

Министерство образования и науки Российской Федерации
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Факультет инновационных технологий
Кафедра управления качеством (УК)

УДК 339.1-054

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК
Руководитель ООП, заведующий
кафедрой управления качеством,
д. т. н., профессор
В. И. Сырямкин
« 21 » « 06 » 2017 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

РЕКЛАМАЦИЯ КАК ЭЛЕМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

по основной образовательной программе подготовки магистров
по направлению подготовки 27.04.02 – Управление качеством

Пушин Константин Николаевич

Научный руководитель ВКР:
доцент кафедры УК ФИТ ТГУ,
к.ф.- м.н.
С. Б. Квеско
« 21 » « 06 » 2017 г.

Автор работы
студент группы 18508
К. Н. Пушин

Томск - 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Факультет инновационных технологий
Кафедра управления качеством (УК)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП, заведующий кафедрой
управления качеством, д. т. н., профессор

В. И. Сырякин
«21» 03 2017 г..

ЗАДАНИЕ

По подготовке ВКР магистра студенту Максимову Владимиру Сергеевичу группы
№ 18508 направления подготовки 27.04.02-Управление качеством.

1. Тема ВКР: Оптимизация системы управления процессами переработки мяса птицы на
предприятии АО «Птицефабрика "Томская"»

2. Срок сдачи студентом законченной ВКР

а) на кафедре 21 июня 2017 г.

б) в ГЭК 21 июня 2017 г.

3. Исходные данные к ВКР:

Цель исследования – повышение производительности процессов выпуска
продукции и снижение издержек производства на предприятии холдинга АО
«Сибирская Аграрная Группа». Для достижения поставленной цели, необходимо
выполнить следующие задачи: провести анализ бизнес-процессов,
проанализировать инструменты бережливого производства, провести анализ
производственной деятельности АО «Птицефабрика "Томская"» и внедрить
подходящие инструменты бережливого производства в АО «Птицефабрика
"Томская"».

Объектом исследования – система управления процессами переработки мяса птицы..

При выполнении данной работы в качестве метода исследования применить
анализ, наблюдение и актуализацию документов.

4. Краткое содержание работы:

Основные разделы:

- Организационно-управленческие инновации как инструмент роста конкурентоспособности компании на рынке
- Внедрение новых подходов процесс управления процессами, через применение технологий бережливого производства в Сибирской Аграрной Группе.

5. Организация, по которой выполняется задание: АО «Сибирская Аграрная Группа».

6. Перечень графического материала: анализ проблем предприятий РФ, инновации в мире, инновации в РФ, актуальность и рентабельность внедрения инноваций, аналитический блок, карты потоков.

7. Дата выдачи задания 01 марта 2017 г.

Руководитель ВКР:

д. ф.-м. н., профессор М. В. Коровкин

Задание принято к исполнению В. С. Максимов

01.03.2017

РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация содержит 70 страниц печатного текста, 2 рисунка, 9 диаграмм, 1 таблицу, 40 источников, 8 приложений.

Ключевые слова: рекламация, претензия, качество, стандарт, регламент.

Объект работы – деятельность предприятия радиотехнического профиля.

Цель – определить необходимость и эффективность разработки и внедрения регламента «Порядок предъявления и ведения рекламаций».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты рекламационной деятельности;
- разработать регламент «Порядок предъявления и ведения рекламаций»;
- графически представить регламент «Порядок предъявления и ведения рекламаций» от научно-производственной фирмы на основе методологии ЕРС.

Работа состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

В результате исследования разработан регламент «Порядок предъявления и ведения направленных рекламаций». Разработаны анкеты для опроса поставщиков и потребителей.

На защиту выносятся следующие положения и результаты:

- регламент о порядке предъявления и ведения рекламаций;
- анкеты для опроса поставщиков и потребителей, результаты мониторинга за первый квартал 2017 года;
- схема процесса предъявления и ведения направленных рекламаций в ЕРС.

Уважаемый пользователь!
Обращаем ваше внимание, что система Антиплагиат отвечает на вопрос, является ли тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение. Также важно отметить, что система находит источник заимствования, но не определяет, является ли он первоисточником.

Информация о документе:

Имя исходного файла: ВКР Пушин Константин_20.06.17.docx
Имя компании: Томский гос. Университет
Тип документа: Книга
Имя документа: ВКР Пушин Константин_20.06.17.docx
Дата проверки: 20.06.2017 13:47
Модули поиска: Интернет (Антиплагиат), Модуль поиска ЭБС "Лань", Диссертации и авторефераты РГБ, Цитирования, Университетская библиотека онлайн, Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика, Модуль поиска ЭБС "Айбукс", Кольцо вузов, Томский гос. Университет

Текстовые статистики:
Индекс читаемости: сложный
Неизвестные слова: в пределах нормы
Макс. длина слова: в пределах нормы
Большие слова: в пределах нормы

	Источник	Ссылка на источник	Коллекция/модуль поиска	Доля в отчёте	Доля в тексте
☒	[1] Пояснение к форме 14	http://mybiblioteka.su/3-28668.html	Интернет (Антиплагиат)	4.6%	4.6%
☒	[2] DOC	http://voenprav.ru/docs/18-0043.doc	Интернет (Антиплагиат)	1.03%	3.56%
☒	[3] 11288	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=11288	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0.01%	3.48%
☒	[4] Об утверждении Инстр...	http://spravka-jurist.com/base/part-xq?tx_eszagv.htm#4	Интернет (Антиплагиат)	1.25%	3.44%
☒	[5] Игнатенко, Екатерина...	http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005502000/rsl01005502...	Диссертации и авторефераты РГБ	3.1%	3.31%
☒	[6] ГТК РФ ПРИКАЗ ОТ 25...	http://www.law7.ru/base52/part3/d52ru3087.htm	Интернет (Антиплагиат)	0.28%	3.05%
☒	[7] ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТР...	http://www.lawsector.ru/data2009/dok40/txt040113.htm	Интернет (Антиплагиат)	0%	3.05%
☒	[8] Руководство по техни...	http://doc01.ru/rukovodstvo-41/print	Интернет (Антиплагиат)	0.1%	2.9%
☒	[9] Токар, Ефим Яковлеви...	http://dlib.rsl.ru/rsl01000000000/rsl01000182000/rsl01000182...	Диссертации и авторефераты РГБ	2.48%	2.58%
☒	[10] УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ...	http://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-protss...	Интернет (Антиплагиат)	0.58%	2.51%
☒	[11] УДК 658	http://www.rusnauka.com/28_PRNT_2011/Tecnic/12_94625.doc.htm	Интернет (Антиплагиат)	0.01%	2.38%
☒	[12] Токар, Ефим Яковлев...	http://lawbook.org.ua/aa/12.00.03/2016/02/01/030349039.doc.h...	Интернет (Антиплагиат)	0.23%	2.22%
☒	[13] Источник 13		Цитирования	2.07%	2.07%
☒	[14] Связь с потребителям...	http://www.novsu.ru/file/823780	Интернет (Антиплагиат)	0.51%	1.84%
☒	[15] Управление качеством...	http://tekhnosfera.com/upravlenie-kachestvom-protssessa-rekla...	Интернет (Антиплагиат)	0.57%	1.69%
☒	[16] Список использованны...	http://www.studfiles.ru/preview/5996473/page:8/	Интернет (Антиплагиат)	1.39%	1.65%
☒	[17] Скачать	http://meganorm.ru/list2/all.htm	Интернет (Антиплагиат)	0.91%	1.54%
☒	[18] 226552	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=226552	Университетская библиотека онлайн	0.01%	1.2%
☒	[19] ГОСТ Р ИСО 10002-200...	http://snipov.net/c_4699_snip_113594.html	Интернет (Антиплагиат)	0.1%	1.19%
☒	[20] Вестник Санкт-Петерб...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=16050	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	1.16%	1.16%
☒	[21] Инженерно-авиационно...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=8332	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0%	1.15%
☒	[22] 238311	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=238311	Университетская библиотека онлайн	0.01%	1.07%
☒	[23] 210858	http://e.lanbook.com/journal/issue.php?p_f_journal=22268p_f_...	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0.02%	1.06%
☒	[24] Организация и правов...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=3629	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0%	1.04%
☒	[25] 50258	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=50258	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	1.04%
☒	[26] 229552	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=229552	Университетская библиотека онлайн	0.08%	0.98%
☒	[27] Пробелы в российском...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=350564	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0.08%	0.98%
☒	[28] Управление качеством...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=338784	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0.14%	0.93%
☒	[29] 72430	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=72430	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.87%
☒	[30] Об утверждении станд...	http://bestpravo.ru/rossijskoje/do-aktiv/k2b.htm	Интернет (Антиплагиат)	0.02%	0.85%
☒	[31] 254022	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=254022	Университетская библиотека онлайн	0.02%	0.76%
☒	[32] Организация рекламам...	http://studenchik.ru/1-96959.html	Интернет (Антиплагиат)	0.27%	0.69%
☒	[33] Токар, Ефим Яковлев...	http://lawbook.org.ua/aa/12.00.03/2016/02/01/030349039.doc.h...	Интернет (Антиплагиат)	0%	0.65%
☒	[34] Процесный подход к ...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=13639	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0%	0.65%
☒	[35] Мантул, Наталья Миха...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004319000/rsl01004319...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.65%
☒	[36] Правовая концепция п...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=340265	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0.09%	0.63%
☒	[37] 58040	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=58040	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.63%
☒	[38] 112326	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=112326	Университетская библиотека онлайн	0%	0.6%
☒	[39] Управление качеством...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=342611	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.6%
☒	[40] 3603	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3603	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.6%
☒	[41] 56324	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56324	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.6%
☒	[42] Щербаков, Иван Вячес...	http://dlib.rsl.ru/rsl01006000000/rsl01006579000/rsl01006579...	Диссертации и авторефераты РГБ	0.51%	0.59%
☒	[43] Миногина, Надежда Вл...	http://dlib.rsl.ru/rsl01003000000/rsl01003306000/rsl01003306...	Диссертации и авторефераты РГБ	0.05%	0.58%
☒	[44] 69284	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=69284	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0.01%	0.55%
☒	[45] 9029	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=9029	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.53%
☒	[46] 214861	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=214861	Университетская библиотека онлайн	0%	0.53%
☒	[47] 210534	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=210534	Университетская библиотека онлайн	0%	0.52%
☒	[48] 54488	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=54488	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.51%
☒	[49] Комментарий к Уголов...	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=89859	Университетская библиотека онлайн	0%	0.49%
☒	[50] Комментарий к Закону...	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=89854	Университетская библиотека онлайн	0%	0.49%
☒	[51] Черкасская, Наталья ...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004586000/rsl01004586...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.49%
☒	[52] Ланина, Елена Юрьевн...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004920000/rsl01004920...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.49%
☒	[53] Ломакина, Ирина Генн...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002870000/rsl01002870...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.47%
☒	[54] Михайлова, Елена Ник...	http://dlib.rsl.ru/rsl01003000000/rsl01003301000/rsl01003301...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.44%
☒	[55] Ханин, Кирилл Никола...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004706000/rsl01004706...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.43%
☒	[56] Бикучич, Игорь Влади...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004061000/rsl01004061...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0.43%
☒	[57] Защита прав потребит...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=335426	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.42%
☒	[58] Моделирование бизнес...	http://tekhnosfera.com/modelirovanie-biznes-protssesov-i-avt...	Интернет (Антиплагиат)	0.06%	0.41%
☒	[59] 253707	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=253707	Университетская библиотека онлайн	0%	0.39%
☒	[60] Вестник Иркутского Г...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=16615	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0.06%	0.39%
☒	[61] Организация коммерче...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=17340	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0%	0.39%
☒	[62] Склад: логистика, уп...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=342547	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.39%
☒	[63] 61040	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61040	Модуль		

✓	[92] 53285	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53285	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0.05%	0.17%
✓	[93] Развитие рынка услуг...	http://economy-lib.com/razvitie-rynka-uslug-predprivatizam-i...	Интернет (Антиплагиат)	0.17%	0.17%
✓	[94] Методика создания и ...		Томский гос. Университет	0%	0.16%
✓	[95] 53883	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53883	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.14%
✓	[96] 225695	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225695	Университетская библиотека онлайн	0.06%	0.14%
✓	[97] Теоретические основы...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=341007	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.14%
✓	[98] Системы, методы и ин...	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=44659	Университетская библиотека онлайн	0%	0.12%
✓	[99] Системы, методы и ин...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=21612	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.12%
✓	[100] Актуальные вопросы у...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=14810	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0%	0.11%
✓	[101] 233489	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=233489	Университетская библиотека онлайн	0%	0.1%
✓	[102] 228009	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228009	Университетская библиотека онлайн	0%	0.09%
✓	[103] 210224	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=210224	Университетская библиотека онлайн	0%	0.08%
✓	[104] 210535	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=210535	Университетская библиотека онлайн	0%	0.08%
✓	[105] 225895	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225895	Университетская библиотека онлайн	0%	0.08%
✓	[106] Известия ПГПУ им. В...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=341531	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.08%
✓	[107] 44157	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44157	Модуль поиска ЭБС "Лань"	0%	0.08%
✓	[108] Организация и ведени...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=341033	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.08%
✓	[109] Психология – наука б...	http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=16925	Модуль поиска ЭБС БиблиоРоссика	0%	0.07%
✓	[110] Психология – наука б...	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=343275	Модуль поиска ЭБС "Айбукс"	0%	0.07%

Оригинальные блоки: 77.35%

Заемствованные блоки: 20.58%

Заемствование из "белых" источников: 2.07%

Итоговая оценка оригинальности: 79.42%

УТВЕРЖДАЮ

Зам. генерального директора
по качеству АО «НПФ «Микран»



Н.В. Кузнецова
2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП, зав. кафедрой УК ФИТ
ТГУ, д. т. н., профессор

В.И. Сыряжкин
« 21 » 06 2017 г.
М.П.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ о возможности опубликования

Рассмотрев материал – текст магистерской диссертации (выпускной квалификационной работы) на тему «Рекламация как элемент управления качеством», разработанный студентом группы № 18508 факультета инновационных технологий Томского государственного университета кафедры управления качеством, предназначенный для издания на сайте электронно-библиотечной системы НИ ТГУ, **подтверждаем:**

- в материале **не содержится** информация с ограниченным доступом (Закон РФ «О государственной тайне», Перечни сведений, подлежащих засекречиванию, Минобрнауки РФ № 36с от 10.11.2014 г.), а также информация, подпадающая под действие Списков, контролируемых товаров, технологий, утверждённых Указами Президента РФ: от 14.02.1996 № 202, от 14.01.2003г. № 36, от 17.12.2001 № 1661, от 08.08.2001г. № 1005, от 28.08.2001г. № 1082, от 20.08. 2007 г. № 1083.);

- текст магистерской диссертации (выпускной квалификационной работы) **содержит** производственную, техническую, экономическую, организационную информацию и другие сведения, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную и/или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам.

Заключение:

Разрешить открытую публикацию только реферата магистерской диссертации (выпускной квалификационной работы) «Рекламация как элемент управления качеством» студента Пушина К.Н.

Научный руководитель, начальник ОТК _____ И.В. Коломак

Студент гр.18508 ФИТ ТГУ _____ К.Н. Пушин