

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /О.М. Репина/
(Ф.И.О. декана (директора института))

17.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.21 Разработка документации в области управления качеством

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление качеством в производственно-
технологических системах

Курс 2
Семестр 4

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	18	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	36	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	54	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	54	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	4	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Г.Р. Царева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)
доцент	УиП	СОГЛАСОВАНО	Н.А. Викторова
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра управления и права

(наименование кафедры)			
14.02.2025	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	И.А. Сбоева
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Поздеев Сергей Валерьевич, Директор АНО "РЦК в сфере производительности
труда РМЭ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 18.02.2025 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. 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-11.1 Осуществляет разработку технической документации системы управления качеством	знания: Знает основные нормативные документы для разработки и ведения документации умения: Умеет разрабатывать и оформлять документы организации навыки: Владеет навыками оформления организационно-распорядительной документации, технической документации системы управления качеством организации
	ОПК-11.2 Обеспечивает сопровождение и корректировку технической документации системы управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции, услуги	знания: Знает перечень документации системы управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции, услуги умения: Умеет корректировать и сопровождать документацию СМК на всех этапах жизненного цикла продукции, услуги навыки: Владеет навыками составления плана построения организационно-распорядительной документации, внедрению стандартов и технических условий на продукцию, услуги
2. ПК-6 Способность применять технологии и инструменты организационного развития в реализации задач в профессиональной деятельности	ПК-6.2. Разрабатывает документы в области качества	знания: Знает перечень документации системы обеспечения качества и способы контроля ее эффективности умения: Умеет вести обязательную документацию системы менеджмента качества навыки: Владеет основными приемами разработки, ведения и совершенствования необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Метрология, сертификация и стандартизация (ОПК-11), Метрология, сертификация и стандартизация (ПК-6), Начертательная геометрия и инженерная графика (ОПК-11)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Проектирование и внедрение систем менеджмента качества на предприятии (ПК-6), Интегрированные системы менеджмента качества (ПК-6), Форсайт-технологии в управлении (ПК-6), Карьерная адаптивность (ПК-6), Управление

компетентностью персонала (ПК-6); практиках: Преддипломная практика (ОПК-11), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-6); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-11), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-6)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, информационные, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма, ролевая игра

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Основы делопроизводства	54	ОПК-11, ПК-6
Лекция. Организационные основы делопроизводства	2	
Практическое занятие. Система организационно–распорядительной документации. Виды организационно-распорядительных документов. Постоянные реквизиты документов. Бланки документов. Виды бланков. Требования к оформлению бланка письма. Требования к оформлению общего бланка.	4	
Лекция. Организационно-распорядительная документация	2	
Практическое занятие. Оформление переменных реквизитов организационно-распорядительных документов. Основные требования к составлению текстов. Унификация текстов документов. Формы унифицированных текстов. Порядок согласования, подписания, утверждения документов. Удостоверение документов.	4	
Лекция. Справочно-информационные документы. Деловая переписка. Составление писем.	2	
Практическое занятие. Особенности адресации. Правила составления сопроводительных писем. Особенности составления и оформления гарантийных писем. Особенности переписки коммерческих структур. Инициативные письма (информационные письма, рекламные и коммерческие предложения). Ответные письма. «Проблемные» письма (отказы, претензии, жалобы). Правила оформления обращений и использования формул вежливости. Внутриорганизационная переписка.	4	
Лекция. Справочно-информационные документы. Составление актов и протоколов.	2	
Практическое занятие. Акт. Формуляр и структура текста.	4	

Разновидности актов. Основания составления акта. Особенности оформления актов проверок, сдачи приема выполненной работы. Протокол. Формуляр и структура текста. Разновидности протоколов. Правила протоколирования. Приложения к протоколу. Особенности протоколирования заседаний коллегиальных исполнительных органов, собраний, совещаний.		
Лекция. Распорядительные документы. Составление приказов, указаний, распоряжений. Организационные документы.	2	
Практическое занятие. Структура текста. Приказ по основной деятельности. Области регулирования. Констатирующая часть приказа. Особенности составления распорядительной части приказа. Порядок визирования и ознакомления. Указание. Распоряжение. Области регулирования. Структура текста. Виды организационных документов. Особенности оформления уставов, положений, инструкций, правил.	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение. Выполнение заданий в электронном курсе. Разработка примеров документов.	24	
Документирование в СМК	54	ОПК-11, ПК-6
Лекция. Организация документооборота	2	
Практическое занятие. Порядок прохождения входящей корреспонденции: экспедиционная обработка, отбор документов для регистрации и представления руководителю. Правила доклада корреспонденции. Порядок прохождения исходящих документов: изготовление, представление на рассмотрение, сортировка, организация отправки. Организация движения и исполнения внутренних документов. Порядок работы исполнителей с документами.	4	
Лекция. Назначение и требования к документации СМК	2	
Практическое занятие. Структура документации СМК. Разбор конкретных примеров.	4	
Лекция. основополагающие документы менеджмента качества	2	
Практическое занятие. Разработка политики и целей в области качества на примере выбранного предприятия	4	
Лекция. Руководство в области качества. Документирование процессов менеджмента качества.	2	
Практическое занятие. Идентификация процессов, проектирование процессов, описание процессов, составление шаблона процесса	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение. Выполнение заданий в электронном курсе. Разработка примеров документов.	30	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Разработка документации в области управления качеством рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине Разработка документации в области управления качеством, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Разработка документации в области управления качеством. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Разработка документации в области управления качеством, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Разработка документации в области управления качеством, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине Разработка документации в области управления качеством является экзамен.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Кузнецов, И. Н. Делопроизводство [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / Кузнецов И. Н. 10-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 460 с. ISBN 978-5-394-04152-5.	https://e.lanbook.com/book/277238
2.	Салдаева, Екатерина Юрьевна. Система менеджмента качества [Текст] : учебное пособие для студентов очной и заочной форм обучения по направлениям подготовки 27.03.01, 27.04.01 / Е. Ю. Салдаева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 81 с. ISBN 978-	15 / https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_Sistema_menedzmenta_i_kachestva_2019.pdf

	5-8158-2117-0. Экземпляры: всего 15.	
3.	Вдовин, Сергей Михайлович. Система менеджмента качества организации [Текст] : учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. Москва: ИНФРА-М, 2022. - 299 с. ISBN 978-5-16-100493-7.	https://znanium.com/catalog/document?id=422197
4.	Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие для бакалавров / Кузнецов И. Н. 11-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 196 с. ISBN 978-5-394-04188-4.	https://e.lanbook.com/book/229250
5.	Грозова, Ольга Сергеевна. Делопроизводство [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров "Менеджмент"] / О. С. Грозова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 123 с. ISBN 978-5-8158-1599-5. Экземпляры: всего 39.	39 / https://portal.volgatech.net/books/Grozova_Deloproizvodstvo_2015.pdf
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	http://www.cntd.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	515 (I)	Мультимедийный проектор Hitachi CP-X440 (1), ПК Моноблок RAMEC GALE Custom 21,5"/i3-3240/H61M/4DDR3/500SATA3/клав.,мышь (29), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	521 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office

			Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
3.	329a (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
4.	312 (II)	Доска маркерная 120*240 см (1), Монитор EOL I DEII 17" TFT (10), Монитор LG LCD 19" L 1919 S-SF silver (1), Монитор TFT 17" Samsung 740N LS 17HAAKS (12), ПК H404,2 420W/Intel Core i3 540/клав.,мышь,монит. 21,5", VA2248-LED (4), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку составляют:

1. Формуляр документа
2. Дело
3. Бланки документов

2. Датой документа является:

1. Дата его исполнения
 2. Дата его составления
 3. Дата его подписания или утверждения
 4. Дата его подготовки к подписанию
3. Морфема является ...
1. языковым знаком
 2. неязыковым знаком
 3. знаком искусственного языка
4. При классификации документов по видам деятельности (или назначению) не включаются такие виды документов как:
1. Графические
 2. Управленческие
 3. Нормативные
 4. Научно-технические
5. Какие реквизиты относятся к юридически значимым?
1. заголовок к тексту
 2. дата
 3. регистрационный номер документа
 4. резолюция
6. Справки, подтверждающие сведения биографического или служебного характера подписываются:
1. начальником отдела кадров
 2. руководителем
 3. руководителем (и заверяются печатью) и др.
7. Перечислите методы идентификации рисков при разработке руководства в области качества.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Дайте определение понятия «делопроизводство». Какова история его возникновения?
2. Опишите основные функции делопроизводства.
3. Дайте определение понятий «документирование» и «документооборот».
4. Опишите сущность стандартизации и унификации документов.
5. Дайте определение понятия «документ» и назовите основные функции документа
6. Дайте определение понятию «бланк документа». Назовите основные виды бланков документов и требования к их оформлению.

7. Что такое гербовые бланки и каковы требования к их учету и хранению?
8. Каковы назначение и состав организационно-правовой документации?
9. Опишите процедуру государственной регистрации юридического лица. Назовите необходимые для этого документы.
10. Что такое учредительные документы юридического лица и каково их назначение?
11. Какова процедура внесения изменений в учредительные документы?
12. Назовите особенности учредительных документов обществ с ограниченной ответственностью. Что должен включать устав общества с ограниченной ответственностью?
13. Опишите особенности и варианты оформления документов при создании общества с ограниченной ответственностью.
14. Опишите процедуру оформления устава общества с ограниченной ответственностью.
15. Что такое штатное расписание и каковы особенности его оформления?
16. Дайте определение должностной инструкции и опишите особенности ее оформления.
17. Дайте определение и опишите порядок оформления личной карточки и личного дела работника.
18. Каков порядок оформления документов при переводе работника на другую работу?
19. Как оформляется в делопроизводстве увольнение работника?
20. Что такое характеристика и каковы особенности ее оформления?
21. Что такое резюме? Какова структура и особенности оформления резюме?
22. Обоснуйте необходимость разработки Миссии, Видения, и Политики в области качества.
23. Что включает в себя руководство в области качества.
24. Что входит в рекомендуемый и обязательный состав документации СМК?