Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.Б.27 Документационное обеспечение в управлении качеством»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
*27.03.02 Управление качеством*
(код и наименование направления подготовки)

*Управление качеством в социальных и производственно-технологических системах*
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Заочная*

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.27 Документационное обеспечение в управлении качеством*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
*наименование кафедры*

протокол № 7 от "20" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации — подпись — Л.Н. Третьяк
*наименование кафедры* *подпись* *расшифровка подписи*

*Исполнители:*
доцент — Явкина — Д.И. Явкина
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством — личная подпись — Л.Н. Третьяк
*код* *наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — Н.Н. Бигалиева
*личная подпись* *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Р.Х. Хасанов
*личная подпись* *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Явкина Д.И., 2023
© ОГУ, 2023

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины:

– сформировать у обучающихся знание нормативных и организационных основ документационного обеспечения систем менеджмента;

– приобретение студентами теоретических и практических знаний по составлению и оформлению отдельных видов документов и навыков их применения для решения задач документационного обеспечения систем менеджмента на предприятиях.

**Задачи:**

– изучение основных нормативных и методических документов по документационному обеспечению систем менеджмента;

– изучение формы и содержания управленческих документов, систем документации, а также движения документооборота в организации;

– приобретение навыков составления и оформления различных видов документов систем менеджмента.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.20 Аудит систем менеджмента, Б1.Д.Б.26 Технология разработки документов по стандартизации, Б2.П.Б.П.1 Организационно-управленческая практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| ОПК-11 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества | ОПК-11-В-3 Разрабатывает документированную информацию системы качества в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества<br>ОПК-11-В-4 Применяет различные стандарты, нормативно-методические документы, регламентирующие организацию делопроизводства в области управления качеством<br>ОПК-11-В-5 Применяет компьютерные технологии в делопроизводстве<br>ОПК-11-В-6 Выполняет основные требования к оформлению | **Знать:**<br>– терминологию в области документационного обеспечения управления качеством;<br>– содержание законодательных и нормативно-методических документов по организации документационного обеспечения в управлении качеством;<br>– основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов по качеству;<br>– правила составления и оформления различных документов систем менеджмента.<br>**Уметь:**<br>– пользоваться стандартизированными терминами в области документационного обеспечения управления качеством;<br>– применять на практике национальные стандарты и другие нормативно-методические документы, регламентирующие организацию делопроизводства в области управления качеством; |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| | управленческих (организационно-распорядительных) документов по качеству | – составлять и правильно оформлять документы в зависимости от назначения, содержания и вида документа в соответствии с рекомендациями национальных стандартов;<br>– организовать информационно-справочную систему по документам организации;<br>– организовать текущее ведение, хранение и уничтожение документов в области управления качеством.<br>**Владеть:**<br>– навыками разработки внутренних нормативных документов;<br>– навыками применения компьютерной технологии в делопроизводстве и методами защиты информации;<br>– правилами оформления документов в области управления качеством при использовании технических средств. |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|---|---|
| | 4 семестр | всего |
| **Общая трудоёмкость** | **108** | **108** |
| **Контактная работа:** | **16,5** | **16,5** |
| Лекции (Л) | 8 | 8 |
| Практические занятия (ПЗ) | 8 | 8 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,5 | 0,5 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение контрольной работы (КонтрР);*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*<br>*- самостоятельное изучение разделов (разделы 1-3)* | **91,5**<br>+ | **91,5** |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)** | **зачет** | |

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Введение. Цели и задачи изучения дисциплины. Общие требования и правила к оформлению документов. | 8 | 2 | 2 | | 4 |
| 2 | Основные требования к оформлению | 48 | 2 | 2 | | 44 |

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| | управленческих организационно-распорядительных документов (ОРД). Системы документации ОРД, их составление и оформление | | | | | |
| 3 | Документационное обеспечение системного управления качеством. Состав документации систем управления качеством (СУК). Структура и порядок разработки основных документов СУК | 52 | 4 | 4 | | 44 |
| | Итого: | 108 | 8 | 8 | | 92 |
| | Всего: | 108 | 8 | 8 | | 92 |

**4.2 Содержание разделов дисциплины**

**1 Введение. Цели и задачи изучения дисциплины. Общие требования и правила к оформлению документов.** Цель, задачи, предмет, объект изучения дисциплины. История отечественного делопроизводства. Основные понятия управления документами. Понятие документационного обеспечения и его составляющие. Правовое обеспечение документационного обеспечения. Нормативно-методические акты, содержащие основные принципы работы с документами. Кадровое обеспечение документационного обеспечения. Унификация и стандартизация в управлении документацией. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Общие требования и правила оформления студенческих работ (СТО 02069024.101-2015).

**2 Основные требования к оформлению управленческих организационно-распорядительных документов (ОРД). Системы документации ОРД, их составление и оформление.** Единые требования к бланкам документов. Виды бланков, правила оформления документов при использовании технических средств. Классификация документов по признаку сферы использования. Состав реквизитов документов ОРД. Правила оформления реквизитов заголовочной части документа: угловое, продольное. Требования к текстам документов. Подписание и утверждение документов. Согласование документов. Идентификатор электронной копии документа. Системы организационно-правовой документации. Назначение и состав организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Назначение и состав распорядительной документации. Система справочно-информационной документации. Назначение и состав справочно-информационной документации.

**3 Документационное обеспечение системного управления качеством. Состав документации систем управления качеством (СУК). Структура и порядок разработки основных документов СУК.** Значение документации в современном представлении управления качеством. Требования к содержанию документации по качеству. Классификация систем документации. Нормативная и техническая документация системы управления качеством. Состав и взаимосвязи нормативной и технической документации СУК. Виды документов, включающая современная система управления качеством: политика и цели в области качества; Руководство по качеству; документированные процедуры; документы необходимые для обеспечения эффективного планирования, выполнения и управления процессами; требуемые записи и документы по их управлению. Цель и задачи документации системы качества. Разделение комплекса документации системы управления качеством на основополагающие, общие и специальные документы. Их характеристика, требования, содержание и назначение. Политика и цели в области качеством. Требования, предъявляемые к разработке Политики в области качества. Цели и задачи Политики в области качества. Утверждение и применение Политики в области качества. Руководство по качеству. Структура и содержание Руководства по качеству. Область применения. Документированные процедуры. Их сущность и порядок создания и внедрения. Планы по качеству. Координационные, ленточные и сетевые планы. Целевые программы по каче-

ству. Разработка целевых программ качества. Записи. Содержание и ведение записей. Внесение изменений. Регистрация, хранение и уничтожение документов.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Правила оформления студенческих работ согласно СТО 02069024.101-2015 | 2 |
| 2 | 2 | Изучение нормативно-методической базы документированного обеспечения управления документами | 2 |
| 3, 4 | 3 | Правила оформления и составления структуры документационной системы качества. Изучение требований к управлению документацией СМК. | 4 |
| | | Итого: | 8 |

### 4.4 Контрольная работа (4 семестр)

Примерные темы контрольных работ по дисциплине представлены ниже:

1 Нормативно-правовая и методическая база современного делопроизводства.

2 Законодательное и нормативно-методическое регулирование делопроизводства.

3 Современные системы электронного документооборота.

4 Перспективы совершенствования документационного обеспечения управленческой деятельности.

5 Разработка политики и целей документационного обеспечения управления на основе системы менеджмента качества.

6 Стандартизация в делопроизводстве.

7 Организационно-правовая документация.

8 Документирование ответственности и полномочий путем разработки должностных инструкций.

9 Организационные документы: особенности подготовки и оформления.

10 Информационно-справочные документы: состав, особенности оформления.

11 Общие требования к оформлению документации систем менеджмента.

12 Организация документооборота в организации.

13 Особенности документирования системы менеджмента качества организации.

14 Особенности документирования руководства по качеству.

15 Основные требования к разработке «Руководство по системам менеджмента».

16 Основные требования к формированию политики и цели в области качества.

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1 Салдаева, Е. Ю. Система менеджмента качества : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 82 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612655. – ISBN 978-5-8158-2117-0.

2 Воронцова, А. В. Подготовка предприятий к сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента : учебное пособие : [16+] / А. В. Воронцова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. – 251 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574492. – ISBN 978-5-400-00807-8.

3 Салдаева, Е. Ю. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637. – ISBN 978-5-8158-1802-6.

4 Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370. – ISBN 978-5-394-04549-3.

### 5.2 Дополнительная литература

1 Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086. – ISBN 978-5-394-01078-1.

2 Управление качеством : учебное пособие : [16+] / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2017. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954.

3 Саморуков, В. И. Управление качеством. Международные системы управления качеством : рабочая тетрадь / В. И. Саморуков ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2019. – 93 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560934.

4 Тепман, Л. Н. Управление качеством : учебное пособие / Л. Н. Тепман ; под ред. В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 353 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683353. – ISBN 978-5-238-01274-2.

5 Чернова, Е. В. Управление качеством на предприятии общественного питания : учебное пособие : [16+] / Е. В. Чернова, Н. В. Барсукова. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 234 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598740. – ISBN 978-5-6044302-1-7.

6 Управление качеством : учебник / под ред. С. Д. Ильенковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2017. – 287 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615941. – ISBN 978-5-238-02344-1.

### 5.3 Периодические издания

– Стандарты и качество : журнал // Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение. – М : РИА «Стандарты и качество», 2017-2022.

– Метрология : журнал. – М. : Стандартинформ, 2014-2015;

– Измерительная техника : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2010-2016;

– Законодательная и прикладная метрология : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2010-2016.

### 5.4 Интернет-ресурсы

– электронно-библиотечная система (ЭБС) (Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru);

– электронно-библиотечная система (ЭБС) (https://znanium.com);

– электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»» (http://e.lanbook.com/);

– научной библиотеки Оренбургского государственного университета (http://artlib.osu.ru);

– Помощник предпринимателя в сфере стандартизации, метрологии и сертификации (http://www.pompred.ru/);

– Сертификация и стандартизация в России – некоммерческий информационный сайт (http://www.rosstandart.ru);

– Метрология. Метрологическое обеспечение производства (http://www.metrob.ru/);

– АНО «Межрегиональный Центр Качества» (http://stroyinf.ru/);
– Журнал «Контрольно-измерительные приборы и системы» (http://www.kipis.ru/);
– Сайт Федерального агентства по техническому регулированию (http://www.gost.ru).

### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС[1]
2. Пакет офисных приложений LibreOffice[2]
3. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
6. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
7. ELIBRARY.RU [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека (НЭБ) – Режим доступа: https://elibrary.ru/defaultx.asp?

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, доска, экран).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключённой к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.