

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Майкопский государственный технологический университет»
Кафедра стандартизации, метрологии и товарной экспертизы

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оформлению курсовых проектов по дисциплине

«Стандартизация и управление качеством»

для студентов всех форм обучения направления подготовки «Сервис»

Составитель: Чич С.К.

Майкоп, 2019

УДК 658.562(07)

ББК 65.290-80

М 54

Чич С.К., Методические указания по оформлению курсовых проектов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством. - М.: Майкопский государственный технологический университет, 2019. - 17 с.

Методические указания по оформлению курсовых проектов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» для студентов всех форм обучения направления подготовки «Сервис» разработаны Чич С.К, к.т.н., доцентом кафедры стандартизации, метрологии и товарной экспертизы в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Предоставляемые к защите курсовые проекты должны иметь необходимое содержание и быть оформлены в соответствии с требованиями государственных стандартов.

Содержание курсового проекта разрабатывается самостоятельно и согласовывается с преподавателем. План курсового проекта приведен в **приложении 2**.

Не допускается переписывать текст из книг, учебников и других источников, за исключением цитат.

В работе допускается применение только общепринятых сокращений и международной системы единиц (СИ)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

2.1. Структура курсовой работы, требования, предъявляемые к курсовому проекту

Курсовой проект включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение,
- основную часть,
- заключение;
- библиографию;
- приложение (при необходимости).

Основными требованиями к работе являются:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- краткость и точность формулировок, исключающая возможность неоднозначного их толкования;

Содержание курсового проекта должно соответствовать названию темы.

2.2. Содержание отдельных разделов курсового проекта

Введение

Во введении должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой научной или научно-технической проблемы и обосновываться актуальность данной темы исследования.

Должна быть определена цель курсового проекта и задачи, которые необходимо поставить и решить для достижения данной цели. Определен объект и предмет исследования, дана ссылка на используемые в работе основные законодательные и иные нормативные документы, работы отечественных и зарубежных авторов.

Введение должно быть кратким (3-4 страницы).

Основной раздел

Основной раздел курсового проекта, должен содержать полное и систематизированное изложение состояния вопроса по теме курсового проекта.

Данный раздел курсового проекта по существу должен представлять собой аналитический обзор имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме, позволяющий найти пути решения поставленных задач и выявить умение автора обобщать и критически рассматривать имеющиеся теоретические воззрения.

В первый раздел могут входить вопросы практического характера, отражающие проведенные студентом исследования.

Раздел 1. Вводная часть

Рассматриваются предпосылки, которые предопределяют постановку целей и задач курсового проекта. Здесь анализируется состояние вопроса в области технического регулирования, стандартизации или управления качеством в Российской Федерации и Европейском союзе. В вводной части приводят описание конкретного вида услуги и продукции. В конце вводной части необходимо логически перейти к выводам о необходимости рассмотрения конкретной темы курсового проекта и сформулировать его цель и задачи.

Цель и задачи проекта. Даются краткие и исчерпывающие формулировки цели и задач, которые стоят перед студентом при проведении сравнительного анализа документов системы технического регулирования, стандартизации управления качеством, устанавливающих требования к конкретному виду продукции или услуг. Применительно к курсовому проекту по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг» целью являются результаты сравнительного анализа, выводы и практические рекомендации по применению этих результатов. Формулировка задач работы должна логически вытекать из поставленной цели, то есть решение поставленных студентом перед собой конкретных задач должно обеспечить достижение цели работы. Как правило, формулировка задач определяет название и содержание соответствующих разделов пояснительной записки курсового проекта.

Раздел 2. Сравнительный анализ нормативных документов системы менеджмента качества, стандартизации конкретных услуг. Проводится сравнительный анализ документов системы менеджмента качества, стандартизации конкретной услуги. Определяется статут этих документов. Рассматривается структура и форма построения документов. Сравняются области применения, термины и определения, требования к материалам, требования к испытаниям этих документов. Разрабатываются способы и формы представления результатов анализа (таблицы, структурные схемы, текстовый материал). В конце раздела следует сделать вывод о преимуществах и недостатках уровня требований тех или иных документов, действующих в Российской Федерации и Европейском Союзе, и предложить практические рекомендации по использованию результатов анализа.

Заключение В конце пояснительной записки студент должен сформулировать заключение о проделанной работе, в котором указывается, достигнута ли цель курсового проекта и какими путями она была достигнута. Подбор необходимой научной литературы проводится с использованием библиотечных каталогов, реферативных журналов, научных журналов по специальности и соответствующему научному направлению, а также монографий, учебников, справочников, нормативной документации, патентной литературы и других публикаций. Проводится ознакомление, как с отечественной, так и с зарубежной литературой, опубликованной на разных языках.

Для всех источников на иностранных языках вышеперечисленные сведения записываются в транскрипции оригинала.

Особое внимание следует обратить на нормативно-техническую документацию, посвященную рассматриваемой проблеме и объектам исследования.

Библиография

В список использованных источников включаются все печатные и рукописные материалы, которыми пользовался автор курсового проекта в процессе ее выполнения и написания. Ссылками на использованные источники должны сопровождаться заимствованные у других авторов экспериментальные данные, теоретические представления, идеи и другие положения, которые являются интеллектуальной собственностью этих авторов.

Рекомендуемым способом расположения материалов в списке используемых источников является их расположение по алфавиту. Каждому источнику в списке присваивается один номер. В тексте работы ссылки на источник даются в виде его номера находящегося между двумя квадратными скобками. Например, [1].

Правила оформления списка использованных источников приводятся в соответствии с требованиями действующего в настоящее время (без каких-либо изменений и дополнений) стандарта - ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Способ представления того или иного источника различен для разных видов источников и зависит от вида публикации или документа (статья, книга, ГОСТ, патент и др.), количества авторов и т.п.

Наименование книги, статьи, журнала или сборника, в котором опубликован цитируемый материал, а также издательства, в котором издана книга или сборник в списке литературы указывается без кавычек.

При ссылке на статью в журнале выходные данные источника, в котором опубликована статья, указываются в следующей последовательности: наименование журнала (без указания издательства и места его расположения), серия, год, том, номер, страница, на которой начинается публикация статьи. В случае, если журнал не имеет серии, тома или других указанных сведений, то эти сведения не приводятся.

Год издания во всех литературных ссылках дается без указания слова «год» или сокращения «г.»: после числа, указывающего на год издания, ставится точка.

Ниже на примерах представлены правила оформления литературных источников в списке использованных источников.

Однотомные издания

1. Книги одного, двух и трех авторов

Памбухчиянц О.В. Организация и технология коммерческой деятельности: Учебник для студентов средних специальных учебных заведений - М.: Информационно - внедренческий центр "Маркетинг", 2009. — 292 с.

Нилова, Л.П. Товароведение и экспертиза зерномучных товаров [Электронный ресурс]: учебник / Л.П. Нилова. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 448 с. - ЭБС «Znaniy.com» - Режим доступа: <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=424214>

2. Книги четырех и более авторов

Исследование непродовольственных товаров / А.Т. Голубятникова, Т.С. Горяинова, Г.В. Жильцова и др. / — М.: Экономика, 2002. — 384 с.

3. Переводные издания

Ристиг М.М. Основы науки о материалах: Пер. с сербскохорватского / Под ред. В.И. Трефилова. / — Киев: Наукова думка, 1994. — 152 с

Филип Котлер. Основы маркетинга: Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Е.М. Пеньковой. / - М.: Прогресс, 1993. — 736 с.

Издания, не имеющие индивидуального автора

Материалы конференций, симпозиумов, съездов Качество продовольственных товаров. Краснодар, 25-26 марта 2018 г.: Тез. докл. конференции, 4.1. - Краснодар, 2018. - 95 с.

2. Сборники научных трудов

Ассортимент и качество продовольственных товаров: Межвузовский сб. науч. трудов. Краснодар: Изд-во КубГТУ, 2019. -150 с.

3. Инструкции

Инструкция по хранению изделий из натурального меха: Утв. Упр. хим. чистки и хранения М-ва быт. обслуж. РСФСР 23.11.83. М., 1984. —16 с.

4. Словари

Политехнический словарь. Гл. редактор И.И. Артоболевский. — М.: Советская энциклопедия, 1986. - 607 с.

Англо-русский словарь / Сост. В.К.Мюллер. 1-е изд., перераб. и до-полн. - М.: Гос. изд-во иностр. и национ. словарей, 1960. - 1192 с.

Многотомные издания

Издание в целом

Справочник товароведа. Продовольственные товары. В 3-х т. - М.: Экономика, 2000.

Отдельный том

Справочник товароведа. Продовольственные товары. В 3-х т. - М.: Экономика, 2000. Т. 1 - 400 с.

Нормативно-технические и технические документы

Стандарты

ГОСТ 24886-81. Промышленные товары народного потребления. Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества.

Патентные документы

Авторские свидетельства

А.с. 1288192 СССР, 31 мая 1984. Композиции для покрытий / В.С.Осипчик, А.Н. Неверов и др. (СССР) - 2 с.

или

Композиции для покрытий: А.с. 1288192 СССР, 31 мая 1984 / В.С.Осипчик, А.Н.Неверов и др. (СССР).

Патенты

Патент RU № 2047998, 10 ноября 1995. Способ дубления кож / АН. Неверов, Н.В.Умаленова и др. (Россия, РЭА имени Г.В.Плеханова).

или

Способ дубления кож: Патент RU № 2047998, 10 ноября 1995 / А.Н. Неверов, Н.В. Умаленова и др. (Россия, РЭА имени Г.В. Плеханова).

Диссертации

Иванченко М. И. Закономерности формирования потребительских кондитерских изделий и оценка их качества: Дис. ... д-ра техн. наук. - М., 2009. - 291 с.

Автореферат диссертации

Жернов Е.К. Свойства маргарина сливочного с комплексными пищевыми добавками: Автореф. дис. ... канд. техн. наук - Краснодар, 2008. - 19с.

Составная часть документа

Статьи

Журнальная статья, количество авторов до 3-х

Ключкин В.В. Основные задачи дальнейшего совершенствования техники и технологии масложировых производств и приоритетные научные направления в их решении// Масложировая пром-сть.-2014.-№1-2.-С.1-6.

Журнальная статья, количество авторов более 3-х

Выбор жировой основы технологических смазок/Н.Ф. Лещенко, М.П.Кац, Ю.М.Постолов и др. // Масложировая пром-сть.-2003.-№5-6.-С.30-32.

3. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1. Общие требования

3.1.1. Текстовые, графические и табличные материалы дипломной работы должны быть сброшюрованы в папки формата А4 (210 x297 мм) .

3.1.2. Титульный лист должен быть выполнен по форме, приведенным в **приложении 1**.

3.1.3. Титульный лист выполняется на белой бумаге формата А4

3.1.4. Перенос слов на титульном листе и в заголовках по тексту не разрешается. Точка в конце заголовка не ставится.

3.1.5. Текст курсовой работы должен быть отпечатан компьютерным способом через полтора межстрочных интервала. Шрифт Times New Roman , 14

3.1.6. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее - 25 мм.

3.1.7. Шрифт принтера должен быть четким, черного цвета средней жирности. Плотность текста должна быть одинаковой.

3.1.8. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе оформления работы, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графиков) компьютерным способом.

3.1.9. Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, названия изделий и другие собственные имена в тексте работы приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать собственные имена и приводить названия организаций в переводе на язык работы с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

3.1.10. В работе следует использовать сокращения русских слов и словосочетаний по ГОСТу 7.12-77.

3.1.11. Текст основной части работы делят на разделы, подразделы.

3.1.12. Заголовки разделов печатают симметрично тексту прописными буквами. Заголовки подразделов печатают с абзаца строчными буквами (кроме первой прописной). Переносы слов в заголовках не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

3.1.13. Слова, напечатанные на отдельной строке прописными буквами («СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «БИБЛИОГРАФИЯ») должны служить заголовками соответствующих структурных частей работы.

3.1.14. Расстояние между заголовками раздела и подраздела должен быть 1 интервал. Расстояние между подразделом и текстом должно быть равно 2 интервалам. Расстояние между текстом и заголовком, подраздела должно быть 2 интервала. Подчеркивать заголовки не допускается.

3.1.15. Каждый раздел следует начинать с нового листа (страницы).

3.2. Нумерация

3.2.1. Страницы работы нумеруют арабскими цифрами. Титульный лист включают в общую нумерацию работы. На титульном листе номер не ставят, на последующих страницах номер проставляют в правом верхнем углу.

3.2.2. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой в конце. Введение и заключение не нумеруются.

3.2.3. Подразделы нумеруют арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела должна быть точка, например: «2.3.» (третий подраздел второго раздела).

3.2.4. Иллюстрации (таблицы, чертежи, схемы, графики), которые расположены на отдельных страницах работы, включают в общую нумерацию страниц.

3.2.5. Иллюстрации (кроме таблиц) обозначаются словом «Рисунок 1» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах всей работы, за исключением иллюстраций, приведенных в приложении. Номер иллюстрации помещают ниже поясняющей подписи. Допускается помещать номер иллюстрации перед поясняющей подписью. Если в работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют и слово «Рисунок » не пишут.

3.2.6. Таблицы нумеруют последовательно арабскими цифрами (за исключением таблиц, приведенных в приложении) в пределах всей работы. В левом углу помещается надпись «Таблица» с указанием номера таблицы и наименования. Если в работе одна таблица, ее не нумеруют. Таблицы располагаются после первой ссылки на них в тексте при этом слово Таблица пишется полностью с указанием ее номера. Пример оформления таблицы приведен в **приложении 3**.

3.2.7. При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы; над другими частями пишут слово «Продолжение». Если в работе несколько таблиц, то после слова «Продолжение» указывают номер таблицы, например: «Продолжение табл. 1».

3.2.8. Формулы в работе (если их более одной) нумеруют арабскими цифрами в пределах всей работы. Номер указывают с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках. Пример оформления формул приведен в **приложении 4**.

3.3. Оформление иллюстраций

3.3.1. Качество иллюстраций должно обеспечивать их четкое воспроизведение (электрографическое копирование, микрофильмирование и т.п.). Рисунки должны быть выполнены компьютерным способом.

3.3.2. Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагают после первой ссылки на них.

3.3.3. Иллюстрации должны иметь наименование. При необходимости иллюстрации снабжают поясняющими данными (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных. Пример оформления рисунка приведен в **приложении 5**.

3.4. Таблицы

3.4.1. Цифровой материал, как правило, должен оформляться в виде таблиц (пример в приложении 3).

3.4.2. Каждая таблица должна иметь заголовок. Заголовок и слово «Таблица» начинают с прописной буквы. Заголовок не подчеркивают.

3.4.3. Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв, подзаголовки - со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и прописных, если они самостоятельные. Делить заголовки таблицы по диагонали не допускается. Высота строк должна быть не менее 8 мм.

3.4.4. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист. При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы.

3.4.5. Если повторяющийся в конце таблицы текст состоит из одного слова, его допускается заменять кавычками, если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее - кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических и химических символов не допускается. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

3.5. Формулы

3.5.1. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в какой они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку объяснения начинают со слова «где» без двоеточия.

3.5.2. Уравнения и формулы следует выделять из текста свободными строками. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x) и деления (:).

3.6. Ссылки

3.6.1. Ссылки в тексте на те или иные источники следует делать, указывая непосредственно после информации (данных) или в конце фразы порядковый номер ссылки согласно списку источников. Номер ссылки выделяется, как указывалось раньше, двумя косыми линиями (/.../).

3.6.2. Оформление ссылок на литературные источники проводится по - ГОСТ 7.1-2003.

3.6.3. Ссылки на иллюстрации указывают порядковым номером иллюстрации, например, рис. 1.

3.6.4. Ссылки на формулы указывают порядковым номером формулы в скобках, например «... в формуле (2)».

3.6.5. На все таблицы должны быть ссылки в тексте при этом слово «Таблица» в тексте пишут сокращенно табл.1

МИНОБРНАУКИ РФ
ФГБОУ ВО «МГТУ»
Кафедра стандартизации, метрологии и товарной экспертизы

Курсовой проект

по дисциплине: «Стандартизация и управление качеством»

Тема: «Исследование методов оценки результативности системы менеджмента качества»

Выполнил(а): студент(ка) группы СР-31 ЗФО
Ф.И.О.

Руководитель:

Чич С.К.

Допущен _____

Оценка _____

Члены комиссии:

Майкоп, 20____ ..

ВВЕДЕНИЕ

1. Характеристика предприятия (организации). Документация предприятия (организации)

1.2. Расчёт оценки результативности системы менеджмента качества

1.3 Методика, основанная на понятии «результативность»

1.4 Методика, основанная на понятии «удовлетворённость потребителя»

1.5 Методы экспертных оценок

2. Методика комплексной оценки результативности системы менеджмента качества предприятия (организации)

2.1. Расчёт оценки результативности системы менеджмента качества предприятия (организации)

2.2 Расчёт общей оценки удовлетворённости потребителей

2.3 Расчёт результативности процессов СМК

2.4 Расчёт оценки совершенствования системы менеджмента качества на предприятии (организации)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 1- Критерии результативности основных процессов СМК

№ п/п	Название процесса	Критерии результативности
1	Внутренний аудит	- выполнение графика - динамика количества несоответствий (примечание: при увеличении кол-ва несоответствий анализируется причина: качество проведения предыдущих аудитов или вина аудитуемой стороны) - кол-во повторяющихся несоответствий
2	Анализ заявок	- заявки, принятые к исполнению к общему количеству поступивших заявок - отсутствие претензий по причине невыполнения договорных условий
3	Управление закупками	- своевременность поставок - качество поставляемой продукции
4	Разработка продукции	- выполнение графика (плана) разработки - соответствие выходных данных входным - количество претензий по недоработке конструкции
5	Производство продукции	- соответствие продукции требованиям конструкторской и технологической документации - срок изготовления - компетентность персонала - исправность оборудования

$$a'_i = \max(A) + \min(A) - a_i, \quad (1)$$

где A - множество, состоящее из всех имеющихся значений сумм рангов факторов ($A = \{a_1 \dots a_{14}\}$);

a_i - значение суммы рангов для i -го фактора до отображения;

a'_i - полученное значение суммы рангов для i -го фактора после отображения.

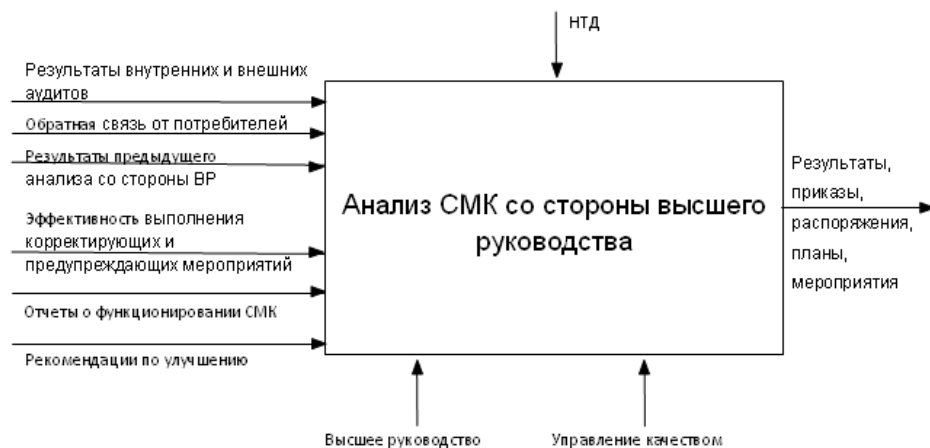


Рисунок 1- Схема процесса анализа результативности СМК