г. - №3. – С. 18-20.
150. Щербаков Н.А., Панасюк В.Н., Кузин С.М. Система улучшения цепочки поставок // Методы менеджмента качества. – 2002г.- № 9. – С. 30-35.
151. Экономика предприятия: Учебник для вузов / Под ред. Проф. В.Я. Горфинкеля, проф. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002г. – 718 с.
152. Экономическая диагностика: теория и методы/ Погостинская Н.Н., Погостинский Ю.А., Жамбекова Р.Л., Ацканов Р.Р.. – Нальчик: Эльбрус, 2000г. -320 с.:
153. Якушев В.И. Как измерить качество? // Век качества. – 2001г. - №4. – С. 33-35.
154. Янчевский В.Г., Седегов Р.С., Журавлев П.В. Теория системного менеджмента: Учебник. – М.: Экзамен, 2002г. – 512 с.