

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан

 С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

**Документационное обеспечение управления качеством**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Форма обучения

**Заочная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2021**

Код дисциплины в учебном плане: Б1.О.33

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

 В.И. Сырямкин

Председатель УМК

 О.В. Вусович

Томск – 2021

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование следующей компетенции:

– 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.

– ПК-2 Способен разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям нормативно-технической документации, утвержденным образцам (эталонам), условиям договоров.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-11.1 Знает состав технической документации в области управления качеством

ИОПК-11.2 Разрабатывает нормативно-техническую документацию для систем управления качеством на основе действующих стандартов с применением информационных технологий.

ИПК-2.4 Разрабатывает план мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утвержденным образцам, условиям договоров

## **2. Задачи освоения дисциплины**

– Научиться разрабатывать такие документы системы менеджмента качества как Политика в области качества и Документированные процедуры.

– Научиться разрабатывать корректирующие мероприятия (планы мероприятий) по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации.

## **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

## **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Девятый семестр, зачёт.

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: Российские и международные стандарты качества, Моделирование процессов, Производственный менеджмент.

## **6. Язык реализации**

Русский.

## **7. Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

– лекции: 4 ч.

– практические занятия: 6 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## **8. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

Тема 1. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества».

Обзор требований к составу и содержанию документации системы менеджмента качества: политики в области качества, руководства по качеству, документированных процедур, рабочих инструкций.

Тема 2. Структура документированной информации. Политика в области качества. Миссия, видение и стратегия.

Рассмотрены уровни управления и процессы организации, структура документации (на примере ISO 9001). «Политика в области качества», рекомендации по разработке и содержанию документа, доведение политики до персонала. Целеполагание по SMART. Введение в понятия «миссия», «видение», «стратегия», этапы разработки. Разбор Политик в области качества.

Тема 3. Руководство по качеству. Документированные процедуры и записи.

Структура руководства по качеству, документированных процедур, требования к изложению. Методы разработки и описания процессов в документах СМК (текст, таблица, блок-схема) посредством реализации общедоступного программного обеспечения MS Office. Документированная информация на примере ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Тема 4. Управление документами. Общие требования. Виды и форматы записей. Порядок составления и оформления организационно-правовых документов. Организационно-правовые документы учреждения, их цели и задачи создания. Документы, регулирующие деятельность организации и структурного подразделения. Документы, регулирующие деятельность сотрудников.

Тема 5. Управление документами. Общие требования. Виды и форматы записей. Порядок составления и оформления распорядительных документов. Цели и задачи издания распорядительных документов. Документы, издаваемые на основе коллегиального принятия решения. Документы, издаваемые на основе единоличного принятия решения.

Тема 6. Управление несоответствующей работой на предприятии. Методы анализа причины выявленных несоответствий, разработка корректирующих действий.

### **8.1. Примерный перечень семинарских (практических) занятий**

1. ГОСТ ИСО/ТО 10013-2007. Классификация документации системы менеджмента качества. Сопоставительный анализ видов документов.
2. Разработка Политики в области качества.
3. Разработка документированной процедуры (форма представления – текст, блок-схема, таблица).
4. Составление организационно-правовых документов.
5. Составление распорядительных документов.
6. Работа с несоответствующей продукцией и услугами: разработка КД.

## **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем опросов, выполнения групповых или индивидуальных заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

## **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

**Зачет в девятом семестре** проводится в письменной форме по билетам. Билет содержит два теоретических вопроса и один вопрос по выполненному проекту. Продолжительность зачета 60 минут.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Дайте характеристику структуре документированной информации СМК с позиции пользователей данных документов, а также с точки зрения ее веса в общем документообороте организации.

2. Какие принципы лежат в основе документирования СМК? Какие из них являются наиболее значимыми при формировании СМК?
3. Представьте структуру внутренней и внешней документации СМК.
4. Раскройте содержание Политики организации в области качества.
5. Охарактеризуйте типовую структуру и содержание руководства по качеству.
6. Раскройте содержание типовых элементов документированной процедуры.
7. Что понимаете под записями в СМК организации? Какие виды записей организации необходимо поддерживать?
8. Соответствует ли Руководство по качеству/рабочая инструкция Вашего проекта требованиям, изложенным в ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007?
9. Какие цели в области качества отражены в Политике Вашего проекта?
10. Какой порядок составления и оформления организационно-правовых документов.
11. Какой порядок составления и оформления распорядительных документов?
12. Что такое коррекция и корректирующее действие?
13. Методы поиска причины несоответствий.

Результаты зачета определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

В основе оценивания ответов на зачёте лежат принципы объективности, справедливости и всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении «зачтено» оценивается: знание фактического материала, результаты текущего контроля в форме опросов по пройденным темам и выполнения групповых/индивидуальных проектов, а также культура речи, глубина знания, аргументированность ответа, связь теории и практики, умение решить задачу.

«Не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе и допустившему принципиальные ошибки при ответе на вопросы билета.

## **11. Учебно-методическое обеспечение**

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» – <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

## **12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет**

а) основная литература:

– Зайцев С.А. Система менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение: учебное пособие / Зайцев С.А., Вячеславова О.Ф., Парфеньева И.Е., Ларцева Т.А. – М.: РУСАЙНС, 2022. – 206 с.

– Заика И.Т. Документоведение системы менеджмента качества. И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2022. – 186 с....

б) дополнительная литература:

– Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 544 с.

– Репин В.В. Моделирование бизнес-процессов в нотации BPMN в Business studio S: практическое руководство. – М.: Издательские решения, 2022. – 106 с.

в) ресурсы сети Интернет:

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

### 13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

### 14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешанном формате («Актру»).

### 15. Информация о разработчиках

Шорохова Мария Геннадьевна, канд. хим. наук, ассистент кафедры управления качеством факультета инновационных технологий.