

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Астратова Г.В.
Латыпова Л.В.
Климук В.В.

СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Сургут – 2016

Рецензенты:

Мокроносов А.Г., д-р экон. наук, профессор, директор
Института экономики и управления Российского государственного
профессионально-педагогического университета

Обухов О.В., канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой
«Экономики и управления качеством продукции» Уральского Федерального университета

Авторский коллектив:

Астратова Галина Владимировна, д-р экон. наук, канд. техн. наук, профессор,
Почётный работник высшего профессионального образования РФ,
член-корреспондент Академии менеджмента в образовании и культуре,
Основатель научной школы «Теория, методология и практика маркетинга и маркетинговых исследований»,
Member of European Association of International Education (EAIE)

Латыпова Лидия Васильевна, канд. экон. наук, доцент, кафедры теории и практики управления
Сургутского государственного педагогического университета, г. Сургут

Климук Владимир Владимирович, ст. преподаватель,
кафедры экономики и организации производства,
Барановичский государственный университет, Республика Беларусь

Астратова, Г.В.

А 91

Современные методы исследования качества : учебное пособие / Астратова Г.В., Латыпова Л.В.,
Климук В.В. ; Бюджет. учреждение высш. образования ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т» ;
под общ. и науч. ред. Г.В. Астратовой, Л.В. Латыповой. – Сургут : РИО СурГПУ, 2016. – 97, [1] с.

В настоящем учебном пособии рассматриваются основные теоретические и практические вопросы, относящиеся к методологической базе исследования качества различных объектов. На основе многолетней практики авторов представлены примеры использования методологии исследования качества в различных отраслях и сферах.

Учебное пособие рассчитано на студентов высших учебных заведений, получающих образование по направлениям «Инноватика» и «Управление качеством».

Кроме того, его можно использовать и для освоения общих курсов по качеству продукции и услуг при изучении таких дисциплин, как «Маркетинг», «Маркетинговые исследования», «Маркетинговый аудит», «Управленческий аудит», «Аудит консалтинга», «Основы научных исследований», и др.

Пособие также полезно для практических работников научных и учебных заведений, работающих над различными аспектами проблемы качества и для всех, кто интересуется вопросами обеспечения качества.

ТЕКСТ ОПУБЛИКОВАН В АВТОРСКОЙ РЕДАКЦИИ. Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

УДК 658.56(075.8)
ББК 30.607в.я73

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Лекция 1. Теоретико-методологические аспекты исследования качества	7
1.1. Основы научных исследований и проблемы методического обеспечения исследования качества	7
1.2. Определение проблемы и выбор объекта исследования.....	16
1.3. Система рыночной информации и основные технологии её обработки	18
1.4. Методы получения данных при проведении исследования качества.....	24
Вопросы к лекции № 1	35
Лекция 2. Количественные методы оценки качества	36
2.1. Основные методы количественной оценки качества различных объектов.....	36
2.2. Методы квалитметрии	41
2.3. Методы оценки качества в процессе позиционирования товаров и рынков.....	45
2.4. Оценочный контроль качества	50
2.5. Методы товароведения	52
Вопросы к лекции № 2	56
Лекция 3. Современные методы исследования и оценки качества	57
3.1. Метод «SERVQUAL»	57
3.2. Метод «SERVPERF»	61
3.3. Метод «INDSERV»	62
3.4. Метод Кано	64
3.5. Метод «критических случаев»	65
3.6. Методика расчёта индекса удовлетворённости потребителей	66
3.7. Методы оценки качества жизни	68
Вопросы к лекции № 3	80
Вопросы для самопроверки	81
Литература	82
Приложения	89

ПРЕДИСЛОВИЕ

В соответствии с логикой научного поиска осуществляется разработка методики исследования качества. Она представляет собой комплекс теоретических и эмпирических методов, сочетание которых дает возможность с наибольшей достоверностью исследовать сложные и многофункциональные объекты. Достоверность и обоснованность полученных экспериментальных данных и теоретических выводов обеспечивается применением в качестве теоретико-методологических оснований разработок, получивших научное признание и прошедших всестороннюю практическую проверку; комплексностью использованных методов и их адекватностью целям и задачам исследования; репрезентативностью эмпирических выборок; корректностью математико-статистической обработки полученных данных; применением современных методов и высокоэффективных компьютерных технологий анализа эмпирического материала; успешной апробацией и внедрением теоретических и прикладных результатов исследования в практику. Необходимо подчеркнуть, что настоящее учебное пособие рассматривает исследование качества объектов очень широко, опираясь на принципы СМК. Как известно, стандарт ИСО 9000 определяет 8 основных принципов системы менеджмента качества, на которых она базируется:

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство или роль руководства.
3. Взаимодействие людей.
4. Процессный подход.
5. Улучшение.
6. Принятие решений, основанных на свидетельствах.
7. Менеджмент взаимоотношений.

В данной связи мы использовали в настоящем пособии описание методов исследования, которые применимы не только непосредственно в отношении качества товаров/услуг, но и в отношении качества управленческих решений, и в отношении качества отношений с потребителями, и т.п.

Таким образом, можно сказать, что в рамках учебного курса, современные методы исследования качества – это комплексная научная дисциплина об основных положениях в области качества и методах управления ими.

В учебном пособии (курс лекций и практических занятий) рассматриваются основные теоретические и практические вопросы, относящиеся к современным методам исследования качества.

К основным вопросам авторами отнесены: теоретико-методологические аспекты исследования качества; количественные методы оценки качества; современные методы исследования и оценки качества.

Содержание лекций свидетельствует о том, что полученные в процессе обучения знания, отраженные в данном учебном пособии, предполагают освоение курса в его междисциплинарном варианте, с целью подготовки бакалавров и магистров, способных воплощать теоретические знания на практике.

Учебное пособие предназначено для оказания помощи обучающимся в самостоятельной подготовке выполнения заданий по дисциплине «Современные методы исследования качества», а также может быть использовано при подготовке к государственному экзамену и в процессе дипломного проектирования.

Цель – сформировать знания теоретических основ и практических навыков по современным методам исследования качества.

Задачи в освоении курса:

- изучить теоретические основы научных исследований и методическое обеспечение исследования качества;
- знать определение проблемы и выбор объекта исследования;
- знать методы получения данных при проведении исследования качества;
- приобрести навыки по применению количественных методов оценки качества;
- проводить оценку качества с использованием различных методов.

Изучив курс, студент должен:

знать:

- теоретические основы научных исследований и методическое обеспечение исследования качества;

- определение проблемы и выбор объекта исследования;
- методы получения данных при проведении исследования качества;
- основные методы количественной оценки качества различных объектов;
- методы квалитметрии;
- методы качества оценки в процессе позиционирования товаров и рынков;
- оценочный контроль качества;
- современные методы исследования и оценки качества;
- методику расчета индекса удовлетворенности потребителей;
- методы оценки качества жизни;

уметь:

- применять основы научных исследований в области обеспечения исследования качества;
- определять проблемы исследования;
- выделять основные методы количественной оценки качества различных объектов;
- применять методы квалитметрии;
- применять методы качества оценки в процессе позиционирования товаров и рынков;
- проводить оценочный контроль качества;
- выделять современные методы исследования и оценки качества;
- применять методику расчета индекса удовлетворенности потребителей;
- применять методы оценки качества жизни.

Теоретическая и практическая части обеспечены необходимыми дидактическими и методическими материалами, перечнем основных понятий, навыков и умений, которые необходимо усвоить в ходе обучения. Предлагается список рекомендуемой литературы. Информация, входящая в практическую часть, имеет самый широкий спектр сложности и глубины, при четкой структуре и единой целостности, направленной на достижение интегрированной цели.

Взаимосвязь аудиторной и самостоятельной работы при изучении курса. По результатам освоения теоретических знаний необходимо выполнить практические задания, направленные на проверку результатов освоения содержания курса. Лекции направлены на формирование знаний об основных понятиях и закономерностях в области исследования качества. Режим и продолжительность работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий, что требует от него не только умственной, но и организационной самостоятельности. Самостоятельная деятельность как условие развития самообучения и самореализации зависит от качества учебно-методического обеспечения при соблюдении ряда условий:

Самостоятельная работа призвана сформировать профессиональные задачи, направленные на приобретение компетенций:

- способностью критически анализировать современные проблемы инноватики, ставить задачи и разрабатывать программу исследования, выбирать соответствующие методы решения экспериментальных и теоретических задач, интерпретировать, представлять и применять полученные результаты (ПК-9).

Общий результат предьявляется на итоговый контроль усвоения содержания курса.

Требования к оценке самостоятельной деятельности:

При выполнении самостоятельной работы очень важно правильно оценить её результаты. Для оценки результатов самостоятельной деятельности используют такие критерии как:

- уровень освоения обучающимися учебного материала;
- умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность общеучебных умений;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

Самостоятельная работа влияет на формирование таких качеств как мобильность, умение прогнозировать ситуацию, активно влиять на нее и давать самостоятельную оценку.

В первом модуле авторы рассмотрели теоретико-методологические основы и подходы к исследованию качества

Во втором модуле обобщены собственные результаты количественного исследования качества, наработанные в непростых условиях развития управленческой деятельности в организациях России.

В третьем модуле представлены современные методы исследования и оценки качества, и в том числе – методы оценки качества жизни.

По результатам изучения всех модулей предусмотрен зачёт, вопросы к которому также представлены в данном учебном пособии.

Наши благодарности. Особую благодарность за создание необходимых условий для работы над данным учебным пособием мы выражаем руководству Сургутского государственного педагогического университета и, в частности, ректору, д.п.н., профессору *Н.В. Коноплиной* и руководству Уральского государственного лесотехнического университета, и, в частности, проректору по НИР д.с.-х.н., профессору *С.В. Залесову*.

Кроме того, мы искренне признательны за участие в обсуждении современных проблем качества следующим ученым и практикам: д.т.н., профессору УрГЭУ *Л.Г. Протасовой* и к.т.н., д.э.н., профессору Челябинской государственной агроинженерной академии *А.А. Копчёнову* и др.

При этом ответственность за возможные ошибки в интерпретации суждений ученых и практиков, оказавших научную поддержку, лежит всецело на авторском коллективе. Также мы благодарны за поддержку самым близким родственникам и друзьям.

Авторы выражают свою готовность внимательно рассмотреть все конструктивные предложения и замечания читателей, чтобы учесть их в дальнейшей работе.

Замечания и предложения направлять по электронному адресу: astratova@yahoo.com и на сайт – <http://lqi-usfeu.ru>; <http://www.surgpu.ru>