

Министерство образования и науки Российской Федерации

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

*Руководство к выполнению курсовой работы
по специальности*

080401.65 «Товароведение и экспертиза товаров
(по областям применения)»

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2010

Руководство к выполнению курсовой работы по дисциплине «Управление качеством» содержит примерный перечень тем, организационно-методические указания и методические рекомендации по выполнению работы и литературу.

Предназначено студентам специальности 080401.65 «Товароведение и экспертиза товаров (по областям применения)» всех форм обучения.

Составитель: Л.Ф.Степулева, ст. преподаватель, кафедра товароведения и экспертизы.

Утверждено на заседании кафедры товароведения и экспертизы от 17.06.2011 г., протокол № 11.

Рекомендовано к изданию учебно-методической комиссией института международного бизнеса и экономики ВГУЭС.

© Издательство Владивостокский
государственный университет
экономики и сервиса, 2010

ВВЕДЕНИЕ

Подготовка курсовой работы является важным компонентом учебного процесса для студентов специальности 080401.65 «Товароведение и экспертиза товаров».

Проблема повышения конкурентоспособности товаров отражает практически все стороны жизни общества и находится в центре внимания руководства и деловых кругов всех стран мира. В рыночной экономике конкурентоспособность является одной из ключевых категорий, ибо в ней сконцентрировано выражаются экономические, научно-технические, производственные, организационно-управленческие и иные возможности не только отдельного предприятия, но и экономики страны в целом.

В условиях насыщения рынка продукцией различного уровня качества при высокой степени обновления ассортимента, появляющимися на мировом рынке товарами – новинками, умение оценить конкурентоспособность продукции является важной и актуальной проблемой для товароведов и экспертов.

Учебным планом специальности 080401 «Товароведение и экспертиза товаров» по дисциплине «Управление качеством» предусмотрено выполнение студентами очной и заочной форм обучения курсовой работы, которая позволит определить степень усвоения студентами теоретических знаний по дисциплине и приобретения практических навыков по формированию и оценке конкурентоспособности товаров. Эта работа является важным этапом профессиональной подготовки товароведа, благодаря которой закрепляются и углубляются полученные знания по общетехническим и специальным дисциплинам. Курсовая работа выполняется студентом самостоятельно под руководством преподавателя, ведущего занятия по курсу «Управление качеством». Со стороны руководителя осуществляется систематический контроль и консультирование по отдельным вопросам.

Для выполнения курсовой работы студент должен выбрать тему и согласовать ее с руководителем, подобрать и проработать специальную литературу, самостоятельно собрать данные, сформулировать проблему, обосновать и выбрать её решение. При написании курсовой работы нужно стремиться к тому, чтобы собранный материал и полученные результаты могли быть использованы при подготовке дипломной работы.

Данная курсовая работа опирается на знания, полученные студентами при изучении следующих дисциплин: «Товароведение и экспертиза однородных групп товаров», «Стандартизация, метрология и сертификация», «Маркетинг», «Менеджмент».

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1.1. Базовые требования к курсовой работе

В настоящем разделе перечислены основополагающие требования к курсовой работе на тему «Формирование и оценка конкурентоспособности товаров (на примере конкретной компании, продукции или услуги)». Невыполнение хотя бы одного из этих требований является достаточной причиной отклонения курсовой работы научным руководителем, в обязанности которого входит принятие решения о ее допуске к публичной защите.

Основные требования к курсовой работе следующие:

1. В курсовой работе должно найти отражение понимание студентами сущности понятия конкурентоспособности предприятия и товара, их отличие. Должны быть рассмотрены факторы, определяющие конкурентоспособность товаров и их показатели, а также основные методы ее оценки.

2. В курсовой работе должны прослеживаться элементы самостоятельного научного творчества, сформулирована и строго обоснована как логика представленного анализа конкурентоспособности, так и полученные по итогам выполненного анализа выводы.

3. В работе должны быть использованы как первичные источники в виде публично доступных статистических, финансовых и аналитических отчетов и материалов, отражающих деятельность выбранной компании, так и вторичные источники информации (статьи из научной и периодической литературы).

4. Работа должна носить самостоятельный характер, то есть не допускается прямое заимствование текста из печатных или электронных источников, а также из защищенных ранее курсовых и выпускных квалификационных работ, кандидатских и докторских диссертаций без соответствующих ссылок.

5. Работа должна быть выполнена в точном соответствии с существующими правилами оформления курсовых и выпускных квалификационных работ.

1.2. Цель и задачи выполнения курсовой работы

Цель курсовой работы – систематизация, закрепление, и расширение теоретических и практических знаний по формированию и оценке конкурентоспособности продукции, что позволит им решать вопросы имиджа фирмы и определять товарную и ценовую политику на рынке конкретных групп товаров.

Курсовая работа имеет следующие задачи, реализуемые в процессе ее выполнения и публичной защиты:

- систематизацию, закрепление и углубление теоретических знаний по конкуренции, как системообразующем элементе рыночной экономики и практических навыков по формированию конкурентоспособности продукции на всех стадиях жизненного цикла;

- формирование навыков самостоятельного подбора, систематизации и критического анализа первичной и вторичной информации, статистических и фактологических материалов о деятельности компании, а также научной литературы по актуальным вопросам менеджмента качества;

- развитие аналитических навыков, необходимых для принятия управленческих решений;

- постановка базовых навыков научно-исследовательской, научно-практической и консультационной работы;

- выявление и развитие у студентов элементов творческого подхода к решению теоретических и практических вопросов в области оценки конкурентоспособности товаров с использованием различных методов;

- совершенствования навыков самостоятельного выполнения научных исследований;

- накопление опыта работы с научной литературой и экспериментальными материалами, а также выработка умения провести обобщения в виде практических выводов и рекомендаций;

- формирование умений грамотного оформления курсовой работы и публичной презентации ее результатов.

1.3. Требования к компетенциям, приобретенным и закрепленным в период выполнения курсовой работы

Основными компетенциями, которыми должен овладеть студент при выполнении курсовой работы, являются:

- способность грамотно и аргументировано обосновать актуальность и значимость выбранной темы работы;

- знание нормативной документации на процессы, продукцию, услуги;

- обосновано разрабатывать номенклатуру потребительских свойств и показателей качества конкретной группы товаров;

- выбирать наиболее значимые показатели оценки конкурентоспособности для конкретной группы товаров;

- проводить диагностику основных конкурентов на рынке конкретных товаров и методы конкурентной борьбы, которые они используют;

- проводить оценку конкурентоспособности товара и статистическую обработку результатов оценки;
- анализировать результаты проведенных исследований, формулировать выводы о степени достижения целей, поставленных в работе, и возможности практического применения предложенных разработок;
- проводить стратегию прогнозирования, формирования и сохранения конкурентоспособности;
- правильно оформлять курсовую работу в соответствии с нормативными требованиями;
- грамотно подготовиться к защите курсовой работы перед членами комиссии.

По содержанию курсовой работы и в процессе ее защиты устанавливаются:

- уровень профессиональной и общеобразовательной подготовки студента по специальности;
- умение изучать и обобщать литературные источники в соответствующей области знаний;
- способность самостоятельно проводить научные исследования, систематизировать и обобщать фактический материал;
- умение самостоятельно обосновывать выводы и практические рекомендации по результатам исследования.

1.4. Общие положения о порядке выполнения курсовой работы

К выполнению курсовых работ студентам целесообразно готовиться заранее и использовать данные по технологической практике.

Подготовка и выполнение курсовой работы включает несколько основных этапов:

- выбор темы курсовой работы;
- согласование темы с руководителем;
- выбор объекта курсовой работы;
- составление задания на выполнение курсовой работы;
- выбор методики исследования и работа над литературой;
- сбор материалов, составление библиографии, анализ и обобщение собранного материала;
- проверка текста работы научным руководителем по мере написания отдельных разделов;
- письменное изложение результатов исследования и формулировка выводов;
- литературная обработка рукописи;
- оформление курсовой работы;
- предоставление законченной работы на проверку руководителю;

- подготовка к защите: написание текста выступления, отбор и оформление иллюстративного (графического) материала, подготовка раздаточного материала выносимого на защиту.

Руководство выполнением курсовых работ осуществляется преподавателями кафедры, а также специалистами предприятий и организаций.

1.4.1. Порядок выбора и утверждения темы

Студентам специальности 080401.65 «Товароведение и экспертиза товаров» предусмотрено выполнение курсовой работы по дисциплине «Управление качеством» на общую тему: «Формирование и оценка конкурентоспособности товаров (на примере конкретной компании, продукции или услуги)».

Темы курсовых работ, носящих научно-исследовательский характер, являются логическим продолжением и развитием научных исследований, выполнявшихся студентами в порядке участия в госбюджетных и хоздоговорных научно-исследовательских работах кафедры, в работах различных экспертных бюро, ТПП, предприятий и НИИ, в научных кружках (обществах, семинарах), а также в разработке разделов грантов и программ НИР различного уровня.

При выборе объекта и предмета исследования в курсовой работе 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;
- наличия специальной литературы для теоретического обоснования проблемы;
- наличие необходимой нормативно-технической документации для проведения экспертизы выбранного вида товаров;
- возможностей использования необходимой экспериментальной базы для проведения экспертизы выбранного вида товаров.

1.4.2. Порядок разработки задания на выполнение курсовой работы

Руководитель составляет задание на курсовую работу студента по выбранной теме. Задание, составленное руководителем, утверждается

приказом по университету. В задании фиксируются тема работы, структура основных ее разделов, сроки выполнения.

1.4.3. Основные этапы и сроки выполнения курсовой работы

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

1. Предварительный выбор темы работы.
2. Подбор научной литературы, нормативной документации и ознакомление с ними.
3. Подбор вариантов выполнения экспериментальной части работы.
4. Утверждение темы работы.
5. Выполнение экспериментальной части работы.
6. Оформление работы.
7. Прохождение нормоконтроля и устранение замечаний по оформлению работы.
8. В оформленном виде работа должна быть представлена научному руководителю не позднее, чем за 2 недели до предполагаемого срока ее защиты.
9. Подготовка к защите курсовой работы.

1.4.4. Порядок защиты курсовой работы

Работа должна быть представлена руководителю, который проверяет выполнение, после чего ставит свою подпись на титульном листе. При подготовке к защите студент должен подготовить доклад на 5-7 мин., в котором необходимо четко и кратко изложить основные положения курсовой работы. Для наглядности и экономии времени целесообразно подготовить презентацию (таблицы, схемы, графики и т.д.) в виде слайдов с использованием программного продукта Power Point.

Порядок защиты:

- доклад продолжительностью не более 5-7 минут. Студент может пользоваться заранее подготовленными тезисами доклада. Большая часть доклада должна быть уделена экспериментальной части работы.
- после окончания доклада члены комиссии и присутствующие на защите студенты предлагают ответить на вопросы, имеющие непосредственное отношение к теме курсовой работы.

1.4.5. Критерии оценки результатов защиты курсовой работы

Оценка курсовой работы производится по двум группам критериев и определяется усреднением оценок:

1) Качество курсовой работы оценивается членами комиссии 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, а также теоретического обоснования возможных решений проблемы;

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

- практическая значимость выполненной работы предполагает оценку возможности практического применения результатов исследования в деятельности конкретной организации или сфере возможной профессиональной занятости студентов специальности;

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

2) Качество выступления на защите курсовой работы оценивается членами комиссии по следующим составляющим:

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

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

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

- поведение при защите курсовой 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.).

2. СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа включает следующие элементы:

Титульный лист

Задание на выполнение курсовой работы

Содержание

Введение

Глава 1 Теоретическая часть

Глава 2 Практическая (исследовательская) часть

Заключение, включающее выводы и предложения (рекомендации)

Список использованных источников

Приложение

Объем курсовой работы 25-30 машинописных страниц формата А4.

К оформлению текстовой части, таблиц, иллюстраций и списка использованной литературы предъявляются единые требования в соответствии с СТО 1.005-2007 Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению дипломных, курсовых работ (проектов); контрольных работ, рефератов.

2.1. Введение

Во введении должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой научной или научно-технической проблемы и обосновывается необходимость проведения данной работы. Следует отразить актуальность и новизну проблемы, а также определить цели и задачи работ, предмет исследования и охарактеризовать объект исследования. А также необходимо перечислить виды источников информации, использованных для выполнения работы и методы ее обработки. Введение любого исследования должно быть объемом до 3 страниц.

2.2. Основная часть

Основная часть курсовой работы обычно состоит из двух глав (аналитическая часть, экспериментальная часть), каждая из которых, в свою очередь, подразделяется на разделы.

Все разделы основной части должны быть сориентированы в направлении темы курсовой работы. Недопустимо приведение положений и примеров, не имеющих отношения к теме курсовой работы. Исключения могут являться некоторые аннотации в литературном обзоре, т.е. некоторые аннотации могут иметь отдаленное отношение к теме работы, и поэтому в дальнейшем в курсовой работе они уже не упоминаются.

При написании курсовой работы, в задачу входит рассмотрение истории изучения темы, существующих в науке этой связи концепций, анализ имеющихся методологий и обоснование выбора основных методов исследования, используемых в курсовой работе.

В теоретической части на основе изучения литературных источников рассматривается сущность исследуемой проблемы, характеризуется конкретный вклад различных авторов, школ и направлений в разработку темы, анализируются различные подходы их решения, очерчиваются существующие пробелы в рассмотрении темы, излагается собственная позиция студента.

Первая глава по существу должна представлять собой аналитический обзор имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме, позволяющий найти пути решения поставленной задачи. Аналитическая часть должна содержать литературный обзор существующего состояния изучаемой проблемы и включать:

- характеристику существующих теоретических подходов оценки конкурентоспособности, анализ степени разработанности в литературе и на практике;

- обзор дискуссионных вопросов по оценке конкурентоспособности продукции, услуг, компании, по-разному освещаемых в научной литературе – он должен носить критический характер и отражать точку зрения автора курсовой работы.

При написании данного раздела работы студент должен показать знание общетеоретических и специальных подходов к изучению проблемы оценки конкурентоспособности, 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. Например:

Глава 1 – Анализ конкурентоспособности продукции и услуг

1.1. Понятие конкурентоспособности товаров и услуг

1.2. Особенности оценки конкурентоспособности услуг

1.3 Факторы и критерии конкурентоспособности услуг

1.4 Принципы и методы оценки конкурентоспособности услуг

1.3. Выводы по главе.

Выводы должны быть общими по всей главе, написаны по пунктам в последовательности соответственно порядку выполнения в первой главе, написаны кратко, четко, не перегружены цифровым материалом, объемом не более 2 страниц.

Вторая глава – самостоятельные теоретические исследования автора. Например:

Глава 2. Исследование показателей качества и расчет конкурентоспособности услуг розничной торговли г. Владивостока

2.1 Сущность розничной торговли и требования, предъявляемые к качеству услуг розничной торговли

2.2. Маркетинговые исследования рынка услуг розничной торговли

2.3. Выбор номенклатуры показателей качества услуг розничной торговли

2.4 Расчет показателя конкурентоспособности услуг розничной торговли

2.4 Выводы по главе

В список использованной литературы включаются все печатные и рукописные материалы, которыми пользовался студент в процессе выполнения работы. Источники следует располагать в порядке упоминания в тексте при сквозной для всей работы нумерации. В тексте работы ссылки на источник даются в виде его номера заключенного в квадратные скобки.

2.3. Заключение

Заключение является важнейшей неотъемлемой структурной частью курсовой работы, в которой подводится итог проведенных исследований.

В заключении должно содержаться краткое изложение основных результатов работы, сделаны выводы по проделанной работе, даны предложения и пути повышения конкурентоспособности продукции.

Заключение может состоять только из выводов и рекомендаций (предложений). Выводы должны быть общими по всей работе, краткими, четкими, не перегруженными цифровым материалом. После изложения выводов, отражающих существо работы и ее основные результаты, формируются конкретные предложения и рекомендации.

В этой части курсовой работы находят отражение основные обобщения и выводы, содержащиеся во всех главах работы. В заключении отражаются степень решения поставленных задач, полученные результаты, предлагаются рекомендации по улучшению качества процессов, товаров и услуг, указывается также где, и каким образом применение рекомендаций может принести практическую пользу в деятельности предприятия.

В заключении суммируются теоретические и практические выводы и предложения, которые были сделаны в результате исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Здесь необходимо кратко, но с выверенной логической последовательностью изложить в порядке хода исследования промежуточные результаты и выводы, обобщить их и сформулировать окончательный общий вывод по всей работе, показать его в контексте складывающихся перспектив дальнейшего изучения. Основные выводы в тексте заключения лучше всего изложить в форме пронумерованных тезисов, формулировка которых должна быть предельно четкой, ясной, краткой и логически безупречной

Если при завершении работы получены отрицательные результаты, то это также должно отражаться в заключении, в котором также целесообразно указать пути и цели дальнейшей работы в исследуемом направлении или обосновать нецелесообразность дальнейшего продолжения исследований. Заключение может состоять только из выводов и рекомендаций (предложений).

Выводы общего порядка, не вытекающие из результатов и содержания курсовой работы, не допускаются. После изложения выводов, отражающих существо работы и ее основные результаты, формируются конкретные предложения или рекомендации.

Рекомендации (предложения) излагаются по пунктам либо в разделе заключения «Выводы и рекомендации (предложения)», либо в самостоятельном подразделе «Рекомендации (предложения)».

Общий объем раздела – 2-3 страницы.

2.4. Приложения

Приложения к курсовой работе оформляются как его продолжение на последующих страницах или в виде отдельной части. В приложениях следует помещать необходимый для отражения полноты исследования вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождал бы текст. Приложения могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата, расчеты, описание алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ, нормативные и другие документы и т.д.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху с правой стороны страницы слова «Приложение» и обозначающей его заглавной буквы русского (или латинского) алфавита. Ниже располагается заголовок симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

2.5. Графический материал

Реферат-презентация представляет собой текст будущего выступления на защите, раздаточный и слайдовый материал, который зачитывается

вается с одновременной демонстрацией перед комиссией, сформированной из преподавателей кафедры, и всеми присутствующими. Допустимый объем реферата – не более пяти печатных страниц, раздаточный материал не более 10 страниц и слайдовый материал до 13-15 слайдов.

Содержание сводится к обоснованию актуальности выбранной темы, определению степени ее разработанности, раскрытию структуры курсовой работы, характеристике полученных результатов, общим выводам, подкрепленных наглядным материалом.

В раздаточном и слайдовом материале представляются основные схемы, графики, диаграммы дающие более наглядное представление о результатах проведенных исследований

3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Салимова, Татьяна Анатольевна. Управление качеством: учебник / Т.А. Салимова. – Москва: Изд-во «Омега-Л», 2007. – 414 с.
2. Управление качеством: учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.- ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 334 с.
3. Окрепилов, Владимир Валентинович. Менеджмент качества: [учебник для студ. вузов]: в 2 т. Т. 1 / В.В. Окрепилов. – СПб.: Наука, 2007. – 505 с.: ил. 4.
4. Аристов О.В. Управление качеством: учебное пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2006 – 240 с.: ил. – (Высшее образование).
5. Философова, Татьяна Георгиевна. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие для студ. вузов / Т.Г. Философова, В.А. Быков; под ред. Т.Г. Философовой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 271 с.: табл. – Библиогр.: с. 266-269.
6. Мазилкина, Елена Ивановна. Управление конкурентоспособностью: учебное пособие / Е.И. Мазилкина, Г.Г. Паничкина. – М.: Омега-Л, 2007. – 325 с.: ил., табл.
7. // «Методы менеджмента качества»
8. // «Стандарты и качество»
9. // «Вестник Ростехрегулирования»
10. // «Мир качества»
11. // «Мир измерений»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	1
1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ.....	4
2. СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ	10
3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	15

Учебно-методическое издание

Составитель

Степулева Людмила Федоровна

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

*Руководство к выполнению курсовой работы
по специальности*

080401.65 «Товароведение и экспертиза товаров
(по областям применения)»

В авторской редакции
Компьютерная верстка Н.А. Игнатьевой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 19.07.2010. Формат 60×84/16.
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,0.
Уч.-изд. л. 1,0. Тираж 50 экз. Заказ

Издательство Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса
690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41
Отпечатано: множительный участок ВГУЭС
690600, Владивосток, ул. Державина, 57