

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, права, истории и русского языка

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.06 «ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА»**

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль программы «Правовое и документационное обеспечение
управления персоналом»

Автор(ы): канд. ист. наук, доцент, М.Б. Ларионова
заведующий кафедрой

Одобрена на заседании кафедры документоведения, права, истории и русского языка.
Протокол от «01» декабря 2022 г. №4.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «12» декабря 2022 г. №4.

Екатеринбург
2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Документирование системы менеджмента качества»: формирование компетенций, направленных на изучение организации системы управления на основе процессного подхода и освоение основных принципов и методов документирования процессов системы менеджмента качества.

Задачи:

- изучение требований к документированию СМК в стандартах ИСО серии 9000;
- изучение процессного подхода к управлению, системы документации по качеству
- изучение методики проектирования документированной процедуры.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Документирование системы менеджмента качества» относится к формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Организация и технология документационного обеспечения управления.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (-ах);
- ПКС-1 Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности организации;
- ПКС-3 Способен использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Основные виды документов, используемых в СМК: их наименование, структуру, содержание;
32. Требования стандартов серии ИСО 9000 к документированию СМК;



33. Основные проблемы, возникающих в организации при внедрении документационной системы менеджмента качества.

Уметь:

У1. Разрабатывать конкретные виды документов, входящие в систему документационной СМК;

У2. Критически оценивать и анализировать документы, входящие в состав системы документационной по качеству;

У3. Документировать процессы организации;

У4. Систематизировать сформированный комплекс документов по уровням управления.

Владеть:

В1. Основными правилами применения процессного подхода, документирования бизнес-процессов на основе международных стандартов ИСО 9000;

В2. Методами внедрения проектов в сфере документационного обеспечения СМК;

В3. Тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления качеством.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 час.), семестр изучения – 6, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	6 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	144
Контактная работа, в том числе:	70
Лекции	16
Практические занятия	18
Текущее консультирование	36
Самостоятельная работа студента	74
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	6 сем.



**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. История и философия управления качеством. Основные понятия управления качеством	6	12	2	2	-	8
2. Требования стандартов ИСО серии 9000 к документированию СМК	6	13	2	2	-	9
3. Процессный подход как основа управления современной организацией	6	12	2	2	-	8
4. Система документации по качеству	6	13	2	2	-	9
5. Характеристика основных видов документов СМК	6	12	2	2	-	8
6. Документированная процедура, как основной регламентирующий документ процесса	6	12	2	2	-	8
7. Записи и их значение в системе документации по качеству	6	11	1	2	-	8
8. Проектирование и внедрение документации, регламентирующей СМК	6	12	2	2	-	8
9. Документирование аудита СМК	6	11	1	2	-	8

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. История и философия управления качеством. Основные понятия управления качеством

Философские основы категории «качество». Понятие «качество» в эпоху античной философии. Аристотель о качестве. Истоки качества. Статья И.А. Ильина «Спасение в качестве». Адекватность качества услуг состоянию и потребностям



общества и отдельного человека. «Качество жизни». История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством. «Гуру качества»: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, А. Фейгенбаум, Ф.Кросби, Г. Тагутти. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества. Многоаспектность категории «качество». Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества. Современные тенденции развития информационно-документационного обеспечения управления качеством.

Раздел 2. Требования стандартов ИСО серии 9000 к документированию СМК

История и предпосылки возникновения TQM. Цели и задачи всеобщего управления качеством. Методологические основы концепции TQM Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Факторы, влияющие на достижение целей TQM Системный подход к управлению качеством. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000. Применение TQM на Российских предприятиях. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в России. Принципы управления качеством. История создания стандартов качества. Структура семейства стандартов ИСО-9000. Новая версия стандартов ИСО-9000. Перечень и общая классификация документов и стандартов серии ИСО-9000: характеристика ИСО-9000:2011 «СМК: Основные положения и словарь»; характеристика ИСО-9001:2011 «СМК: Требования»; характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности». ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «СМК: Основные положения и словарь»; ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «СМК: Требования». Универсальность стандартов серии ИСО-9000. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.

Раздел 3. Процессный подход как основа управления современной организацией

Философия процессного подхода. Сущность и значение процессного подхода к управлению. Понятие процесса. Основные требования к формированию сети процессов в организации. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента. Характеристики процессов. Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Распределение ответственности при разработке СМК: заинтересованность руководства и



делегирующие полномочия владельцам процессов. Интеграция процессного и функционального подходов в системе управления. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации.

Раздел 4. Система документации по качеству

Система документации по качеству: принципы построения, регулирующая среда, требования. Формирование документов по качеству в систему. Иерархический принцип построения системы документации по качеству. Место внешних регламентирующих документов в системе документов СМК организации. Особенности разработки документов СМК для различных уровней управления. Документы, определяющие требования к качеству и документы, подтверждающие качество. Организация хранения документов СМК. Структура документации системы управления качеством. Классификация документов по процессам. Иерархия документов. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах.

Раздел 5. Характеристика основных видов документов СМК

Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур. Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно-справочные системы СМК. Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.

Раздел 6. Документированная процедура, как основной регламентирующий документ процесса

Стандарты организации. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации. Значение документированной процедуры в регламентации СМК. Документированная процедура как стандарт предприятия. Требования к разработке документированной процедуры. Структура документированной процедуры, принципы построения. Содержание шести основных документированных процедур, регламентированных стандартами ИСО.

Раздел 7. Записи и их значение в системе документации по качеству

Запись, как документ, обладающий статусом доказательного документа. Управление записями на основе стандартов ИСО серии 9000. Ответственность за сохранение записей. Связь записей по качеству со всеми функциональными документационными подсистемами.

Раздел 8. Проектирование и внедрение документации, регламентирующей СМК

Определение потребности в документе в рамках СМК. Использование документов имеющихся функциональных подсистем при проектировании



документации СМК. Принципы их включения в систему документации по качеству. Особенности внедрения документов, регламентирующих СМК и новых форм документов. Обучение персонала работе с документами СМК.

Раздел 9. Документирование аудита СМК

Понятие аудита. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита: разработка целей программы аудита, разработка программы аудита, внедрение программы аудита, мониторинг программы аудита, анализ и улучшение программы аудита. Порядок проведения аудита: организация проведения аудита, подготовка к проведению аудита на месте, проведение аудита на месте, подготовка и рассылка отчета по аудиту, завершение аудита, действия по результатам аудита. Компетентность и оценка аудиторов.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии, которые ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

2. Информационно-коммуникационные образовательные технологии, при которых организация образовательного процесса, основывается на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией. Используются для поддержки самостоятельной работы обучающихся с использованием электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС), телекоммуникационных технологий, педагогических программных средств и др.

3. Технология «тренинг диагностического мышления» направлена на развитие и формирование у будущих специалистов системы общих и специфических умений, которые способствуют решению профессиональных задач проблемного типа. Структурирование диагностической информации разворачивается посредством трёх основных способов логического рассуждения: дедукции, индукции и трансдукции. Технологию применяется для проведения практических и семинарских занятий.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;



- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Леонов О. А. Управление качеством : учебник / Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 180 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130492>.

2. Барановская С. М. Проектирование и внедрение системы менеджмента качества в учреждениях профессионально-технического и среднего специального образования : учебно-методическое пособие. - Минск : Республиканский институт профессионального образования, 2014. - 32 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67602>.

3. Ершов А. К. Управление качеством : учебное пособие. - Москва : Логос, 2016. - 284 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418>.

4. Логанина В.И. Аудит систем менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Логанина, О.В. Карпова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 89 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19517.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. 2-е изд. / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 576 с. - ISBN 978-5-4461-0514-4. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/355242/reading>

6.2 Дополнительная литература

1. Губарев А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / Губарев А. В. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2016. — 132 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/111048>.

2. Архипов А.В. Основы стандартизации, метрологии и сертификации [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по



направлениям стандартизации, сертификации и метрологии (200400), направлениям экономики (080100) и управления (080500) / А.В. Архипов, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 447 с. — 978-5-238-01173-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52057.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Системы качества : учебное пособие / составители А. А. Афанасьев. — : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2011. — 454 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/28926.html>

4. Губарев А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / Губарев А. В. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2016. — 132 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/111048>.

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Информационно-правовая система "Консультант-плюс". Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.

