

Юго-Западный государственный университет
Академия проблем качества
Белорусский государственный технологический университет
Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет
«ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)
Московский авиационный институт
(национальный исследовательский университет)
Курская торгово-промышленная палата

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, ПОВЫШЕНИЕ, ПЛАНИРОВАНИЕ

СБОРНИК НАУЧНЫХ ТРУДОВ

*7-й Международной молодежной
научно-практической конференции*

12 ноября 2020 года

Ответственный редактор - Павлов Е.В.

ТОМ 3

в 3-х томах

Курск - 2020

УДК 621.9.02
ББК Ж.я431(0)
У56 УК-15

Организационный комитет

Председатель организационного комитета – Павлов Евгений Васильевич, к.т.н., доцент кафедры «Стандартизация, метрология, управление качеством, технология и дизайн» (СМУКТД) ЮЗГУ;
Заместитель председателя оргкомитета – Ивахненко Александр Геннадьевич, д.т.н., профессор кафедры СМУКТД ЮЗГУ.

Члены оргкомитета:

1. Куц Вадим Васильевич, д.т.н., профессор кафедры МТиО ЮЗГУ;
2. Сторублев Максим Леонидович, к.т.н., доцент кафедры СМУКТД ЮЗГУ;
3. Анিকেева Олеся Владимировна, к.т.н., доцент кафедры СМУКТД ЮЗГУ;
4. Крюков Дмитрий Николаевич, зав. лаб. СМУКТД ЮЗГУ.
5. Горохов Александр Анатольевич, к.т.н., доцент.

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, ПОВЫШЕНИЕ, ПЛАНИРОВАНИЕ: сборник научных трудов 7-й Международной молодежной научно-практической конференции (12 ноября 2020 года)/ редкол.: Павлов Е.В. (отв. ред.); Юго-Зап. гос. ун-т., В 3-х томах. Том 3, Курск: Юго-Зап. гос. ун-т., 2020. - 434 с.

ISBN 978-5-9909299-4-5

Содержание материалов конференции составляют научные статьи отечественных и зарубежных ученых. Излагается теория, методология и практика научных исследований в области управления качеством продукции, техники, машиностроения, механики, материаловедения.

Предназначен для научно-технических работников, ИТР, специалистов в области управления качеством машиностроения и материаловедения, преподавателей, студентов и аспирантов вузов.

Текст печатается в авторской редакции. Авторы и научные руководители несут ответственность за содержание статьи и достоверность приведенных в ней материалов и сведений, гарантируют отсутствие незаконных заимствований. В случае обнаружения плагиата статья будет ретрагирована, факт плагиата – обнародован.

ISBN 978-5-9909299-4-5

УДК 621.9.02
ББК Ж.я431(0)

© Юго-Западный государственный университет, 2020
© Авторы статей, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Овсянникова Д. Д., Волкова Т. А.</i> ОСОБЕННОСТИ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО АППАРАТА ВНУТРЕННЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	8
<i>Озерова Е. А., Сторублев М. Л.</i> ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	12
<i>Опритова А. В., Осипова Л. О., Ярыгина И. В.</i> ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	17
<i>Осипова Л. О., Опритова А. В.</i> КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗЕРНОВОЙ ПРОДУКЦИИ	20
<i>Павлов Е. В., Назарова Ю. Э.</i> АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ООО ОКБ «АВИААВТОМАТИКА»	22
<i>Павлов Е. В., Трифанов Е. А., Раевская М. П.</i> УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В КОНДИТЕРСКОМ ОБЪЕДИНЕНИИ «СЛАВЯНКА»	26
<i>Петренко А. В., Назина Л. И., Пегина А. Н., Клейменова Н. Л.</i> УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА МАШИНОСТРОИТЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ КОНЦЕПЦИИ «ШЕСТЬ СИГМ»	31
<i>Петрянкин Д. О.</i> ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ПРИГОТОВЛЕНИЯ ПИЩИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ	36
<i>Попова А. А., Рябова С. В.</i> ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ	39
<i>Попова Т. С.</i> МЕХАНИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА КРОМКИ ТРУБЫ	42
<i>Праскина П. М., Бугрова А. Н., Голованова С. О., Лебедева М. А., Старыгина М. Е.</i> ВЫЯВЛЕНИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫБОРЕ КРУПНОЙ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ	47
<i>Праскина П. М., Чихутова А. Д., Калина А. А., Шамина Е. М., Биндюкова А. П.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ЛЮДЕЙ ПРИ ВЫБОРЕ ОРЕХОВ	53
<i>Праскина П. М., Максимова А. А., Бугрова А. Н., Шишменёва А. А., Голованова С. О.</i> МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ВЫБОРА ТЕКСТИЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ ДЛЯ ДЕТЕЙ	59
<i>Праскина П. М., Чихутова А. Д., Голованова С. О., Рыбина Е. А., Шишменёва А. А.</i> ВЫЯВЛЕНИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫБОРЕ ЧАЯ	64
<i>Путилина Е. А., Барсукова К. В.</i> РОЛЬ ХИМИЧЕСКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ В ЭКОНОМИКЕ РОССИИ	70
<i>Раевская М. П., Павлов Е. В.</i> АНАЛИЗ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ МЕТРОЛОГИИ ПРИ ИЗГОТОВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ	73
<i>Раевская М. П., Ходыревская С. В.</i> СИСТЕМА ЭФФЕКТИВНОГО ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ	78
<i>Рамазанова Ю., Барсукова К. В.</i> ВЛИЯНИЕ ТУРИЗМА НА ЭКОНОМИКУ СТРАНЫ И РЕГИОНА	81
<i>Рахмонова Д. И., Кизелевич М. А., Габидуллина А. Я.</i> ИНФОРМАТИЗАЦИЯ УСЛУГ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ	84
<i>Резниченко С. В., Пустовая М. В.</i> ПРЕДПОСЫЛКИ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА НА МОЛОЧНОМ КОМБИНАТЕ АО «БМК»	86

<i>Романец В. И.</i> О НЕКОТОРЫХ СОВРЕМЕННЫХ ПРОБЛЕМАХ КАЧЕСТВА В РОССИИ И МИРЕ	90
<i>Ромашова И. А., Шишменёва А. А., Быданова А. А., Голованова С. О., Виноградов И. Ю.</i> МИНЕРАЛЬНАЯ И ПИТЬЕВАЯ ВОДА: ВЫБОР ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	94
<i>Ротанова В. А., Рыбина Е. А., Власова А. А., Шамина Е. М., Биндюкова А. П.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МОЛОДЕЖИ О ВЫБОРЕ И ПОКУПКЕ ШАУРМЫ	100
<i>Ротанова В. А., Рыбина Е. А., Власова А. А., Шамина Е. М., Биндюкова А. П.</i> ИССЛЕДОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ВЫБОРА ЕДЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	108
<i>Ротанова В. А., Власова А. А., Биндюкова А. П., Шамина Е. М., Рыбина Е. А.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КЛИЕНТОВ ОПТИКИ	115
<i>Ротанова В. А., Власова А. А., Шамина Е. М., Шишменёва А. А., Никитина К. А.</i> АНАЛИЗ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ УПРАВЛЕНИЯ	121
<i>Рудакова В. В.</i> ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РИСКОВ	126
<i>Рыбина Е. А., Домнина А. И., Большакова Ю. С., Шамина Е. М., Биндюкова А. П.</i> КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ОБУЧЕНИЮ ВИЗАЖУ	130
<i>Рыбина Е. А., Домнина А. И., Большакова Ю. С., Шамина Е. М., Биндюкова А. П.</i> АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ОБУЧЕНИЮ ВИЗАЖУ	136
<i>Рябова С. В., Санникова Д. А., Чекалина М. С.</i> НАДЕЖНОСТЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ	141
<i>Рябова С. В., Князева Е. И.</i> УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА КАЧЕСТВО	143
<i>Рябова С. В., Токарева Е. А.</i> УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ	147
<i>Савин С. И., Ворочаева Л. Ю.</i> АЛГЕБРАИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОПИСАНИЮ ПРЕДИКТОРА НОРМАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ ШАГАЮЩЕГО РОБОТА	151
<i>Савин С. И., Ворочаева Л. Ю.</i> ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРИМЕНЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ, ОСНОВАННОГО НА НЕТОЧНОЙ ПРЕДИКЦИИ НОРМАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ ДЛЯ СЛУЧАЯ ШАГАЮЩЕГО РОБОТА	155
<i>Саломаша М. М., Барсукова К. В.</i> РОЛЬ КАЧЕСТВА ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКОЙ ПРЕДПРИЯТИЯ	160
<i>Самойлова Е. М., Чернов Д. С.</i> АНАЛИЗ ВИБРАЦИОННОГО СОСТОЯНИЯ СТАНОЧНОГО МОДУЛЯ	162
<i>Санникова Д. А., Чекалина М. С.</i> АУДИТ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	165
<i>Семенов Ф. С., Бульчев В. В.</i> РАБОТА ГИДРОПРУЖИННОГО АМОРТИЗАТОРА АДАПТИВНОЙ ПОДВЕСКИ	167
<i>Семянникова Т. В., Татаренко Л. Ю.</i> МОТИВАЦИЯ КАК ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ КАДРОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА	171
<i>Сергеев С. С., Бокова Л. С.</i> ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАБАТЫВАЕМОЙ ПОВЕРХНОСТИ ПРИ ЛАЗЕРНОЙ РЕЗКЕ	173
<i>Сергеева М. И., Терновая Л. О.</i> ПРОБЛЕМЫ КАДРОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ	175
<i>Смелянская А. Ю., Анিকেева О. В.</i> РАЗРАБОТКА ПЛАНА ХАССП ДЛЯ ПРОЦЕССА ПРОИЗВОДСТВА ТАРЫ НА ПРЕДПРИЯТИИ ГРИБНОГО КОМПЛЕКСА	178

<i>Смирнова А. С., Домнина А. И., Мададова К. Х., Егорова В. Ю., Гуреева Е. П.</i> ХЛЕБОБУЛОЧНЫЕ ИЗДЕЛИЯ: КРИТЕРИИ ВЫБОРА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	184
<i>Смирнова А. С., Гуреева Е. П., Калина А. А., Никитина К. А., Зыкова Ю. А.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЫБОРА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОЙ МЕБЕЛИ	190
<i>Смирнова А. С., Бузрова А. Н., Никитина К. А., Домнина А. И., Назаркина Е. С.</i> ИЗУЧЕНИЕ СПРОСА НА ХОЛОДИЛЬНИКИ	196
<i>Смирнова А. С., Голованова С. О., Биндюкова А. П., Шамина Е. М., Никитина К. А.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НОГТЕВОГО СЕРВИСА	201
<i>Смирнова К. А., Барабанова И. А.</i> АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССА ПРОВЕДЕНИЯ НОРМОКОНТРОЛЯ ПРОЕКТОВ СТАНДАРТОВ	207
<i>Смирнова Ю. А., Мамедов Д. Т., Мольков Л. Д., Ершова Е. А., Александрова В. Ю.</i> ФИТНЕС УСЛУГ: КРИТЕРИИ ВЫБОРА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	210
<i>Смирнова Ю. А., Александрова В. Ю., Рыбина Е. А., Домнина А. И., Голованова С. О.</i> АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ	216
<i>Смирнова Ю. А., Александрова В. Ю., Старыгина М. Е., Власова А. А., Ротанова В. А.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕЛКОЙ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ ДЛЯ КУХНИ	222
<i>Смолянинова Е. Р., Татаренко Л. Ю.</i> ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В СОВРЕМЕННЫХ РОССИЙСКИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ	226
<i>Старыгина М. Е., Мартысевич В. В., Смирнова А. С., Шишменёва А. А., Гуреева Е. П.</i> МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ	229
<i>Старыгина М. Е., Мартысевич В. В., Смирнова А. С., Шишменёва А. А., Гуреева Е. П.</i> ПРОДУКТЫ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ: ИССЛЕДОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ВЫБОРА СТУДЕНТАМИ	235
<i>Старыгина М. Е., Голованова С. О., Никитина К. А., Мамедов Д. Т., Шишменёва А. А.</i> АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ ВЫБОРА НАРУЧНЫХ ЧАСОВ	241
<i>Старых Л. А., Углова Н. В.</i> ОРГАНИЗАЦИЯ ВЕТЕРИНАРНО-САНИТАРНОГО И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ВАРЕННЫХ КОЛБАСНЫХ ИЗДЕЛИЙ	246
<i>Стахейко М. В.</i> К ВОПРОСУ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ШВЕЙНЫХ ИЗДЕЛИЙ	249
<i>Струнин Р. М., Арефьев Е. В.</i> ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПЕЛЬМЕНЕЙ И СООТВЕТСТВИЕ ИХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ ПРОЦЕССУ ПРОИЗВОДСТВА	253
<i>Сурков Г. В., Шантыко В. А.</i> УПРАВЛЕНИЕ РАЗРАБОТКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА	258
<i>Сысоев А.А., Агеева Е.В., Воскобойников Д.В.</i> ПОРИСТОСТЬ СПЕЧЕННЫХ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ЭЛЕКТРОЭРОЗИОННЫХ КОРРОЗИОННО - СТОЙКИХ ПОРОШКОВ, ПОЛУЧЕННЫХ В ВОДЕ	261
<i>Татаренко Л.Ю., Сверчкова И.А., Арцивадзе В.Р.</i> АУДИТ КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОСТОЯННОГО УЛУЧШЕНИЯ	263
<i>Трошин А. А., Захаров О. В.</i> ИЗМЕРЕНИЕ СФЕРИЧЕСКИХ ПОВЕРХНОСТЕЙ НА КООРДИНАТНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНОЙ МАШИНЕ	266
<i>Трошин А. А., Захаров О. В.</i> ФОРМООБРАЗОВАНИЕ ВИНТОВЫХ ПОВЕРХНОСТЕЙ ДИСКОВЫМ ИНСТРУМЕНТОМ	270

<i>Углова Н. В., Старых Л. А.</i> ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ ХАССП ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОИЗВОДСТВА КОЛБАСНЫХ ИЗДЕЛИЙ	274
<i>Ульяшина Е. А., Барановская И. А.</i> КАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС УСЛУГ – ЗАЛОГ УСПЕХА КОМПАНИИ	277
<i>Умановская Т. Е., Бурковский П. В.</i> СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО- ЭКОНОМИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЭЛЕМЕНТАМИ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ НА ПРИМЕРЕ УЧХОЗА «КУБАНЬ»	281
<i>Умановская Т. Е., Бурковский П. В.</i> РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ИНТРАПРЕНЕРСТВА) НА ПРИМЕРЕ УЧХОЗА «КУБАНЬ»	285
<i>Федченко А. С., Димитров В. П.</i> О ВЕСОМОСТИ ПРИЗНАКОВ В ЗАДАЧЕ ОЦЕНКИ РИСКОВ ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ	289
<i>Фиров Е. А., Михалева О. Н., Дегаев Е. Н.</i> КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА СОБСТВЕННИКАМИ МКД	292
<i>Фомина Н. П., Углова Н. В.</i> АНАЛИЗ ДЕФЕКТОВ ШТАМПОВ, СВЯЗАННЫХ С ЕГО ИЗГОТОВЛЕНИЕМ И РЕМОНТОМ	295
<i>Фомина Н. П., Углова Н. В.</i> НЕСООТВЕТСТВИЯ МЕТАЛЛИЧЕСКИХ ИЗДЕЛИЙ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ПРОЦЕССЕ ХОЛОДНОЙ ЛИСТОВОЙ ШТАМПОВКИ	298
<i>Фролова А. Н., Барсукова К. В.</i> ВЛИЯНИЕ ЭКОНОМИКИ НА КАЧЕСТВО РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА	300
<i>Хачетлов Ч. А., Жангериева М. В., Каишевев И. М.</i> РАСЧЕТ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕБЕСТОИМОСТИ ПРОИЗВОДИМОЙ ПРОДУКЦИИ ОАО «ГИДРОМЕТАЛЛУРГ»	303
<i>Хвостова А. С., Татаренко Л. Ю.</i> УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ В КОНТЕКСТЕ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ	306
<i>Ходыревская С. В., Будыкина К. В.</i> СТАТИСТИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ ПРИ КОНТРОЛЕ ПО АЛЬТЕРНАТИВНОМУ ПРИЗНАКУ	310
<i>Хрипунов М. В.</i> МЕТОДИКА ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ РАБОТЫ ПРИЕМОЧНОЙ КОМИССИИ ДЛЯ ПРИЕМКИ ПОСТАВЛЕННОГО ТОВАРА (ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ, ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ)	313
<i>Цыбин Д. Р., Захаров О. В.</i> СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОНСТРУКЦИИ 3D- ПРИНТЕРА С КИНЕМАТИКОЙ DELTA	317
<i>Челнокова Е. А., Ершова Е. А., Кирсанова К. И., Мададова К. Х., Домнина А. И.</i> ИССЛЕДОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ВЫБОРА АВТОМОБИЛЬНЫХ КОВРИКОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	323
<i>Черноситова Е. С., Морицинская А. С.</i> ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА В СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМАХ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	329
<i>Чернявская А. А.</i> СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СБОРОЧНОГО ПРОЦЕССА С ЦЕЛЬЮ СНИЖЕНИЯ ПОТЕРЬ	333
<i>Чихутова А. Д., Праскина П. М., Рыбина Е. А., Шишменёва А. А., Голованова С. О.</i> КРИТЕРИИ ВЫБОРА БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	336
<i>Чихутова А. Д., Смирнова А. С., Виноградов И. Ю., Голованова С. О., Большакова Ю. С.</i> ИССЛЕДОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ВЫБОРА АВТОШКОЛ	341

Чихутова А. Д., Голованова С. О., Мададова К. Х., Шамина Е. М., Биндюкова А. П. МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЫБОРА ПЫЛЕСОСА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	346
Чихутова А. Д., Смирнова А. С., Виноградов И. Ю., Голованова С. О., Большакова Ю. С. МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ АВТОШКОЛ	352
Чупрынина А. Р., Пегина А. Н. СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЧАЯ	359
Шамина Е. М., Биндюкова А. П., Шишменёва А. А., Гуреева Е. П., Кирсанова К. И. КРИТЕРИИ ВЫБОРА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ФОТОШКОЛ	363
Шамина Е. М., Биндюкова А. П., Шишменёва А. А., Гуреева Е. П., Кирсанова К. И. ДРЕССИРОВКА СОБАК: ИССЛЕДОВАНИЕ СПРОСА НА УСЛУГИ	369
Шамина Е. М., Биндюкова А. П., Мольков Л. Д., Кирсанова К. И., Еришова Е. А. ОПРОС ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЭКСКУРСИЙ ПО ЗАВОДУ КАРАВАЙ	376
Шамина Е. М., Голованова С. О., Мададова К. Х., Чихутова А. Д., Биндюкова А. П. ИССЛЕДОВАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫБОРЕ ПЫЛЕСОСА	382
Шахова А. И., Ходыревская С. В. РИСК – ОРИЕНТИРОВАННОЕ МЫШЛЕНИЕ КАК ФАКТОР УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИЩЕВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ	388
Шелест Д. А., Барановская И. А., Шелест А. А. ВЛИЯНИЕ ПОЛИТИКИ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ	391
Шикунова Е. С. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ПРИБОР MILKOSCANFT 120	395
Шишменёва А. А., Гуреева Е. П., Рыбина Е. А., Власова А. А., Ротанова В. А. БЬЮТИ СЕРВИС – ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ	399
Шишменёва А. А., Домнина А. И., Биндюкова А. П., Власова А. А., Ротанова В. А. МОРОЖЕНОЕ: ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ ВЫБОРА ПРОДУКТА	405
Шобанова Л. Ю., Григорян К. М., Акопян С. К., Мамедов Д. Т., Кирсанова К. И. ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАНИЙ ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА В ПУТЕШЕСТВИЯХ ЗА РУБЕЖОМ	410
Шоль В. В. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОСНОВЕ ТРЕХКОМПОНЕНТНОГО АНАЛИЗА	416
Элекуева Ф. Х. АНАЛИЗ СМК И ПРОЦЕДУРЫ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА АО «НАЛЬЧИКСКИЙ ЗАВОД ПОЛУПРОВОДНИКОВЫХ ПРИБОРОВ»	420
Юров В. В., Барсукова К. В. ЗНАЧЕНИЕ ЭКОНОМИКИ ЗАМКНУТОГО ЦИКЛА ДЛЯ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ В РОССИИ	423
Яворский Д. О. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА КОМПАУНДИРОВАНИЯ НЕФТИ	427
Ярыгина И.В., Полю Я.А. НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ И КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ	430

ОСОБЕННОСТИ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО АППАРАТА ВНУТРЕННЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Овсянникова Диана Дмитриевна, магистрант
Волкова Татьяна Александровна, к.э.н., доцент*

*Сибирский государственный индустриальный университет,
г. Новокузнецк*

Независимая оценка качества образовательной деятельности осуществляется с целью повышения качества образовательной деятельности образовательных организаций и включает в себя, в т.ч. внутреннюю независимую оценку качества образовательной деятельности.

В целях изложения понятия «внутренняя независимая оценка качества образовательной деятельности» в правильном значении, необходимо изучить и понять, что означают термины «качество», «образовательная деятельность», «качество образовательной деятельности», «оценка качества образовательной деятельности», «независимая оценка качества образовательной деятельности», «внешняя независимая оценка качества образовательной деятельности». В литературе имеется достаточный объем определений для каждого из перечисленных терминов, позволяющий проанализировать и понять их значения.

В настоящее время понятие «качество» имеет большое количество определений. Так, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [1], качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» [2] определяет качество, как совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с её назначением. П.Н. Гапонюк предложено следующее определение: качество – фундаментальная категория, рассматривающая все стороны мироздания, факторы социального устройства и деятельности людей [3]. В ходе проведения анализа нормативных документов и литературы можно сделать вывод о том, что понятия термина «качество» во всех рассмотренных источниках имеют приблизительно общее значение, но наиболее часто встречающимся является определение, соответствующее ГОСТ Р ИСО 9000.

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» определяет образование, как единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, твор-

ческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов [4]. В соответствии с федеральным законом, образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ. В.С. Степанова и И.Б. Миронова определяют образовательную деятельность, как деятельность, реализующую процессы обучения и воспитания [5]. По мнению О.А. Дервянченко, образовательная деятельность – целенаправленный процесс обучения (образовательный процесс), направленный на реализацию основных образовательных программ, а также дополнительных образовательных услуг и осуществляемый уполномоченными учреждениями любой формы собственности [6]. В результате можно заключить, что все данные определения схожи между собой и означают деятельность, реализующую образовательный процесс.

Согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ под качеством образования понимают комплексную характеристику образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающую степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в т.ч. степень достижения планируемых результатов образовательной программы [4].

Определений понятия «качество образовательной деятельности» в литературе не так много, так как во многих работах оно пересекается с понятием «качество образования», что не совсем верно, ведь качество образовательной деятельности – более узкое понятие, охватывающее в основном только качество образовательных программ и процесса обучения. При этом качество образования – системная категория, охватывающая все направления деятельности в области образования.

В работе [7] Б.В. Илюхин пишет о том, что оценка качества образовательной деятельности – установление степени (уровня) соответствия образовательных результатов учащихся, образовательных программ, условий образовательного процесса общепризнанным эталонам и требованиям, зафиксированным в нормативных документах. Авторы Л.С. Кодзаева и Н.М. Мкртычева определяют оценку качества образовательной деятельности, как некий процесс последовательного отбора, анализа и использования информации при оценивании эффективности обучения в соответствии с учебным планом той или иной специальности, программы того или иного предмета [8]. Таким образом, оценка качества образовательной деятельности основана на соответствии требованиям, которые предъявляют нормативные и правовые документы.

В своей работе Е.Л. Руднева и Д.Г. Кочергин декларируют о том, что независимая оценка качества образовательной деятельности – оценка, в рамках которой образовательные услуги рассматриваются как один из видов социально значимых услуг, что предполагает учет мнений их непосред-

ственных потребителей – обучающихся и их родителей [9]. О.В. Колокольцева определяет независимую оценку качества подготовки образовательной деятельности, как оценочную процедуру, которая направлена на получение сведений о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ с непосредственным участием внешних экспертов [10]. Соответственно, независимая оценка качества образовательной деятельности – оценка, которая проводится с привлечением заинтересованных сторон и внешних экспертов.

Е.А. Каменева и Л.В. Приходько определяют внешнюю независимую оценку качества образовательной деятельности, как оценку [11], проводимую общественными экспертами (общественную аккредитацию, в т.ч. профессионально-общественную и международную аккредитацию). Д.С. Пешков говорит о том, что такая оценка предполагает оценку образовательной организации академическим сообществом (национальным или международным) и другими заинтересованными организациями [12]. О.В. Колокольцева отмечает, что внешняя оценка качества образовательной деятельности связана с прохождением обязательных процедур аккредитации и лицензирования, в отдельных случаях – сертификации [10]. Таким образом, внешняя независимая оценка качества образовательной деятельности – оценка, которая проводится государственными организациями в сфере лицензирования, аккредитации, аттестации образовательных организаций.

В свою очередь, внутренняя независимая оценка качества образовательной деятельности проводится непосредственно образовательными организациями с привлечением заинтересованных сторон (обучающихся и их родителей). Так, С.А. Юн-Хай в своей работе определяет внутреннюю независимую оценку качества образовательной деятельности, как целостную систему диагностических и оценочных процедур, обеспечивающую управление качеством образовательной деятельности в образовательных организациях с учетом требований нормативно-правовых документов [13]. Д.С. Пешков говорит о том, что внутренняя независимая оценка качества образовательной деятельности – это совокупность организационных структур, диагностических и оценочных процедур, нацеленных на получение достоверной информации о качестве образования [12]. При этом автор отмечает, что такая оценка подразумевает, что каждая образовательная организация имеет свою систему и собственные подходы к оценке качества образования, определяет комплекс форм и методов оценки. А.Б. Меркулов и А.Ш. Мамедова дают следующее определение независимой оценке качества образовательной деятельности: процедуры, организуемые и проводимые самой образовательной организацией: педагогами, обучающимися, родителями (законными представителями) [14].

Таким образом, можно сформировать следующее определение внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности: совокупность оценочных процедур, направленных на получение сведений о каче-

стве образовательной деятельности и реализуемых непосредственно в образовательной организации с привлечением заинтересованных сторон, без участия внешних экспертов.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : национальный стандарт : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1390-ст : введен впервые : дата введения 2015-11-01 / подготовлен Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»). – Москва : Стандартинформ, 2018 // Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

2. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения : межгосударственный стандарт : издание официальное : утвержден и введен в действие Постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 26 января 1979 г. № 244 : введен взамен ГОСТ 15467-70, ГОСТ 16431-70, ГОСТ 17341-71, ГОСТ 17102-71 : дата введения 1979-07-01 / Разработан и внесен Государственным комитетом СССР по стандартам – Москва : Стандартинформ, 2009 // Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

3. Гапонюк П.Н. Понятийный аппарат менеджмента качества / П.Н. Гапонюк // Образование и саморазвитие. – 2011. – №3 (25). – С. 30-36.

4. Российская Федерация. Законы. Об образовании в Российской Федерации : Федеральный закон № 273-ФЗ : текст с изм. на 31 июля 2020 г. : [принят Государственной Думой 21 декабря 2012 г. : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 г.] // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://www.pravo.gov.ru> (дата обращения: 20.09.2020).

5. Степанова В.С. О дефиниции понятий «образование», «образовательная деятельность», «образовательная услуга» / В.С. Степанова, И.Б. Миронова // Научно-практический журнал «Уманизация образования». – 2015. – № 1. – С. 22-26.

6. Деревянченко О.А. Образовательная деятельность и ее место в системе возмездного оказания услуг / О.А. Деревянченко // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2011. – № 4 (17). – С. 230-236.

7. Илюхин Б.В. Оценка качества образования и принцип разумной достаточности / Б.В. Илюхин // Народное образование. – 2012. – № 6. – С. 118-125.

8. Кодзаева Л.С. Современная оценка качества высшего образования / Л.С. Кодзаева, Н.М. Мкртычева // Экономические и гуманитарные исследования регионов. – 2014. – № 5. – С. 20-23.

9. Руднева Е.Л. Независимая оценка качества образования и анализ ее результатов (на примере системы СПО Кемеровской области) / Е.Л. Руднева, Д.Г. Кочергин // Профессиональное образование в России. – 2017. – № 4 (28). – С. 34-48.

10. Колокольцева О.В. Оценка качества образовательной деятельности в современных условиях / О.В. Колокольцева // Базис. – 2017. – № 1 (1). – С. 52-56.

11. Каменева Е.А. Система оценки качества высшего образования: анализ мировой и российской практики / Е.А. Каменева, Л.В. Приходько // Менеджмент и бизнес-администрирование. – 2018. – № 4. – С. 112-124.

12. Пешков Д.С. Оценка качества образования с точки зрения основных потребителей образовательных услуг / Д.С. Пешков // Новый взгляд на систему образования : материалы международной научно-практической конференции, 10 апреля 2019 г. – Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2019. – С. 073.1-073.3.

13. Юн-Хай С.А. Организация и проведение внутренней независимой оценки качества образования в вузах (на примере ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет») / С.А. Юн-Хай // Менеджмент качества образования в контексте государственной образовательной политики: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, 22-23 ноября 2018 г. – Бурятский государственный университет имени Доржи Банзарова, 2019. – С. 47-57.

14. Меркулов А.Б. Условия и этапы повышения качества профессионального образования / А.Б. Меркулов, А.Ш. Мамедова // Наука, образование, общество: тенденции и перспективы развития: материалы международной научно-практической конференции, 3 декабря 2017 г. – ООО «Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс», 2017. – С. 128-131.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Озерова Екатерина Андреевна, студентка

Сторублев Максим Леонидович, к.т.н., доцент

Юго-Западный государственный университет, г.Курск, Россия

В современном мире требования к качеству продукции стремительно растут. Любой потребитель стремится к тому, чтобы получить качественный продукт за небольшие деньги. Это приводит к образованию сильной конкурентной борьбы.

Поэтому предприятиям необходимо полностью удовлетворять потребности потребителей [1]. Качество продукции - важнейшая экономическая категория. Она тесно связана с различными другими экономическими показателями, такими как себестоимость, прибыль, рентабельность и другие [2]. Таким образом, решение проблемы качества продукции, это: возможность поддерживать высокий имидж у потребителей; выход на внешний рынок; основа для получения максимальной прибыли устойчивого качества продукции [3].

В условиях напряженной рыночной конкуренции организации все большее уделяют внимания не только вопросу качества производимых товаров и услуг, но и качеству самого процесса производства [13]. Все процессы, протекающие в организации, неразрывно связаны друг с другом, что требует обеспечения работоспособности всех звеньев [7].

Главный показатель успеха предприятия – это удовлетворенные клиенты. В определенный момент времени, каждому бизнесу приходится иметь дело с неудовлетворенными клиентами. Задача состоит в том, чтобы заставить клиента думать о том, что ваша организация самая сильная. Можно способствовать тому, чтобы потребитель горячо поддерживал бренд предприятия. На практике, многие клиенты даже не думают жаловаться, они просто покупают продукт у конкурентов. Исследования показывают, что до 80 процентов клиентов, которые переходят к конкурирующим организациям, по сути дела, «удовлетворены» первоначальной компанией [4].

кация или декларирование), то необходима *маркировка продукции Знаком соответствия сертификации*.

Производственные требования к маркировке продукции регламентируются соответствующими стандартами на продукцию, упаковку, маркировку. В этом производственном знаке указан изготовитель продукции [5].

Символика марки производственной (МП) помещается на самом изделии или в крайнем случае на его упаковке. Знак МП должен содержать необходимую исходную информацию об организации, сорте товара и номере государственного стандарта. Знак МП не регистрируется и применяется независимо от товарного знака. Однако он служит средством усиления ответственности организаций за качество выпускаемой продукции.

Список литературы

1. Горяинов М.Е., Ярыгина И.В. Показатели безопасности продовольственного сырья и сельскохозяйственной пищевой продукции// Молодежь XXI века-2019: материалы IX Международной молодежной научной конференции в 5-х томах. Том 3. Юго-Зап.гос.ун-т., Курск: ЗАО «Университетская книга», 2019.-С. 224-226.

2. Поспехова С.С., Ярыгина И.В. Виды и методы технического контроля качества продукции //Качество продукции: Контроль, управление, повышение, планирование: сборник научных трудов Международной молодежной научно-практической конференции, в 3-х томах. Том 3. Юго-Зап.гос.ун-т., Курск: ЗАО «Университетская книга», 2017.-С. 239-240.

3.Шепляков В.С., Ярыгина И.В. Современные методы контроля качества пищевой продукции// Качество продукции: Контроль, управление, повышение, планирование: сборник научных трудов Международной молодежной научно-практической конференции, в 3-х томах. Том 3. Юго-Зап.гос.ун-т., Курск: ЗАО «Университетская книга», 2017.-С. 201-204.

4.Ярыгина И.В. Совершенствование контроля качества продукции на перерабатывающем предприятии// Наука молодых-будущее России: Сборник научных статей 2-й Международной научно-практической конференции перспективных разработок молодых ученых, в 5-х томах. Том 5. Юго-Зап.гос.ун.-т., Курск: ЗАО «Университетская книга», 2017.-С.296-297.

5. Конорев Г.Г., Ярыгина И.В. Экологическая ситуация на предприятиях по производству сырной продукции// Юность и знания -гарантия успеха. Сборник научных трудов 6-й Международной молодежной научной конференции. Юго-Зап.гос.ун-т., Курск: ЗАО «Университетская книга», 2019.-С. 97-99.

Научное издание

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, ПОВЫШЕНИЕ, ПЛАНИРОВАНИЕ

**СБОРНИК
НАУЧНЫХ ТРУДОВ**
*7-й Международной молодежной
научно-практической конференции*

12 ноября 2020 года

ТОМ 3

Ответственный редактор - Павлов Е.В.

Подписано в печать 05.12.2020 г.
Формат 60x84 1/16, Бумага офсетная
Уч.-изд. л. 25,3 Усл. печ. л. 22,9 Тираж 200 экз. Заказ № 364

Отпечатано в типографии
Закрытое акционерное общество "Университетская книга"
305018, г. Курск, ул. Монтажников, д.12
ИНН 4632047762 ОГРН 1044637037829 дата регистрации 23.11.2004 г.
Телефон +7-910-730-82-83