

Содержание и объем приводимого в каждой из специализаций теоретического материала продиктованы практической целесообразностью. Теоретический материал представлен в основном в виде развернутых определений терминов и ссылок на соответствующую литературу. Термины и понятия, включенные в глоссарий («Glossary») обеих специализаций, охватывают достаточно широкую тематику и могут быть использованы независимо от предлагаемых курсов.

Прикладная часть пособия в специализации «Актуальные вопросы лексикологии английского языка» представлена разделом с практическими заданиями, который создан на материале примеров, заимствованных из художественных произведений писателей-классиков и современных англоязычных авторов, справочной литературы (словарей, энциклопедий – в печатном и электронном форматах, в режиме on-line), рекламных текстов, текстов объявлений, шуток и анекдотов, собственных наблюдений автора. Здесь упражнения разработаны по следующим темам: «Структура слова», «Словообразование», «Полисемия и омонимия», «Семантическое развитие слов», «Фонетическая мотивированность», «-isms и -nisms», «Фразеология», «Словари». Особое внимание уделяется окказиональным употреблением.

Во второй специализации для исследования даны отрывки из произведений англоязычных авторов. Здесь к анализу применяются три подхода: тактико-ситуативный, семантический и комплексный.

Выполнение практических заданий, представленных в каждой специализации, преследует следующие цели:

- закрепление и углубление теоретических знаний;
- развитие умений анализировать языковой материал и умений делать самостоятельные обобщения и выводы из наблюдений над фактическим материалом;
- развитие языковой догадки;
- развитие аналитического мышления;
- совершенствование навыков работы с научной и справочной литературой (как в печатном, так и в электронном вариантах).

Примерная тематика курсовых работ приводится на английском языке, что не исключает возможности их написания на русском языке. Предполагается, что в каждом конкретном случае тема, объект и материал исследования уточняются.

Литература после каждого семинара, а также список научной, учебной и справочной литературы, включенный в последний раздел

каждой специализации, носят рекомендательный характер.

### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. КУРС В СХЕМАХ (учебное пособие)**

Маркова И.А.

*Омский институт (филиал) РГТЭУ*

*Омск, Россия*

Учебное пособие объемом 20 п.л. разработано на кафедре «Торговое дело» Омского института (филиала) Российского государственного торгово-экономического университета. Оно отражает тот объем и методику преподавания дисциплин «Управление качеством» (УК) и «Сертификация систем качества товаров и услуг» (ССКТиУ), которые сложились и проводятся в Омском институте (филиале) РГТЭУ на протяжении ряда лет.

Учебное пособие подготовлено в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования экономических специальностей в пределах часов, предусмотренных учебным планом по дисциплинам УК и ССКТиУ.

В учебном пособии систематизирован и изложен в очень лаконичной и компактной форме: в виде схем, рисунков, таблиц, графиков и логических выкладок, объемный курс УК и ССКТиУ. Подобная форма представления материала ещё не была реализована в учебной литературе по этим дисциплинам.

В пособии сделана попытка помочь студентам систематизировать сложный, очень объёмный курс, осознать логику дисциплины, мотивацию обучения всех специалистов основам управления качеством, сориентировать студента на особо актуальных секторах единого информационного поля, оставив ему свободу выбора собственного пути освоения материала.

Наибольший эффект от пособия можно получить, используя совместно с основными учебниками и учебными пособиями по этой дисциплине. Специальный тезаурус, представленный в учебном пособии, соответствует стандартам ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения» и ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Понятия и словарь».

В пособии наглядно раскрыты основные понятия, термины и определения в области качества; показатели и признаки качества; методы оценки качества; алгоритм обеспечения и

управления качеством. Дано наглядное представление сложных характеристик и логических связей конкурентоспособности продукции и конкурентоспособности предприятий и их оценке.

Учебное пособие содержит сведения о направлениях, методах и методиках создания систем менеджмента качества (СМК); моделях СМК и их особенностях; стандартах, в соответствии с которыми разрабатываются, внедряются и сертифицируются СМК. Отдельные главы посвящены методам непрерывного улучшения процессов, документации, показателей результативности и эффективности, методам и методикам внешнего и внутреннего аудита, правилам и порядку инспекционного контроля сертифицированных СМК.

В пособии представлены случайные события, факторы, влияющие на качество, основные статические методы, используемые для обработки и анализа данных в целях улучшения качества; основные инструменты управления качеством для высших менеджеров. Представлены теоретические положения разработки качественных изделий, процессов производства и обслуживания: структурирование функций качества, построение Дома качества, которые иллюстрированы примерами из разных областей деятельности.

В пособии мотивированы условия использования специальных методов улучшения качества и инновационных технологий:

- инжиниринга;
- реинжиниринга;
- бенчмаркинга;
- управления человеческими ресурсами на предприятиях, работающих в условиях всеобщего менеджмента качества;

- управления безопасностью пищевых продуктов путем анализа рисков и определения критических контрольных точек на базе стандартов ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (система ХАССП);

- самооценки предприятий и их участия в конкурсах по критериям Премии Правительства РФ в области качества и прочих.

Пособие включает главу, в которой рассмотрены затраты на качество и методы их определения.

Учебное пособие может использоваться как опорный материал, в учебных курсах, курсах корпоративного обучения, курсах дистанционных программ обучения, для студентов всех форм обучения специальностей: 080401 «Товароведение и экспертиза товаров (продовольственных, непродовольственных)»; 080301 «Коммерция (торговое дело)»; 080507 «Менеджмент организаций»; 080111 «Маркетинг»;

080502 «Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания»; аспирантов и преподавателей в качестве иллюстративного материала и краткого конспекта лекций при самостоятельном изучении дисциплины, инжиниринговой поддержке разработок систем менеджмента качества и их компонент.

## **ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (ДЛЯ СТУДЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКИХ ВУЗОВ)**

**(учебно-методическое пособие)**

Семенова М.А.

*Астраханский инженерно-строительный  
институт  
Астрахань, Россия*

В условиях становления рыночных отношений в современной России появилось много людей, основным видом профессиональной деятельности которых стал бизнес, где знания и навыки делового этикета являются одним из наиболее важных условий коммерческого успеха. Современные условия жизни показывают, что в сфере предпринимательской деятельности возникает жесткая конкуренция, усиливающаяся с каждым днем. Ведь не секрет, что бизнес делается не только на экономической, но и на этической основе. Умение правильно вести себя в обществе имеет большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения. Кроме того, мировые экономические связи обязывают деловых людей знать правила хорошего тона и зарубежных стран, так как нарушения правил этикета могут привести к разрыву деловых отношений и обернуться потерей рынков сбыта.

Деловые отношения относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как взаимосвязь между партнерами или коллегами, возникающая в процессе совместной деятельности и в коллективе. Отметим тот факт, что деловые отношения включают в себя общение, главным фактором которого является владение культурой речи. Культура устной речи заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению. Заметим, что профессия человека и его речь довольно тесно связаны. Безусловно, исследователь в области психологии Л.П. Крысин был прав, когда писал: «Манера речи, характеризующая проигрышание некоторых профессиональных ролей, бывает ярко специфична и нередко осознается говорящими. Сравните расхожие «квалифицирую-