

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ ТЕХНИКИ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

 Л.Р. Фионова

« 31 » августа 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ**

**(Б1.2.5)**

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки документационное обеспечение управления

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Пенза 2015



## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий» являются:

- знание требований международных стандартов серии ИСО 9000 к системам менеджмента качества (СМК) организаций;
- готовность к участию в проектировании документации СМК организации;
- умение создавать локальные нормативные акты (стандарты организации), регламентирующие процедуры отдельных видов деятельности организации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

2.1. Дисциплина «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий» входит в вариативную часть профессионального цикла образовательной программы бакалавра.

Компетенции, приобретенные в ходе изучения дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий», готовят студента к дальнейшему освоению профессиональных компетенций. Изучение данной дисциплины базируется на курсах «Стандартизация ДОУ», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Организация с обращениями граждан», «Социальная психология в профессиональной деятельности/Культурология в информационном обществе».

Дисциплина является предшествующей для изучения дисциплин «Информационно-документационное обеспечение процессов стандартизации в РФ/»Открытые стандарты открытые форматы в управлении документами»; «Организационное проектирование»/»Информационно-документационный менеджмент», «Управление информационными ресурсами организации».

2.2. Минимальные требования к «входным» знаниям, необходимым для успешного усвоения данной дисциплины - удовлетворительное усвоение программ по следующим разделам указанных дисциплин:

- «Стандартизация ДОУ»;
- «Социальная психология в профессиональной деятельности»/»Культурология в информационном обществе»;
- «Организация и технология документационного обеспечения управления»;
- «Организация с обращениями граждан»,
- «Управление информационными ресурсами организации».

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВПО по данному направлению:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ПК-2	Владение основами информационно-аналитической деятельности и способностью применять их в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования международных и национальных стандартов к менеджменту и документированию производственной деятельности организации;</li> <li>- принципы системного и процессного подхода к организации производственной деятельности;</li> <li>- методики анализа документации СМК организации на соответствие требованиям международных и национальных стандартов.</li> </ul>
		<p>Уметь разрабатывать функциональные модели производственной деятельности организации и вербальные модели отдельных процедур деятельности.</p>
		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инструментальными методами функционального моделирования;</li> <li>- методиками разработки вербальных моделей процедур производственной деятельности организации.</li> </ul>
ПК-48	Владение навыками оптимизации состава документов и информационных потоков, сокращения их количества	<p>Знать методы оптимизации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуры документации СМК организации;</li> <li>- информационных потоков СМК на уровне функциональных моделей.</li> </ul>
		<p>Уметь разрабатывать оптимальную структуру документации СМК организации, отвечающую требованиям адекватности, полноты и отсутствия избыточности.</p>
		<p>Владеть методами оптимального проектирования структур документации СМК организации как сложной системы.</p>

#### 4. Структура и содержание дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий»

Таблица 4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)							
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа					Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контр. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)	Подготовка к экзамену								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1.	Раздел 1. Введение. Цели и задачи СМК. Нормативная база и модели СМК.	6	1	25,0	10,0	5,0	10,0	17,0	7,0		10,0									
1.1.	Тема 1.1. Введение. Цели и задачи СМК предприятий.		1	1,0	1,0				0,5				+							
1.2.	Тема 1.2. Стандарты серии ИСО 9000. Основные положения, терминология.		1-2	2,0	2,0	1,0				0,5				+						
1.3	Тема 1.3 Функциональная модель СМК. Процессы СМК и их модели.		2-5	13,0	7,0	4,0	10,0			6,0				+						+
2.	Раздел 2. Требования к управлению документами и записями.		6-9	20,0	8,0	4,0	8,0	17,0	7,0			10,0								
2.1	Тема 2.1. Структура документации СМК предприятия, виды документов, их назначение и характеристика.		6		2,0	2,0				1,0				+						+

**Продолжение таблицы 4.1**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
2.2	Тема 2.2. Требования стандартов ИСО 9001, ИСО 15489 к управлению документами и записями.	6	6-8		4,0		4,0		3,0				+								
2.3	Тема 2.3. Процедуры управления документами и записями.		8-9		2,0	2,0	4,0		3,0					+							
3.	Раздел 3. Требования к содержанию внутренних нормативных документов. Основы технологии разработки вербальных моделей процедур.		10-13	<b>20,0</b>	<b>8,0</b>	<b>4,0</b>	<b>8,0</b>	<b>17,0</b>	<b>7,0</b>			<b>10,0</b>								+	
3.1	Тема 3.1 Требования к содержанию и оформлению стандарта предприятия.		10		2,0	1,0			0,5					+						+	
3.2	Тема 3.2 Требования к содержанию и оформлению Положения о подразделении предприятия.		11		2,0	1,0			0,5					+						+	
3.3	Тема 3.3 Требования к содержанию и оформлению должностных и рабочих инструкций		10-11		2,0	1,0	4,0		3,0					+						+	
3.4	Тема 3.4 Основы технологии разработки вербальных моделей процедур.		12-13		2,0	1,0	4,0		3,0					+			+			+	
4.	Раздел 4. Инструментарий анализа и улучшения деятельности предприятия.		14-17	<b>20,0</b>	<b>8,0</b>	<b>4,0</b>	<b>8,0</b>	<b>17,0</b>	<b>7,0</b>			<b>10,0</b>									
4.1.	Тема 4.1. Внутренний аудит.		14-15		2,0		4,0		2,0					+			+				
4.3.	Тема 4.2. Анализ данных. Инструментальные методы анализа.				2,0	2,0			1,5						+			+			
4.2.	Тема 4.3. Методы корректирующих и предупреждающих действий.	16-17		1,0		4,0		2,0					+			+					
4.4.	Тема 4.4 Анализ затрат на качество, оценивание эффективности процессов СМК предприятия.			2,0	2,0			1,5						+							
	Заключение	17		1,0																	

**Окончание таблицы 4.1**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	6	2-17					<b>68</b>			<b>40</b>											
	<i>Подготовка к экзамену</i>								<b>27</b>				<b>27</b>									
	Общая трудоемкость, в часах			<b>85</b>	<b>34,0</b>	<b>17,0</b>	<b>34,0</b>	<b>95</b>	<b>28</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	Промежуточная аттестация									
													Форма		Семестр							
														Зачет								
														Экзамен		<b>6</b>						

## **4.2. Содержание дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий»**

### **Раздел 1. Введение. Цели и задачи СМК. Нормативная база и модели СМК**

Цели и задачи дисциплины, ее место в подготовке специалиста.

Цели и задачи СМК. Общая характеристика СМК предприятий.

Стандарты серии ИСО серии 9000. Основные принципы менеджмента, термины и определения. Концептуальная модель СМК предприятия. Циклы PDCA и SDCA.

Анализ содержания ИСО 9001. Процессы СМК и их характеристика. Матрица ответственности и методика ее разработки.

Структурные схемы управления предприятиями. Структурные модели жизненного цикла продукции и услуг предприятий. Инструментальные средства функционального моделирования IDEF0. Обобщенная функциональная модель производственной деятельности предприятия, реализующей полный жизненный цикл изделия. Функциональная модель взаимодействия подразделений предприятия. Анализ реализации взаимодействия циклов PDCA и SDCA средствами функционального моделирования.

### **Раздел 2. Требования к управлению документами и записями.**

Задачи документирования деятельности производственного предприятия. Виды документации. Шесть отличий документов и записей.

Структура нормативной документации СМК предприятия, виды нормативных документов, их назначение и характеристика. Основные требования к нормативной документации СМК предприятия «какая должна быть» и пути их реализации. Системный и процессный подходы к документированию СМК. Иерархическая структура нормативной документации СМК. Политика в области качества. Цели и задачи в области качества. Матрица ответственности. Руководство по качеству. Стандарт организации. Положение о подразделении. Инструкция должностная. Рабочая инструкция. Характеристика связей отдельных документов.

Анализ требований к управлению документацией СМК в соответствии с ИСО 9001 и ИСО 15489. Характеристика этапов управления жизненным циклом документов. Модель управления согласно функциональной модели взаимодействия циклов PDCA и SDCA. Функциональные модели управления документацией предприятия в целом и отдельных подразделений. Критерии системности, комплексности, полноты и адекватности документации предприятия. Понятие риска документации. Требования к валидации, верификации и актуализации документов.

Анализ требований к управлению записями СМК в соответствии с ИСО 9001 и ИСО 15489. Классификация видов записей. Характеристика этапов управления жизненным циклом записи. Модель управления согласно функциональной модели взаимодействия циклов PDCA и SDCA. Функциональные модели управления записями предприятия в целом и отдельных подразделений.

### **Раздел 3. Требования к содержанию внутренних нормативных документов. Основы технологии разработки вербальных моделей процедур.**

Требования к содержанию и оформлению нормативных документов СМК. Содержания документов в соответствии с задачами документирования деятельности предприятия, а также в соответствии со структурой документации СМК. Рекомендации по оформлению отдельных разделов документов. Анализ требований ГОСТ Р 1.5 применительно к оформлению стандарта на процесс и положения о подразделении.

Основы технологии изложения требований нормативных документов СМК. Методика разработки вербальной модели процесса. Требования к изложению положений нормативного документа. Форма изложения в повелительной форме. Форма изложения в повествовательной форме «как должно быть». Пример построения плановика стандарта предприятия на процесс. Пример построения плановика положения о подразделении.



#### **Раздел 4. Инструментарий анализа и улучшения деятельности предприятия.**

Внутренний аудит. Документационное обеспечение планирования, подготовки и проведения аудита. Требования к отчетности аудита. Мониторинг процессов в соответствии с результатами аудита.

Анализ данных. Инструментальные методы анализа: нечисловые методы (контрольная карточка, диаграмма сродства, «рыбья кость»); числовые методы (столбчатые и круговые диаграммы, гистограмма, диаграмма Парето, контрольные карты). Роль анализа данных в системе PDCA-SDCA.

Корректирующие и предупреждающие действия, основанные на применении инструментальных методов анализа данных.

Анализ затрат на качество. Концепции анализа, оценивание эффективности процессов СМК предприятия с учетом затрат.

#### **Заключение**

Перспективы развития документационного обеспечения СМК производственных предприятий и организаций, оказывающих услуги.

#### **4.3а Лабораторные занятия всего 34 часа и компетенции, на формирование которых они направлены**

№ п/п	№ разделов	Наименование лабораторных работ	Кол. ч
1.	1	Процессы СМК. Функциональное моделирование	6
2.	2	Организация и планирование деятельности производственного предприятия в области качества	8
3.	2	Анализ и моделирование процесса управления документами при осуществлении деятельности организации	6
4.	3	Разработка текста процедуры	6
5.	4	Разработка функциональной модели IDEF/0 процесса управления документацией системы качества предприятия	8

#### **5. Образовательные технологии**

При реализации программы дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий» используются различные образовательные технологии, направленные на формирование заявленных компетенций. В аудиторную нагрузку входят лекционные занятия, практические, лабораторные и самостоятельные работы, а также различные формы контроля. Используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку к аудиторным занятиям и к зачету. Она направлена на закрепление и углубление знаний и навыков, полученных в ходе аудиторных занятий. Самостоятельная работа студентов включает в себя консультации преподавателя, а также работу с ресурсами Интернета.

При проведении лабораторных занятий используются: компьютерные симуляции, разбор конкретных ситуаций.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами, в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

**6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.  
Оценочные средства для текущего контроля успеваемости,  
промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

**6.1. План самостоятельной работы студентов**

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во час.
1-2	Введение. Цели и задачи СМК предприятий. Стандарты серии ИСО 9000. Основные положения, терминология.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о целях и задачах дисциплины, ее места в подготовке специалиста; целях и задачах СМК; общих характеристиках СМК предприятий; стандартах серии ИСО серии 9000. Получить учебно-методическое обеспечение дисциплины и задание на выполнение курсовой работы.	[1]-[14]	11
2-5	Функциональная модель СМК. Процессы СМК и их модели.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, проверка отчета, проверка выполнения курсовой работы	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о процессах СМК и их характеристиках, матрице ответственности и методике ее разработки; инструментальных средствах функционального моделирования IDEF0; обобщенной функциональной модели производственной деятельности предприятия, реализующей полный жизненный цикл изделия. Повторить материалы последней лекции. Выполнить разделы задания курсовой работы. Выполнить задания на практических занятиях. Оформить отчет по лабораторной работе.	[1]- [3], [8], [9], [12], [13]	6

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во час.
6-8	Структура документации СМК предприятия, виды документов, их назначение и характеристика. Требования стандартов ИСО 9001, ИСО 15489 к управлению документами и записями.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, проверка отчета, проверка выполнения курсовой работы	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о задачах документирования деятельности производственного предприятия, видах документации, шести отличий документов и записей; системном и процессном подходах к документированию СМК; об анализе требований к управлению документацией СМК в соответствии с ИСО 9001 и ИСО 15489; характеристике этапов управления жизненным циклом документов; функциональной модели управления документацией предприятия в целом и отдельных подразделений; требованиях к валидации, верификации и актуализации документов. Повторить материалы последней лекции. Выполнить раздел задания курсовой работы. Выполнить задания на практических занятиях. Оформить отчет по лабораторной работе.	[1]-[9], [13]-[14]	14

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во час.
8-9	Процедуры управления документами и записями.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, проверка отчета, проверка выполнения курсовой работы	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний об анализе требований к управлению записями СМК в соответствии с ИСО 9001 и ИСО 15489; классификации видов записей; характеристиках этапов управления жизненным циклом записи; функциональных моделях управления записями предприятия в целом и отдельных подразделений; классификации видов записей; характеристиках этапов управления жизненным циклом записи. Повторить материалы последней лекции. Выполнить раздел задания курсовой работы. Выполнить задания на практических занятиях. Оформить отчет по лабораторной работе.	[1], [3], [8]-[13]	3
10-11	Требования к содержанию и оформлению стандарта предприятия, положения о подразделении предприятия, должностных и рабочих инструкций	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, проверка выполнения курсовой работы	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о требованиях к содержанию и оформлению нормативных документов СМК; содержанию документов в соответствии с задачами документирования деятельности предприятия, а также в соответствии со структурой документации СМК; рекомендациях по оформлению отдельных разделов документов. Повторить материалы последней лекции. Выполнить раздел задания курсовой работы. Выполнить задания на практических занятиях.	[1], [3], [4]-[9], [11]-[14]	14

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во час.
12-13	Основы технологии разработки вербальных моделей процедур.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, проверка отчета	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о методике разработки вербальной модели процесса; требованиях к изложению положений нормативного документа. Повторить материалы последней лекции. Выполнить задания на практических занятиях.	[1], [3], [4]-[9], [11]-[14]	3
14-15	Внутренний аудит. Анализ данных. Инструментальные методы анализа.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, проверка отчета, проверка выполнения курсовой работы	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о документационном обеспечении планирования, подготовки и проведения аудита; требованиях к отчетности аудита; мониторинге процессов в соответствии с результатами аудита; инструментальных методах анализа: нечисловые методы (контрольная карточка, диаграмма сродства, «рыбья кость»); числовые методы (столбчатые и круговые диаграммы, гистограмма, диаграмма Парето, контрольные карты). Повторить материалы последней лекции. Выполнить раздел задания курсовой работы. Выполнить задания на практических занятиях. Оформить отчет по лабораторной работе.	[1]-[3], [5]-[13]	13,5

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во час.
16-17	Методы корректирующих и предупреждающих действий. Анализ затрат на качество, оценивание эффективности процессов СМК предприятия.	Подготовка к аудиторным занятиям и к экзамену, защита курсовой работы	Изучить и закрепить необходимый минимум теоретических знаний о корректирующих и предупреждающих действиях, основанных на применении инструментальных методов анализа данных; концепции анализа, оценивании эффективности процессов СМК предприятия с учетом затрат. Повторить материалы последней лекции. Оформить и защитить курсовую работу. Выполнить задания на практических занятиях. Оформить отчет по лабораторной работе.	[1]-[11], [14]	3,5

### 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Для самостоятельной работы студентам рекомендуется использовать конспект лекций, методические указания к лабораторным работам и нормативные законодательные акты, приведенные в основной литературе.

### 6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

#### *Контроль освоения компетенций*

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Собеседование	Введение. Цели и задачи СМК предприятий. Стандарты серии ИСО 9000. Основные положения, терминология.	ПК-2
2.	Собеседование, проверка отчета и курсовой работы	Функциональная модель СМК. Процессы СМК и их модели.	ПК-2
3.	Собеседование, проверка отчета и курсовой работы	Структура документации СМК предприятия, виды документов, их назначение и характеристика. Требования стандартов ИСО 9001, ИСО 15489 к управлению документами и записями.	ПК-2, ПК-48
4.	Собеседование, проверка отчета и курсовой работы	Процедуры управления документами и записями.	ПК-2
5.	Собеседование, проверка курсовой работы	Требования к содержанию и оформлению стандарта предприятия, положения о подразделении предприятия, должностных и рабочих инструкций	ПК-2, ПК-48
6.	Проверка отчета	Основы технологии разработки вербальных моделей процедур.	ПК-2, ПК-48

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
7.	Собеседование, проверка отчета и курсовой работы	Внутренний аудит. Анализ данных. Инструментальные методы анализа.	ПК-2, ПК-48
8.	Собеседование, защита курсовой работы	Методы корректирующих и предупреждающих действий. Анализ затрат на качество, оценивание эффективности процессов СМК предприятия.	ПК-2, ПК-48

#### ***Вопросы для собеседования № 1***

1. Какова цель дисциплины «Документирование деятельности системы менеджмента качества предприятия»?
2. На каких курсах базируется данная дисциплина?
3. При изучении каких курсов могут быть использованы основные положения дисциплины «Документирование деятельности системы менеджмента качества предприятия»?
4. Какие компетенции должны быть освоены в процессе изучения дисциплины «Документирование деятельности системы менеджмента качества предприятия»?
5. Какова область применения стандартов серии ИСО 9000?
6. Какие основные термины определяет стандарт серии ИСО 9000?
7. Дать характеристику основополагающим стандартам серии ИСО 9000 (перечень основных документов, их назначение и краткое содержание).

#### ***Вопросы для собеседования № 2***

1. Инструментальные средства моделирования сети процессов.
2. Понятие модели. Создание новой модели, установка языка, цвета и шрифта объектов. Элементы управления основной панели инструментов.
3. Что такое IDEF0? Представление системы в IDEF0. Понятие модели, процесс моделирования.
4. Контекст модели. Внесение элементов контекста в модель инструментальными средствами.
5. Цели моделирования.
6. Модели AS-IS и TO-BE.
7. Диаграммы в IDEF0. Типы диаграмм и их краткая характеристика.
8. Работы. Именованые работ. Декомпозиция работ. Добавление новой работы в диаграмме декомпозиции. Нумерация работ.
9. Стрелки. Назначение, типы. Граничные стрелки. Создание стрелок.
10. ICOM-коды. Словарь стрелок. Назначение, использование.
11. Несвязанные стрелки. Внутренние стрелки. Виды связей.
12. Явные стрелки. Разветвляющиеся и сливающиеся стрелки. Правила построения и именованые. Неверное именованые стрелок.
13. Тоннелирование стрелок. Виды тоннелей, назначение, построение.
14. Нумерация работ и диаграмм.
15. Диаграммы дерева узлов. Назначение, построение.
16. Диаграммы FEO. Назначение, построение.
17. Каркас диаграммы. Элементы каркаса, заполнение каркаса.

#### ***Вопросы для собеседования № 3***

1. Приведите классификацию документации предприятия. Охарактеризуйте основные виды документов.
2. Структура нормативной документации СМК.
3. Требования к оформлению нормативной документации.
4. Управление технической документацией. Основные этапы и их характеристика.
5. Требования к разработке Политики и Целей в области качества.
6. Система идентификации внутренней нормативной документации СМК.

7. Требование ГОСТ Р ИСО 9001: 6 обязательных процедур как основа менеджмента качества.
8. Анализ требований раздела 5 ГОСТ Р ИСО 9001 «Ответственность руководства».
9. Анализ требований раздела 6 ГОСТ Р ИСО 9001 «Менеджмент ресурсов».
10. Анализ требований раздела 7 ГОСТ Р ИСО 9001 «Процессы жизненного цикла продукции».
11. Анализ требований раздела 8 ГОСТ Р ИСО 9001 «Измерения, анализ и улучшение».

#### ***Вопросы для собеседования № 4***

1. Приведите структурную схему процесса управления записями: основные этапы, их порядок и ответственность
2. Процессный и системный подходы к менеджменту качества.
3. Методология развития СМК предприятия, основанная на взаимодействии циклов PDCA и SDCA.
4. Управление внешней нормативной документацией предприятия.
5. Управление внутренней нормативной документацией предприятия.
6. Управление записями процессов.
7. Состав записей о качестве организации.
8. Показатели качества процессов СМК. Примеры.

#### ***Вопросы для собеседования № 5***

1. Каким требованиям должны отвечать исходные данные для разработки текста процедуры?
2. Назовите критерии соответствия исходных данных для разработки текста процедуры.
3. Назовите основные требования ГОСТ 1.5 к изложению текста процедуры.
4. С какой целью составляется «плановик» структуры текста процедуры?
5. Основные положения разработки стандарта предприятия, рабочей инструкции предприятия.
6. Требования к разработке Положения о подразделении предприятия.
7. Основные положения разработки инструкции должностной.
8. Форма документа для сбора данных. Пример для конкретного объекта управления.

#### ***Вопросы для собеседования № 6***

1. Приведите общие положения о внутреннем аудите: цели аудита; основные этапы аудита и методы их проведения
2. Планирование и подготовка внутреннего аудита.
3. Проведение аудита. Типы вопросов и рекомендации по составлению чек - листов.
4. Заключительное совещание. Отчетность внутреннего аудита.
5. Этика поведения аудитора.

#### ***Вопросы для собеседования № 7***

1. Дайте развернутую характеристику нечисловым методам улучшения деятельности организации: диаграмма сродства; реперные точки; мозговая атака, диаграмма причинно-следственных связей.
2. Дайте развернутую характеристику числовым методам улучшения деятельности организации - контрольные карты, гистограмма; диаграмма Парето; диаграмма разброса
3. Проблемы СМК больших предприятий. Основные задачи автоматизации управления документацией СМК.
4. Дайте характеристику показателям, с помощью которых оцениваются результативность и эффективность СМК предприятия.
5. Дайте определение затратам на качество. Дайте сравнительный анализ концепций классификаций затрат на качество и целесообразность их применения на практике.
6. Приведите развернутую характеристику процессов измерения, анализа и улучшения предприятия в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.



### ***Требования к выполнению курсовой работы***

Целью курсовой работы является освоение студентами основных принципов разработки системы нормативных документов предприятия, регламентирующих его производственную деятельность в рамках системы менеджмента качества (СМК).

Объектом разработки является структура документации СМК предприятия и отдельные ее документы (цели и политика в области качества, стандарт предприятия, положение о подразделении, инструкция должностная). Данные документы являются элементами **одной системы**, что должно найти отражение в построении документов.

Пояснительная записка курсовой работы должна включать следующие разделы:

- Введение;
- Краткая характеристика производственного предприятия;
- Цели и политика предприятия в области качества;
- Организационная структура предприятия;
- Процессы предприятия;
- Ответственность руководства и персонала;
- Состав документации и обозначение документов СМК;
- Стандарт предприятия;
- Положение о подразделении предприятия;
- Инструкция должностная;
- Выводы.

Основные теоретические положения и методические указания для выполнения контрольной работы приведены в конспекте лекций и в методических указаниях по выполнению курсовой работы.

### ***Темы практических занятий по дисциплине:***

- а) Разработка дерева целей и матрицы ответственности СМК предприятия.
- б) Разработка структур документации СМК предприятий.
- в) Разработка структурных схем процедур.
- г) Анализ требований к содержанию и оформлению внутренних нормативных документов предприятия.
- д) Разработка вербальной модели процедуры.
- е) Решение примеров применения инструментальных методов анализа процессов.
- ж) Решение примеров анализа затрат на качество.
- з) Проведение контрольных проверок знаний по темам практических занятий.

### ***Перечень вопросов к экзамену:***

1. Дайте характеристику 7-и принципам менеджмента качества. Каким образом данные принципы отражаются в документации СМК?
2. Как реализуются циклы PDCA-SDCA при функционировании СМК предприятия (на заданном примере функциональной модели СМК организации)?
3. Каким образом концептуальная модель СМК (ГОСТ Р ИСО 9000) отражает реализацию менеджмента качества?
4. Приведите классификацию документации предприятия. Охарактеризуйте основные виды документов.
5. В чем суть процессного и системного подхода к организации деятельности предприятия?
6. Дайте развернутую характеристику применения инструментальных средств BPWin при построении функциональной модели сети процессов предприятия.
7. Как определяются Цели предприятия в области качества? Каким образом осуществляется планирование реализации Целей? (на примере).

8. Дайте характеристику показателям, с помощью которых оцениваются результативность и эффективность СМК предприятия.
9. Дайте развернутую характеристику основных требований к нормативной документации.
10. В чем суть методологии развития СМК предприятия, основанной на взаимодействии циклов PDCA и SDCA?
11. Приведите структурную схему процедуры управления внутренней нормативной документацией предприятия (основные этапы и их порядок).
12. Как реализуется системный подход при разработке структуры нормативной документации СМК предприятия? Приведите пример структуры.
13. Приведите общие положения о внутреннем аудите: цели аудита; основные этапы аудита и методы их проведения.
14. Приведите структурную схему процедуры управления внешней нормативной документацией предприятия (основные этапы и их порядок).
15. Приведите классификацию и назначение инструментальных методов улучшения процессов, дайте характеристику методам.
16. Приведите примерный состав записей организации. Охарактеризуйте этапы жизненного цикла записи.
17. Как реализуется системный и процессный подходы при функциональном моделировании СМК?
18. Дайте определение затратам на качество. Дайте сравнительный анализ концепций классификаций затрат на качество и целесообразность их применения на практике.
19. Приведите структурную схему процесса управления записями: основные этапы, их порядок и ответственность.
20. Дайте развернутую характеристику нечисловым методам улучшения деятельности организации: диаграмма сродства; реперные точки; мозговая атака, диаграмма причинно-следственных связей.
21. Дайте развернутую характеристику числовым методам улучшения деятельности организации - контрольные карты, гистограмма; диаграмма Парето; диаграмма разброса
22. Приведите развернутую характеристику процессов менеджмента ресурсов предприятия в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001
23. Приведите развернутую характеристику процессов жизненного цикла продукции предприятия в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.
24. Приведите развернутую характеристику процессов измерения, анализа и улучшения предприятия в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001
25. Дайте развернутую характеристику основным задачам автоматизации управления документацией СМК.

**Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ и ВЛАДЕТЬ:**

1. Разработать структуру документа «Положение об отделе кадров» в соответствии с требованиями процессного подхода (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и декомпозицию макропроцесса «Менеджмент ресурсов»)
2. Провести анализ текста процедуры и выявить его несоответствия требованиям, предъявляемым к нормативным документам (для заданного текста процедуры «Проведение внутреннего аудита»).
3. Составить развернутый перечень корректирующих и предупреждающих действий для улучшения процесса «Управление записями организации» (для заданного примера,

включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и перечень несоответствий процесса, выявленных внутренним аудитом)

4. Провести анализ документа (заданного примера технологической карты) с результатами обработки данных мониторинга процесса СМК за отчетный период времени. Дать обоснованную и развернутую оценку состояния процесса (стабильный и соответствующий, или нестабильный, но соответствующий, или несоответствующий, или критический).

5. Разработать структуру документа «Положение о секретариате» в соответствии с требованиями процессного подхода (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и декомпозицию макропроцесса «Управление СМК»)

6. Определить состав документов, предъявляемых высшему руководству для анализа в соответствии с требованиями ИСО 9001, раздела 5.6 Анализ со стороны руководства. Дайте краткую характеристику содержания каждого документа.

7. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 составить перечни незначительных, значительных и критических несоответствий процесса «Внутренний аудит». Предложите комплексы предупреждающих и корректирующих действий, направленных на: поддержание соответствия процесса; корректировку процесса; реконструкцию процесса.

8. Провести анализ текста процедуры и выявить его несоответствия требованиям, предъявляемым к нормативным документам (для заданного текста процедуры «Планирование и подготовка внутреннего аудита»).

9. Разработать функциональную модель процесса «Жизненный цикл внутреннего нормативного документа организации»

10. Определить состав документов, предъявляемых аудиторами для оформления окончательного отчета о проведенном внутреннем аудите. Дайте краткую характеристику содержания каждого документа.

11. Разработать структуру документа «Стандарт организации на процесс «Управление записями» в соответствии с требованиями процессного подхода (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и декомпозицию макропроцесса «Управление документацией СМК»)

12. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 определить состав записей, используемых для оценки результативности и эффективности процесса «Корректирующие и предупреждающие действия».

13. Разработать опросные листы для анализа деятельности отдела охраны труда при проведении внутреннего аудита (на основании образца документа «Положение об отделе охраны труда», форма опросного листа).

14. Провести анализ текста процедуры и выявить его несоответствия требованиям, предъявляемым к нормативным документам (для заданного текста процедуры «Управление внешней нормативной документацией»).

15. Разработать функциональную модель процесса «Внутренний аудит».

16. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 определить состав записей процесса «Управление нормативной документацией СМК». Дайте краткую характеристику содержания каждого документа-записи.

17. Для заданных: структуры управления организации; функционального назначения и задач каждого подразделения ; функциональной модели СМК предприятия оптимизировать структуру матрицы ответственности по критерию «минимум связей между подразделениями»

18. Обработать результаты проверок (внутреннего аудита) администрации организации, дать оценку соответствия процесса по результатам обработки (на основании образца

нормативного документа предприятия «Положение об администрации» и записей внутреннего аудита).

19. Разработать структуру документа «Положение об отделе кадров» в соответствии с требованиями процессного подхода (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и декомпозицию макропроцесса «Менеджмент ресурсов предприятия»).

20. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 определить состав записей процесса «Управление персоналом». Дайте краткую характеристику содержания каждого документа-записи.

21. Разработать опросные листы для анализа деятельности подразделения «Секретариат» при проведении внутреннего аудита (на основании образца документа «Положение о секретариате», форма опросного листа).

22. Провести анализ текста процедуры и выявить его несоответствия требованиям, предъявляемым к нормативным документам (для заданного текста процедуры «Обработка результатов и составление отчета внутреннего аудита»).

23. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 составить перечни незначительных, значительных и критических несоответствий процесса «Планирование деятельности предприятия в области качества». Предложите комплексы предупреждающих и корректирующих действий, направленных на: поддержание соответствия процесса; корректировку процесса; реконструкцию процесса.

24. Обработать результаты проверок процесса «Внутренний обмен информацией», дать оценку соответствия процесса по результатам обработки (на основании образцов нормативных документов предприятия «Внутренний обмен информацией», «Положение об отделе информационных технологий» и записей внутреннего аудита).

25. Разработать функциональную модель процесса «Жизненный цикл записи».

26. Составить диаграмму Парето на основании данных журнала технического контроля о выявленных несоответствиях продукции предприятия. Дать обоснованную и развернутую оценку качества продукции и причинах несоответствий.

27. Разработать структуру документа «Положение о службе качества» в соответствии с требованиями процессного подхода (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК и матрицу ответственности организации).

28. Провести анализ текста процедуры и выявить его несоответствия требованиям, предъявляемым к нормативным документам (для заданного текста процедуры «Проведение корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с результатами внутреннего аудита»).

29. Составить опросник (чек-листы) для проведения опроса персонала при проверке деятельности подразделения «бюро стандартизации» (на основании образца документа «Положение о бюро стандартизации»).

30. Составить развернутый перечень корректирующих и предупреждающих действий для улучшения процесса «Управление внутренней нормативной документацией» (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и перечень несоответствий процесса, выявленных внутренним аудитом).

31. Обработать результаты проверок (внутреннего аудита) отдела маркетинга организации, дать оценку соответствия процесса по результатам обработки (на основании образца нормативного документа предприятия «Положение об отделе маркетинга» и записей внутреннего аудита).

32. Разработать опросные листы для анализа деятельности подразделения «Служба качества» при проведении внутреннего аудита (на основании образца документа «Положение о службе качества», форма опросного листа).

33. Составить опросник (чек-листы) для проведения опроса персонала при проверке деятельности подразделения «Отдел кадров» (на основании образца документа «Положение об отделе кадров»).
34. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 разработать средствами BPwin декомпозицию функциональной модели процесса «Жизненный цикл продукции».
35. Составить диаграмму Парето на основании данных журнала внутреннего аудита о выявленных несоответствиях в деятельности отдела охраны труда. Дать обоснованную и развернутую оценку деятельности отдела и причинах несоответствий.
36. Разработать структуру внутренней нормативной документации СМК и матрицу взаимосвязей стандартов организации (матрицу соответствия). Обосновать принятые решения (на основании заданного примера структуры управления и перечня процессов организации).
37. Составить 3 контрольные карты (по альтернативному признаку) на основании данных 3-х журналов технического контроля продукции предприятия. Дать обоснованные оценки стабильности, или нестабильности, или несоответствия производства.
38. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 составить перечни незначительных, значительных и критических несоответствий процесса «Управление несоответствиями». Предложите комплексы предупреждающих и корректирующих действий, направленных на: поддержание соответствия процесса; корректировку процесса; реконструкцию процесса.
39. Провести анализ текста процедуры и выявить его несоответствия требованиям, предъявляемым к нормативным документам (для заданного текста процедуры «Разработка, проверка, валидация и утверждение нормативного документа»).
40. Составить развернутый перечень корректирующих и предупреждающих действий для улучшения процесса «Управление внешней нормативной документацией» (для заданного примера, включающего структурную схему управления, функциональную модель СМК организации и перечень несоответствий процесса, выявленных внутренним аудитом).
41. Основные требования к разработке Положения о подразделении предприятия (в соответствии с системным и процессным подходом к разработке нормативной документации СМК). Разработать структуру документа.
42. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 разработать средствами BPwin декомпозицию функциональной модели процесса «Измерения, анализ, улучшения».
43. Основные требования разработки стандарта предприятия (в соответствии с системным и процессным подходом к разработке нормативной документации СМК). Разработать структуру документа.
44. Основные требования разработки инструкции должностной (в соответствии с системным и процессным подходом к разработке нормативной документации СМК). Разработать структуру документа.
45. Разработать структуру внутренней нормативной документации СМК и матрицу взаимосвязей стандартов организации (матрицу соответствия). Обосновать принятые решения (на основании заданного примера структуры управления и перечня процессов организации).
46. Составить опросник (чек-листы) для проведения опроса персонала при проверке деятельности подразделения «Канцелярия» (на основании образца документа «Положение о канцелярии»).
47. Разработать структуру внутренней нормативной документации СМК и матрицу взаимосвязей стандартов организации (матрицу соответствия). Обосновать принятые решения (на основании заданного примера структуры управления и перечня процессов организации).

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение Дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий»

1. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2012. - 232 с.: ил. – 10 экз. [http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_91/cgiirbis\\_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL\\_PRINT&S21FMT=fullw\\_print&C21COM=F&Z21MFN=15231](http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=15231)
2. Проектирование информационных систем с СА ERwin Modeling Suite 7.3: учебное пособие / В. И. Горбаченко, Г. Ф. Убиенных, Г. В. Бобрышева. - Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2012. - 154 с. – 25 экз. [http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_91/cgiirbis\\_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL\\_PRINT&S21FMT=fullw\\_print&C21COM=F&Z21MFN=14924](http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=14924)
3. Управление качеством : учебное пособие / Ю. Т. Шестопап [и др.]. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 331 с.: ил. – 69 экз. [http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_91/cgiirbis\\_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL\\_PRINT&S21FMT=fullw\\_print&C21COM=F&Z21MFN=5855](http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=5855)
4. ГОСТ Р 1.5-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2012 № 1147-ст) <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=41495507906113870749314063&cacheid=EDF7243DA6A957E086E607849BACA2A4&mode=splus&base=STR&n=20262&rnd=0.4800585709880629#045498331741557774>
5. ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь Электронный ресурс <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=41495507906113870749314063&cacheid=23BDC4D69770A1C37BEC1BD4747AEDF6&mode=splus&base=LAW&n=195013&rnd=0.4800585709880629#08078943417557451>
6. ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования Электронный ресурс <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=103013546031384399844990374&cacheid=FF35AA7C3A1E56D0216B922DBF66E2FF&mode=splus&base=LAW&n=194941&dst=100001&rnd=0.009144426798236793#07620079128900794>
7. ГОСТ Р ИСО 9004:2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=27826004705226962575472187&cacheid=E113846E0A25AAF63E27682BD7B29190&mode=splus&base=LAW&n=135559&dst=100001&rnd=0.009144426798236793#07197836680438585>
8. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования (утв. Приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 № 28-ст). <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=135548&dst=0&profile=UNIVERSAL&mb=LAW&div=LAW&BASENODE=&SORTTYPE=0&rnd=290511.128346662&ts=416897017797703156247735&SEARCHPLUS=%22%C3%CE%D1%D2%20%D0%20%C8%D1%CE%2015489-1-2007.%20%CD%E0%F6%E8%EE%ED%E0%EB%FC%ED%FB%E9%20%F1%F2%E0%ED%E4%E0%F0%F2%20%D0%EE%F1%F1%E8%E9%F1%EA%EE%E9%20%D4%E5%E4%E5%F0%E0%F6%E8%E8.%20%D1%E8%F1%F2%E5%EC%E0%20%F1%F2%E0%ED%E4%E0%F0%F2%EE%E2%20%EF%EE%20%E8%ED%F4%EE%F0%EC%E0%F6%E8%E8%2C%20%E1%E8%E1%EB%E8%EE%F2%E5%F7%ED%EE%EC%F3%20%E8%20%E8%E7%E4%E0%F2%E5>

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=27826004705226962575472187&cacheid=870D49C1B2F87B93C5FFF8AE98D36D80&mode=splus&base=OTN&n=839&rnd=0.009144426798236793#06023649876403399>

9. Р 50.1.028 – 2001. Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования Электронный ресурс  
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=27826004705226962575472187&cacheid=870D49C1B2F87B93C5FFF8AE98D36D80&mode=splus&base=OTN&n=839&rnd=0.009144426798236793#06023649876403399>

**б) дополнительная литература:**

10. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. Политика, оценка, формирование [Текст] / Владимир Алексеевич Никитин, Виктория Владимировна Филончева. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 127 с.: ил. - (Теория и практика менеджмента).

[http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_91/cgiirbis\\_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL\\_PRINT&S21FMT=fullw\\_print&C21COM=F&Z21MFN=6081](http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=6081)

11. Управление качеством: учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 5-е изд. стереотип. - М.: Омега-Л, 2008. - 399 с. : ил. . [http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_91/cgiirbis\\_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL\\_PRINT&S21FMT=fullw\\_print&C21COM=F&Z21MFN=9316](http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=9316)

12. ГОСТ Р 54985-2012. Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001 Электронный ресурс  
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=103013546031384399844990374&cacheid=936576775DD84A8A47127175C4E915A6&mode=splus&base=OTN&n=2431&rnd=0.00914426798236793#008083124225846783>

13. ГОСТ Р 52614.2-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования" (утв. Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2006 № 309-ст)  
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=9133&dst=0&profile=UNIVERSAL&mb=LAW&div=STR&BASENODE=&SORTTYPE=0&rnd=290511.113074847&ts=4194747034833538897422067&SEARCHPLUS=%D1%E8%F1%F2%E5%EC%FB%20%EC%E5%ED%E5%E4%E6%EC%E5%ED%F2%E0%20%EA%E0%F7%E5%F1%F2%E2%E0.%20%D0%F3%EA%EE%E2%EE%E4%FF%F9%E8%E5%20%F3%EA%E0%E7%E0%ED%E8%FF%2>

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

14. Журнал "Методы менеджмента качества" Электронный ресурс <http://www.riastk.ru/mmq>

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

**«Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий»**

Лабораторные занятия проводятся в классе, оснащенном ПК с операционной системой Windows XP.



Рабочая программа дисциплины «Документирование деятельности систем менеджмента качества предприятий» составлена в соответствии с требованиями ФГОС В О с учетом рекомендаций ПрООП по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Программу составили:

1. Епишин И.Г., доцент кафедры ИНОУП 

**Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.**

Программа одобрена на заседании кафедры Информационное обеспечение управления и производства

Протокол № 4 от «20» мая 2015 года

Зам. зав. кафедрой ИНОУП



Ю.Г. Кирюхин

Программа одобрена методической комиссией факультета ВТ

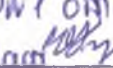
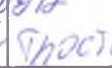

Протокол № 5 от «15» июня 2015 года

Председатель методической комиссии факультета ВТ



Н.Н. Коннов

**Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Учебная группа	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Решение выпускающей кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Лектор	Изменение №
2017/2018	15БД1		Уч. б. без изменений протокол № 1 от 31.03.2017 Зав. каф. ИНОУП 	Епишин И.Г.	
2018/2019	16БД1		Уч. б. без изменений прот. № 16 от 03.09.18 Зав. каф. ИНОУП 	Тростянецкая	
2019/2020	17БД1		Уч. б. без изменений пр. № 1 от 30.01.19 Зав. каф. ИНОУП 	Тростянецкая	