

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

Очная

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" 04 2023г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

*наименование кафедры*



*подпись*

Л.Н. Третьяк

*расшифровка подписи*

Исполнители:

доцент

*должность*



*подпись*

Д.И. Явкина

*расшифровка подписи*

*должности*

*подпись*

*расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

*код*

*наименование*

*личная подпись*



Л.Н. Третьяк

*расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов



*личная подпись*

Н.Н. Бигалиева

*расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета



*личная подпись*

Р.Х. Хасанов

*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 ОПК-11-В-4 Применяет различные стандарты, нормативно-методические документы, регламентирующие организацию делопроизводства в области управления качеством ОПК-11-В-5 Применяет компьютерные технологии в делопроизводстве ОПК-11-В-6 Выполняет основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов по качеству	<b><u>Знать:</u></b> – терминологию в области документационного обеспечения управления качеством; – содержание законодательных и нормативно-методических документов по организации документационного обеспечения в управлении качеством; – основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов по качеству; – правила составления и оформления различных документов систем менеджмента. <b><u>Уметь:</u></b> – пользоваться стандартизированными терминами в области документационного обеспечения управления качеством; – применять на практике национальные стандарты и другие нормативно-методические документы, регламентиру-

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

#### 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
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>54,25</b>	<b>54,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - подготовка к рубежному контролю	<b>53,75</b>	<b>53,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

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.	20	4	6		30
2	Основные требования к оформлению управленческих организационно-распорядительных документов (ОРД). Системы документации ОРД, их составление и оформление	36	8	12		48
3	Документационное обеспечение системного управления качеством. Состав документации систем управления качеством (СУК). Структура и порядок разработки основных документов СУК	52	6	18		
	Итого:	108	18	36		54
	Всего:	108	18	36		54

## 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 качеству. 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
1-3	1	Правила оформления студенческих работ согласно СТО 02069024.101-2015	6
4-9	2	Изучение нормативно-методической базы документированного обеспечения управления документами	12
10-18	3	Правила оформления и составления структуры документационной системы качества. Изучение требований к управлению документацией СМК.	18
		Итого:	36

### 4.4 Индивидуальное творческое задание (ИТЗ)

Примеры тем для индивидуальных творческих заданий

- 1 Нормативно-правовая и методическая база современного делопроизводства.
- 2 Делопроизводство: его законодательное и нормативно-методическое регулирование.
- 3 История регламентации делопроизводства.
- 4 Приказное делопроизводство.
- 5 История делопроизводства.
- 5 Нормативно-методическая база делопроизводства.
- 6 Существующая нормативно-методическая база делопроизводства.
- 7 Нормативно-правовая база документационного обеспечения управления и ее недостатки.
- 8 Современные системы электронного документооборота.

9 Технология организации документооборота в государственных учреждениях

## 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<sup>1</sup>
2. Пакет офисных приложений LibreOffice<sup>2</sup>
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: \\fileserv1\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: \\fileserv1\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.