

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет
имени И. Т. Трубилина»**

Факультет перерабатывающих технологий

**Кафедра технологии хранения и переработки
животноводческой продукции**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ПРОДУКЦИИ**

Методические указания

к самостоятельной работе

для обучающихся по направлению подготовки

19.04.03 Продукты питания животного происхождения

Краснодар

КубГАУ

2020

Составители: Н. Ю. Сарбатова, Н. Н. Забашта

Управление качеством продукции : метод. указания к выполнению самостоятельной работы / сост. Н. Ю. Сарбатова, Н. Н. Забашта. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 23 с.

Методические указания по дисциплине «Управление качеством продукции» включают перечень вопросов по основным разделам и темам, практические задания для самостоятельного выполнения, тесты и рефераты.

Предназначены для обучающихся по направлению 19.04.03 Продукты питания животного происхождения.

Рассмотрено и одобрено методической комиссией факультета перерабатывающих технологий Кубанского госагроуниверситета, протокол № 5 от 09.01.2020.

Председатель
методической комиссии

Е. В. Щербакова

- © Сарбатова Н. Ю., Забашта Н. Н., составление, 2020
- © ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	20
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	22

ВВЕДЕНИЕ

Самостоятельная работа в современном образовательном процессе рассматривается как форма организации обучения, которая способна обеспечивать самостоятельный поиск необходимой информации, творческое восприятие и осмысление учебного материала в ходе аудиторных занятий, разнообразные формы познавательной деятельности студентов на занятиях и во внеаудиторное время, развитие аналитических способностей, навыков контроля и планирования учебного времени, выработку умений и навыков рациональной организации учебного процесса.

Целью освоения дисциплины «Управление качеством продукции» является изучение качества продукции на перерабатывающих предприятиях, реализуемых на всех этапах жизненного цикла продукции, анализа качества, а также методов их анализа согласно последним требованиям нормативных документов с целью эффективного управления безопасностью пищевых продуктов.

Самостоятельное изучение дисциплины «Управление качеством продукции» позволит сформировать у обучающихся направления подготовки 19.04.03 Продукты питания животного происхождения представление о комплексном понятии контроля качества продукции, усвоения общих положений концепции всеобщего управления качеством, построение систем менеджмента качества, изучения основных инструментов управления качеством.

1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. Качество и безопасность как основные свойства продукции.

1. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества пищевых продуктов.

2. Современное российское законодательство в области качества и безопасности.

3. Процессы жизненного цикла продукции.

Подготовка ответов на контрольные вопросы

1. Сущность категории «качество».

2. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества.

3. Необходимость и значение повышения качества продукции предприятий пищевой промышленности.

4. Опыт формирования системы управления качеством в разных странах.

5. Основоположники современных подходов к управлению качеством

6. Современное российское законодательство в области качества.

Рекомендуемые темы рефератов

1. Качество как экономическая категория и объект управления.

2. Методы управления качеством продукции.

3. Статистические методы управления качеством.

4. Премии в области качества.

Рекомендуемые тесты

1. Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека

1 Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»

2 Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

3 Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

4 Закон «О техническом регулировании»

5 Закон «Об обеспечении единства измерений»

2. Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека

- 1 Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
- 2 Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- 3 Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
- 4 Закон «О техническом регулировании»
- 5 Закон «Об обеспечении единства измерений»

3. Показатель качества, характеризующий одно свойство продукции

- 1 Единичный
- 2 Относительный
- 3 Определяющий (оценочный)
- 4 Комплексный

4. Показатель качества обозначает преобладающее качество продукта

- 1 Единичный
- 2 Относительный
- 3 Определяющий (оценочный)
- 4 Комплексный

5. Пищевые продукты, подтверждающие то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений

- 1 Эргономические показатели
- 2 Показатели безопасности
- 3 Гигиенические показатели
- 4 Антропометрические показатели
- 5 Физиологические показатели

ТЕМА 2. Международные стандарты ИСО 9000:2000.

1. Системы менеджмента качества.
2. Международные стандарты ИСО 9000:2000.
3. Основы разработки систем менеджмента качества на предприятиях пищевой промышленности.
4. Документация систем менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества.

Подготовка ответов на контрольные вопросы

1. Модель для обеспечения качества при контроле и испытаниях готовой продукции.

2. ISO 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества».

3. Роль стандартов ИСО серии 9000 в становлении менеджмента качества.

4. Тенденции современного развития систем менеджмента качества.

5. Принципы функционирования систем менеджмента качества.

6. Анализ стандартов СМК серии 9000.

7. Внедрение системы менеджмента качества по ISO 9001:2000.

8. Применение за рубежом стандартов ИСО серии 9000.

9. Основное содержание серии стандартов ИСО 9000.

Рекомендуемые темы рефератов

1. Управление качеством продукции на основе стандартов ИСО 9000.

2. Опыт внедрения систем управления качеством на российских предприятиях.

3. Характеристика международных стандартов семейства ISO 9000:2000.

4. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с ISO 9000:2000.

5. Понятие и история развития стандартов серии ИСО 9000.

6. Порядок разработки международных стандартов.

7. Стандарт ИСО 9000 в России.

8. Рекомендации по разработке разделов системы менеджмента качества, требования к которым установлены в ИСО 9001-2000.

9. Создание эффективной оценки системы менеджмента качества на основе ИСО 9000 и моделей совершенства.

Рекомендуемые тесты

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

1 ISO 9000-94

2 ISO 9000-2000

3 ISO 9001

4 ISO 10011

5 ISO19011

2. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?

- 1 два
- 2 три
- 3 четыре
- 4 пять
- 5 шесть

3. Стандарт ИСО 9000

- 1 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
- 2 «Системы менеджмента качества. Требования»
- 3 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
- 4 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

4. Стандарт ИСО 9001

- 1 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
- 2 «Системы менеджмента качества. Требования»
- 3 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
- 4 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

5. Стандарт ИСО 9004

- 1 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
- 2 «Системы менеджмента качества. Требования»
- 3 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
- 4 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

6. «Системы менеджмента качества. Требования»

- 1 ИСО 19011
- 2 ИСО 9000

3 ○ ИСО 9001

4 ○ ИСО 9004

ТЕМА 3. Обеспечение качества и безопасности пищевой продукции.

1. Обеспечение качества безопасности пищевой продукции на основе системы ХАССП в системе ХАССП.

2. Документирование системы ХАССП.

3. Организация работ по системе ХАССП.

Подготовка ответов на контрольные вопросы

1. Нормативно-законодательная база системы ХАССП.

2. Тенденция развития системы ХАССП.

3. Основные термины и определения системы ХАССП.

4. Побудительные мотивы к внедрению ХАССП.

5. Создание рабочей группы по разработке и внедрению системы ХАССП.

6. Требования к внедрению системы ХАССП.

7. Обслуживание и совершенствование системы ХАССП.

8. ХАССП и новые научные подходы к обеспечению пищевой безопасности.

Выполнение заданий

Задание 1. Разработка системы управления по обеспечению качества на перерабатывающих предприятиях с помощью управленческих функций.

1. Следует представить предприятие, кратко описать основную деятельность предприятия, ее особенности, технологию производства и обслуживания потребителей. С этой целью могут быть использованы данные реально существующих предприятий соответствующего профиля.

2. Далее необходимо представить и проанализировать необходимость обеспечения качества производимых товаров (услуг). Для этого, необходимо описать компоненты, из которых складывается система обеспечения качества в следующей последовательности:

2.1 Политика предприятия в области качества.

- сформулировать основные цели и направления деятельности предприятия в области качества, определить круг участников и исполнителей поставленных целей. При этом необходимо учитывать требования международных и национальных стандартов и потребности потенциальных клиентов в области качества.

2.2 Планирование.

Определить какие планы, показатели, внутренние стандарты и т. д. разработаны на предприятии, на какой период времени, какой персонал для этого задействован.

2.3 Организация.

Описать организацию процесса обеспечения качества в разрезе основных компонентов качества продукции (услуги):

Материально-техническая база предприятия: помещения, их оснащение средствами труда, соответствие требованиям пожарной безопасности, личной безопасности потребителей и санитарно-гигиеническим требованиям.

Технология производства и реализации продукции (услуг) - рассмотреть стадии жизненного цикла услуги (разработка, изготовления, реализация и т. д.); внутренние взаимосвязи между отдельными подразделениями организации, а также внешними организациями (поставщиками, партнерами и др.) с целью обеспечения качественного обслуживания; основные этапы технологической цепочки обслуживания потребителя.

Персонал - квалификационные требования и личные качества сотрудников, деятельность которых непосредственно влияет на качество услуг (прежде всего, персонала первой линии), какие должности и профессии должны быть введены на предприятии, каким образом организовано обучение персонала вопросам качества и т. д.

Стандарт выполнения какой-либо операции, предполагающей непосредственный контакт сотрудника и потребителя. В данном случае под стандартом следует понимать совокупность обязательных для исполнения сотрудником правил внешнего вида, последовательности выполняемых процедур, правил поведения, соответствующих выполняемой деятельности.

3. Мотивация и стимулирование.

Основные методы мотивации сотрудников для улучшения качества как стандартные (материальные поощрения, штрафные санкции, аттестация, а также социальное и моральное поощрение), так и специальные (участие предприятия в корпоративных, региональных и национальных конкурсах и премиях по качеству).

4. Контроль.

Необходимо сформулировать:

- методы, которые использованы для оценки качества на данном предприятии;

- показатели качества обслуживания на данном предприятии;
- организация системы контроля качества (из каких источников поступает информация и с какой периодичностью; кто собирает информацию о качестве, кто анализирует полученную информацию и принимает соответствующие корректирующие решения).

5. Отобразить функциональную структуру предприятия (показать какие изменения в ней должны произойти) с кратким описанием основных задач каждого подразделения в области обеспечения качества. Данная структура должна в кратком виде обобщать и отражать результат всего задания.

Рекомендуемые темы рефератов

1. История системы ХАССП: от древних времен до наших времен.
2. Концепция ХАССП – важнейший метод решения проблемы безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов.
3. История развития системы анализа опасностей по критическим контрольным точкам.
4. Мотивация, отношение к ХАССП и культурные особенности.
5. Последовательность этапов разработки и внедрения системы ХАССП.
6. Проблемы управления системой ХАССП и их решение.
7. Применение систем ХАССП в Европе. ХАССП и бизнес-стратегия.

Рекомендуемые тесты

1. Основные отличия системы безопасности при производстве пищевой продукции на базе требований ИСО 22000 от ХАССП:

- 1 методы набора опасных факторов
- 2 методы анализа опасных факторов
- 3 высокий уровень коммуникаций
- 4 методы определения критических контрольных точек

2. Система ХАССП разработана в:

- 1 США
- 2 России
- 3 Германии
- 4 Франции
- 5 Китае

3. Основные отличия системы безопасности при производстве пищевой продукции на базе требований ИСО 22000 от ХАССП:

- 1 методы набора опасных факторов
- 2 методы анализа опасных факторов
- 3 высокий уровень коммуникаций
- 4 методы определения критических контрольных точек

4. Обязательные этапы, которые должна пройти организация при построении и внедрении системы ХАССП в организации:

- 1 выполнение процедур хранения и транспортировки продукции
- 2 санитарно-гигиенические требования к персоналу
- 3 готовность технологического оборудования
- 4 процедуры в области финансового менеджмента

5. Концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции - ...

- 1 ХАССП
- 2 КАНАРСПИ
- 3 БИЛ
- 4 КСУКП

6. Блок-схема-это

- 1 схематическое представление технологического процесса, изображенное в виде последовательно соединенных символов
- 2 схема технологического процесса
- 3 система символов с установленными связями между ними
- 4 схематическое и системное представление последовательности и взаимодействия этапов технологического процесса

ТЕМА 4. Система менеджмента качества

1. Структура документации по обеспечению качества.
2. Содержание политики в области качества.
3. Требования к документации СМК.

Подготовка ответов на контрольные вопросы

1. Основной состав документации СМК.
2. Основные этапы разработки и внедрения СМК.
3. Какова роль высшего руководства в СМК.
4. Виды документов, применяемых в СМК.
5. Что представляет собой модель СМК, основанная на процессном подходе.

6. Общие требования к СМК.
7. Основные требования к управлению документацией СМК.
8. Процессный подход при внедрении систем менеджмента качества в организации.

Выполнение заданий

Задание 1. Анализ документации СМК в организации.

Стандартом ИСО 9001:2008 для системы менеджмента качества организации для сертификации предусмотрена следующая документация СМК:

- а) заявление о политике и целях в области качества;
- б) руководство по качеству;
- в) документированные процедуры;
- г) документы, необходимые организации для обеспечения эффективного управления;
- д) записи, требуемые настоящим стандартом.

Установите наличие указанной документации на Вашем предприятии.

Задание 2. Анализ документации СМК на предприятии.

1) Изучите основные требования к документации СМК из п. 4.2 стандарта ГОСТ – Р ИСО 9001:2008 и Технического руководства ISO/TR 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента качества». Сравните структуру стандарта ГОСТ – Р ИСО 9001:2008 и «Руководства по качеству» на вашем предприятии.

2) Проанализируйте состояние документации на своем предприятии с точки зрения требований указанных документов.

3) Составьте проект служебной записки руководителю организации «О состоянии и предложениях по совершенствованию документации».

Рекомендуемые темы рефератов

1. Применение групповых методов поиска идей и решений в системе менеджмента качества.
2. Современные системы менеджмента: тенденции развития.
3. Постоянное улучшение в системах менеджмента качества.
4. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества.
5. Российские системы управления качеством.
6. Зарубежные системы управления качеством.

Рекомендуемые тесты

1. Первый принцип в СМК – это

- 1 ориентация на потребителя
- 2 непрерывное улучшение деятельности
- 3 принятие решений на основе фактов
- 4 установление взаимовыгодных взаимоотношений с поставщиками

2. Системный подход в СМК:

- 1 понимание менеджмента взаимосвязанных процессов организации как системы
- 2 преобразование видов деятельности в процессы
- 3 установление лидерства
- 4 распределение функций и обязанностей руководителей

3. Четвертый принцип СМК – это:

- 1 процессный подход
- 2 системный подход
- 3 непрерывное улучшение деятельности
- 4 принятие решений на основе фактов
- 5 ориентация на потребителей

4. Модель СМК основана на:

- 1 кибернетической модели
- 2 на процессах
- 3 системном подходе
- 4 на модели улучшения

5. Какова последовательность мероприятий по подготовке и внедрению СМК в организации:

- 1 принятие решения о внедрении заключение договора с консалтинговой организацией, создание рабочей группы и мероприятий по разработки и внедрению системы, обучение персонала на создание документации
- 2 принятие решения, создание документации, заключение договора с органом по сертификации, потом все остальные мероприятия
- 3 принятие решений, заключение договора с органом по сертификации , создании рабочей группы, создание документации, потом остальные мероприятия
- 4 принятие решения ,проведение учебы персонала, заключение договора с органом по сертификации затем все остальные

мероприятия

6. Какой документ определяет начало разработки СМК в организации:

- 1 решение высшего руководства о разработке и внедрении СМК
- 2 договор с консалтинговой организацией
- 3 договор с органами по сертификации
- 4 приказ о создании рабочей группы СМК

7. На какой период выдаётся организация сертификат соответствия на СМК:

- 1 1 год
- 2 2 года
- 3 3 года
- 4 5 лет
- 5 8 лет

ТЕМА 5. Контроль качества пищевой продукции.

- 1. Показатели качества продукции.
- 2. Факторы, влияющие на качество продукции.
- 3. Контроль как одно из средств обеспечения качества.
- 4. Методы средства контроля качества.

Подготовка ответов на контрольные вопросы

- 1. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.
- 2. Статистические методы контроля и анализа качества.
- 3. Показатели, характеризующие качество продукции.
- 4. Классификация видов и методов контроля качества продукции.
- 5. Классификация показателей качества продукции.
- 6. Основные статистические методы контроля и анализа качества продукции.
- 7. Этапы развития системы управления качеством продукции.
- 8. Связь между функциями качества и качеством продукции.

Рекомендуемые темы рефератов

- 1. Задачи предприятий по обеспечению выпуска качественной и безопасной продукции общественного питания.

2. Подходы к разработке и внедрению системы менеджмента качества.

3. История создания систем качества на отечественных предприятиях.

4. Стандартизация, сертификация, метрология в системах менеджмента качества.

5. Современные пути управления и улучшения качества продукции.

6. Анализ рисков при производстве пищевой продукции.

7. Управление качеством методами статистического регулирования технологических процессов.

8. Мотивация персонала как инструмент управления качеством.

Рекомендуемые тесты

1. Пищевые продукты, подтверждающие то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений

- 1 Эргономические показатели
- 2 Показатели безопасности
- 3 Гигиенические показатели
- 4 Антропометрические показатели
- 5 Физиологические показатели

2. ... и транспортабельности характеризуют свойства продуктов сохранять стандартное качество при хранении и перевозке в течение гарантийных сроков хранения при соблюдении условий, установленных в нормативно-технической документации

- 1 Психофизиологические (психофизические) показатели
- 2 Психологические показатели
- 3 Эстетические показатели
- 4 Экологические показатели
- 5 Показатели сохраняемости

3. К каким методам относятся методы оценки качества продукции

- 1 стимулирования
- 2 контроля
- 3 мотивации
- 4 самоконтроля
- 5 статистическим

4. Нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции, называется ...

1 технические условия

2 стандарт

3 регламент

4 норматив

5 эталон

5. ...является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации

1 стандартизация

2 сертификация

3 метрология

4 идентификация

5 менеджмент

ТЕМА 5. Основы имиджа перерабатывающего предприятия.

1. Сущность, понятие имиджа, его виды и задачи.

2. Функции и структура имиджа.

3. Формирования имиджа предприятия.

Подготовка ответов на контрольные вопросы

1. Имидж предприятия для улучшения работы.

2. Факторы, влияющие на имидж перерабатывающих предприятий.

3. Основные направления деятельности перерабатывающих предприятий.

4. Повышение требований к состоянию перерабатывающих предприятий.

5. Объекты и методы формирования и поддержания имиджа.

6. Внешний и внутренний имидж предприятия.

Рекомендуемые темы рефератов

1. Основы технологии формирования внешнего имиджа перерабатывающего предприятия.

2. Разработка компонентов внешнего имиджа перерабатывающего предприятия.

3. Основы технологии формирования внутреннего имиджа предприятия.

4. Целенаправленное управление внутренней коммуникацией в целях имиджирования.

5. Современные методы исследования при создании фирменного стиля перерабатывающего предприятия.

Рекомендуемые тесты

1. Имидж организации подразумевает:

- 1 отношения между членами организации
- 2 целенаправленно сформированный образ организации
- 3 известность организации во внешней среде
- 4
- 5

2. По характеру властных отношений, принятых в организации, организационная культура классифицируется как:

- 1 демократическая
- 2 авторитарная
- 3 индивидуалистская
- 4 коллективистская
- 5 сильная

3. Корпоративный климат определяется:

способом структурирования деятельности

- 1 характером формальных и неформальных отношений
- 2 системой мотивации персонала
- 3 системой контроля
- 4 фазами жизненного цикла организации
- 5 целями организации

4. Окружающие организацию и находящиеся внутри нее объекты, в отношении которых члены организации занимают позицию оценки в соответствии со своими потребностями и целями организации, представляют собой:

- 1 организационные ценности
- 2 организационную культуру
- 3 имидж организации
- 4 материальные ценности
- 5 ресурсы

5. Управление организацией – это:

- 1 выдача четких распоряжений и приказов непосредственным исполнителям задания
- 2 обеспечение согласованных действий членов организации, направленных на достижение общей цели
- 3 неукоснительное выполнение исполнителями приказов и распоряжений вышестоящих начальников
- 4 верный вариант отсутствует

6. Структуры организаций отличаются друг от друга:

- 1 сложностью, соотношением централизации и децентрализации, степенью формализации
- 2 размерами, сложностью, формализацией
- 3 соотношением централизации и децентрализации, количеством элементов, сложностью
- 4 размерами, соотношением централизации и децентрализации, количеством элементов

2. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Жизненный цикл продукции
2. Понятие «управление качеством»
3. Основные этапы формирования моделей управления качеством
4. Показатели качества.
5. Всеобщее управление качеством (TQM) сущность и принципы.
6. Средства управления качеством на предприятии.
7. Система ХАССП, ее особенности.
8. Особенности требований при разработке ХАССП.
9. Основные статистические методы контроля и анализа качества продукции
10. Принципы управления качеством продукции.
11. Новое концепции в области обеспечения качества сырья и готовой продукции в производстве.
12. Стратегия перерабатывающих предприятий.
13. Нормативно-законодательная база ХАССП.
14. Типы стратегий предприятия.
15. Финансовые ресурсы предприятия.
16. Управление документацией системы качества.
17. Структура документации системы менеджмента качества.
18. Современное российское законодательство в области качества.
19. Стандарты ИСО серии 900.
20. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК
21. Модель системы управления качеством «Петля качества».
- ИСО 9000.
22. Основные правила ведения документов.
23. Регламенты управления документами.
24. Принципы построения системы менеджмента качества.
25. Стандарты предприятия и их роль в разработке СК.
26. Документальная основа СМК.
27. Документы процесса сертификации системы качества.

28. Закон РФ «О техническом регулировании». Технические регламенты, цели их принятия. Виды ТР, содержание ТР, порядок разработки и принятия технических регламентов.

29. Система ГОСТ Р, ее состав, принципы создания. Госстандарт РФ как центральный орган системы ГОСТ Р, его функции.

30. Стандарты ИСО 14000.

31. Документированные системы качества.

32. Политика в области качества

33. Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества.

34. Основные документы в деятельности перерабатывающих предприятий.

35. Какие основные задачи призвана решать организация.

36. Сущность имиджа организации и его значение.

37. Имидж предприятия для улучшения работы.

38. Факторы, влияющие на имидж перерабатывающих предприятий.

39. Основные направления деятельности перерабатывающих предприятий.

40. Повышение требований к состоянию перерабатывающих предприятий.

41. Объекты и методы формирования и поддержания имиджа.

42. Внешний и внутренний имидж предприятия.

43. Стратегии и тактики построения имиджа предприятия.

44. Особенности создания и производства продуктов питания, подходы к разработке рекламных материалов с целью поддержания имиджа организации.

45. Рекламные материалы продуктов питания с целью поддержания имиджа организации

46. Структура имиджа организации

47. Корпоративный имидж

48. Имидж управлением предприятий

49. Современные методы формирования имиджа предприятия

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дунченко, Н.И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для магистров : учебник / Н.И. Дунченко, М.П. Щетинин, В.С. Янковская. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 244 с. — ISBN 978-5-8114-3141-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/108448>
2. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. — Москва : Дашков и К, 2016. — 336 с. — ISBN 978-5-394-01715-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93306>
3. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344544>
4. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности [Электронный ресурс]: учебник/ А.Н. Австриевских [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017.— 268 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65292.html> — ЭБС «IPRbooks
5. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности : учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. — 4-е, изд. — Москва : Дашков и К, 2016. — 212 с. — ISBN 978-5-394-01921-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93376>
6. Управление качеством в производственно-технологических системах: методические указания / Сост.: Н.В. Коник // ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». – Саратов, 2018. –52с.
7. Система качества методические указания / Сост.: Э. М. Сундарон // ФГБОУ ВО «Восточно-Сибирский ГТУ». – Улан-Удэ, 2003. –29 с.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

Методические указания

Составители: Сарбатова Наталья Юрьевна,
Забашта Николай Николаевич

Подписано в печать 26.03.2020. Формат 60 × 84 ¹/₁₆.
Усл. печ. л. – 1,3. Уч.–изд. л. – 1,0.

Кубанский государственный аграрный университет.
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13