

**Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

методические рекомендации
для студентов специальности
«Бизнес-администрирование»
заочной формы обучения

**БрГУ имени А.С. Пушкина
2011**

В методических указаниях приведены правила оформления, содержание и структура контрольной работы. Даны рекомендации по использованию литературы. В методических указаниях описана структура контрольной работы.

Введение

По дисциплине «Управление качеством» за период обучения студенты специальности «Бизнес-администрирование» заочной формы обучения выполняют одну контрольную работу, что предусмотрено учебным планом данной специальности.

Основное назначение настоящих методических указаний:

- обеспечить закрепление за каждым студентом конкретных заданий на выполнение предусмотренной учебным планом Контрольной работы;
- дать студентам полное представление об использовании теоретических положений курса при создании системы управления качеством на предприятии на основе разработки отдельного фрагмента системы в соответствии с требованиями Международных стандартов ИСО серии 9000:2000.

1 Общие положения

1.1 Цели выполнения контрольной работы

Целью выполнения контрольной работы является удовлетворение запросов потребителей образовательных услуг – студентов специальности «Бизнес-администрирование» заочной формы обучения – в современных знаниях организации и управления процессами хозяйственной деятельности предприятий в соответствии с требованиями Международных стандартов ИСО серии 9000:2000 на основе анализа конкретных производственных систем, исходя из реальных данных и особенностей их функционирования.

1.2. Задачи выполнения контрольной работы

Задачами выполнения контрольной работы являются:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе преподавания дисциплины «Управление качеством» о принципах организации систем менеджмента качества, механизмах и средствах контроля качества, квалиметрии процессов и изделий, организации процессов стандартизации, сертификации и аттестации на предприятии в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000:2000;
- приобретение навыков анализа хозяйственных систем и подсистем управления предприятием;
- приобретение навыков разработки конкретных стандартов предприятия для системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000;

- приобретение навыков в выявлении и описании функций подразделений предприятия и его работников.

1.3 Содержание дисциплины «Управление качеством»

Тема 1 Качество и конкурентоспособность в условиях рынка.

Новые подходы к управлению качеством. Эволюция технологий и понятия качества. Правовые основы обеспечения качества в РФ.

Непрерывное совершенствование систем управления качеством на основе мировых стандартов. Влияние потребителей, соисполнителей и персонала фирм на развитие систем управления качеством.

Тема 2 Управление качеством продукции на основе международных стандартов.

Принципы менеджмента качества.

Требования к модели системы менеджмента качества.

Менеджмент ресурсов.

Процессы жизненного цикла продукции. Планирование процессов, их проектирование и разработка.

Процессы закупки, управление производством и обслуживанием, мониторинг измерений процессов.

Управление персоналом.

Совершенствование систем управления качеством.

Тема 3 Квалиметрия, стандартизация и сертификация в управлении качеством

Стандарты и сертификация товаров и услуг.

Методы определения показателей качества.

Анализ качества продукции и приемочный контроль.

Анализ качества деятельности предприятия.

Сертификация производства.

Тема 4 Аккредитация испытательных центров и проведение сертификационных испытаний

Организация процессов сертификации.

Нормативно-методическое обеспечение сертификации.

Обеспечение качества сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.

2 Тема контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине «Управление качеством» выполняется на тему: «Разработка СТП системы менеджмента качества»

(для предприятия X). Порядок разработки положений о подразделениях и должностных инструкций.

Выбор конкретного предприятия осуществляется студентом по согласованию с кафедрой и руководителем-консультантом контрольной работы. Срок согласования – 10 дней с момента выдачи задания. Задание на выполнение контрольной работы выдается руководителем.

3 Выбор тематики контрольной работы

Тематика контрольной работы определена однозначно для всех студентов в разделе 2. Специфика каждой контрольной работы по сути дела определяется характером предприятия и видом его деятельности. Каждое предприятие в зависимости от этого отличается своей структурой и функциями подразделений, составом кадров, а также его принадлежностью к той или иной отрасли.

Для преемственности в выполнении всех заданий для студента в качестве предприятия «X» рекомендуется избрать, как правило, то на котором он работает, или выполняет другие задания кафедры, проходит практики.

4 Требования к оформлению контрольной работы

Объем контрольной работы до 20 страниц писчей бумаги формата А4 машинописным текстом (14) с соблюдением настоящих методических указаний, а также методических указаний оформления текстовых работ кафедры экономики и управления.

Контрольная работа должна включать следующие элементы: титульный лист, введение, основную часть, список используемой литературы, приложения (в соответствии с методическими указаниями оформления текстовых работ кафедры экономики и управления).

5 Образец содержания основной части контрольной работы

Контрольная работа выполняется в 11 семестре с целью приобретения практических навыков в разработке материалов для подсистем менеджмента качества. Она требует использования теоретических знаний в создании нормативных документов с учетом специфики конкретного предприятия.

Тема контрольной работы «Разработка СТП системы менеджмента качества (для предприятия «Х»)». Порядок разработки положений о подразделениях и должностных инструкций.

Документ следует разработать в соответствии с требованиями ИСО-9000:2000 и отраслевыми справочниками, используемыми в кадровых службах избранного предприятия, а также использовать общие положения единого квалификационного справочника работ и профессий рабочих, утвержденным Постановлением Министерства Труда и социальной защиты РБ от 30.04.2004г. № 34.

В качестве предприятия «Х» рекомендуется избрать то, на котором работает студент или по согласованию с преподавателем выбрать в этом качестве предприятие для прохождения будущей преддипломной практики.

Объем работы около 20 машинописных страниц в 2 интервала.

Структура контрольной работы:

1 СТП для избранного предприятия, оформленный в соответствии с правилами по стандартизации.

2 Приложение № 1. Структура предприятия.

3 Приложение № 2. Положение о структурном подразделении «У» предприятия «Х» по выбору (для планово-экономического отдела, отдела маркетинга, бухгалтерии и т.п.), разработанное в соответствии с СТП.

4 Приложение № 3. Должностная инструкция сотруднику отдела «У», разработанная в соответствии с СТП.

5 Приложения №№ 2 и 3 должны отразить специфику данного предприятия.

6 Литература

6.1 Основная литература

1. Корешков, В.Н. Система менеджмента качества (Рекомендации по созданию менеджмента качества для предприятий малого бизнеса) / В.Н. Корешков и др.. Бел ГИСС, 2004 – 78 с. (СТБ ИСО 9001:2001).

2. Басовский, Л.Е.. Управление качеством / Л.Е. Басовский, В.Б.Протасьев.: учебник. – М. : ИНФРА – М, 2000. – 212 с.

3. Основы стандартизации и сертификации товарной продукции: уч. пос. / В.Е. Сыцко [и др.] – Минск: Высшая школа, 2007 – 176 с.

4. Ламоткин, С.А. Основы стандартизации и классификации / С.А. Ламоткин, Г.М. Власов – Минск: БГЭУ, 2007 – 383 с.

5. Управление качеством : уч. пособие / Ю.Т. Шестопап [и др.] М.: ИНФРА – М, 2011. – 311 с.

6.2 Дополнительная литература

6. СТБ ИСО 2602-2008. Статистическая интерпретация результатов испытаний. Оценивание математического ожидания. Доверительный интервал. – Минск Госстандарт, 2008 – 7с.

7.Высоцкий, О.А. Теория управляемости хозяйственной деятельностью предприятия / О.А. Высоцкий. – Минск.: Право и экономика 2004. – 396 с.

8. Справочник директора предприятия (под ред. М.Г. Лапусты). – М.:ИНФРА – М. 1996. – 704 с.

9. Бабанский, А.В. Система непрерывного улучшения продуктов и процессов / А.В. Бабанский. – Минск.: ИП «Экоперспектива», 1999. – 224с