

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 05.05.2025 10:40:45 Уникальный программный ключ: 04c19ed88fb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	МИНИСТЕРСТВА НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
--	--	---	--------

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 / В.Е. Федоров

« 1 » _____ 2021 г.



Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Документационное обеспечение систем менеджмента качества

Направление подготовки (специальность)

27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль)

Управление качеством продукции

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2021

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:

Ученым советом факультета (института, филиала): Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования(21)

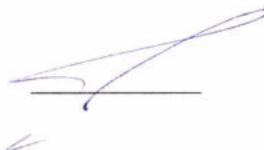
Протокол заседания № «01» от 31.08. 2021г.

Председатель Ученого совета
факультета (института, филиала)



В.И.Бархатов

Секретарь Ученого совета
факультета (института, филиала)



Д.А.Плетнев

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Управления качеством в производственно-технологических системах

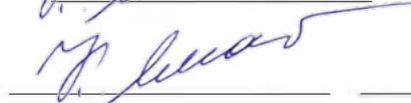
Протокол заседания № «01» от 31.08. 2021г.

Заведующий кафедрой



К.ИИ. Ямалетдинова

Автор (составитель)



К.ИИ. Ямалетдинова

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 4
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 организации (стандарты на процедуры СМК, положения о подразделениях, инструкции должностные) на основе системного и процессного подхода.	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.О.17
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для освоения дисциплины необходимы знания и навыки пользования информационными технологиями в УК	
Информационные технологии в управлении качеством	
Квалиметрия и средства контроля качества	
Компьютерная графика	
Основы программирования	
Технологическая (производственно-технологическая) практика 1	
Методы и средства измерения, испытаний и контроля	
История развития систем управления качеством	
Экологический менеджмент	
Правоведение	
Правовое обеспечение экономической деятельности	
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Дисциплина является предшествующей для изучения дисциплины Технологии разработки стандартов и нормативных документов, практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, выполнения квалификационной работы бакалавра.	
Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	
Квалиметрия и средства контроля качества	
Компьютерная графика	
Средства и методы управления качеством	
Основы технического регулирования	
Разработка документации по контрольно-надзорной деятельности	
Технология разработки стандартов и нормативной документации	
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
Преддипломная практика	
Технологическая (производственно-технологическая) практика 2	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-6: Способен разрабатывать методики и инструкции по текущему контролю и оценке качества работ (услуг)	
Знать:	
нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере обращения с отходами; методические и нормативные материалы по управлению качеством работ (услуг); система государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля; технологические процессы и режимы производства работ, предоставления услуг; правила оформления технической документации и делопроизводства, ведения деловой переписки; методы контроля качества работ (услуг); отраслевые и локальные стандарты и технические условия; виды производственного брака (дефектов), методы его предупреждения и устранения; требования, предъявляемые к технической документации, сырью, материалам, полуфабрикатам, комплектующим изделиям и готовым работам (услугам); методы и алгоритмы анализа и обработки данных	

<p>Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 5</p>
<p>Уметь:</p>	
<p>применять методы и алгоритмы анализа и обработки данных мониторинга качества технической документации, сырья, материалов, комплектующих изделий, работ (услуг); определять соответствие установленным требованиям качества технической документации, сырья, материалов, комплектующих изделий, работ (услуг); использовать методики контроля качества работ (услуг) на технологических этапах обращения с отходами; разрабатывать методики и инструкции по текущему контролю качества работ (услуг); оформлять техническую и учетно-отчетную документацию</p>	
<p>Владеть:</p>	
<p>навыками анализа результатов мониторинга качества технической документации, сырья, материалов, комплектующих изделий, работ (услуг); навыками определения причин понижения качества работ (услуг); навыками подготовки и согласования с органами государственного надзора проектов методик и инструкций по текущему контролю и оценке качества работ (услуг); навыками актуализации методик и инструкций по текущему контролю и оценке качества работ (услуг) в соответствии с изменениями нормативно-правовой базы и системы технического регулирования в сфере обращения с отходами</p>	
<p>ПК-4: Способен готовить аналитические отчеты о возможности применения передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством</p>	
<p>Знать:</p>	
<p>национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг); основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством; методы управления документооборотом организации</p>	
<p>Уметь:</p>	
<p>применять актуальную нормативную документацию в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством; составлять аналитические отчеты в профессиональной области деятельности</p>	
<p>Владеть:</p>	
<p>навыками обзора передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством; навыками обработки данных передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством; навыками составления сводных отчетов по актуализации национальной и международной нормативной документации в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством</p>	
<p>ПК-3: Способен разрабатывать методики и инструкции по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции, в испытаниях готовых изделий и оформлении документов, удостоверяющих их качество</p>	
<p>Знать:</p>	
<p>методы квалитетического анализа продукции (услуг) при производстве изделий (оказании услуг)</p>	
<p>Уметь:</p>	
<p>применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг); применять методы квалитетического анализа продукции (услуг)</p>	
<p>Владеть:</p>	
<p>навыками анализа данных по испытаниям готовых изделий; навыками подготовки нормативной документации для разработки методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции; навыками формирования методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции; навыками ведения реестра методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции</p>	
<p>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</p>	
<p>Знать:</p>	
<p>технологии разработки документации в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества</p>	
<p>Уметь:</p>	
<p>разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества</p>	
<p>Владеть:</p>	
<p>навыками разработки технической документации (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества</p>	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 6
3.1	Знать:	
3.1.1	- технологию разработки документации в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества;	
3.1.2	- методы квалитетического анализа продукции (услуг) при производстве изделий (оказании услуг);	
3.1.3	- национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг); основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством; методы управления документооборотом организации;	
3.1.4	- нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере обращения с отходами; методические и нормативные материалы по управлению качеством работ (услуг); система государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля; технологические процессы и режимы производства работ, предоставления услуг; правила оформления технической документации и делопроизводства, ведения деловой переписки; методы контроля качества работ (услуг); отраслевые и локальные стандарты и технические условия; виды производственного брака (дефектов), методы его предупреждения и устранения; требования, предъявляемые к технической документации, сырью, материалам, полуфабрикатам, комплектующим изделиям и готовым работам (услугам); методы и алгоритмы анализа и обработки данных.	
3.2	Уметь:	
3.2.1	- разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества;	
3.2.2	- применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг; применять методы квалитетического анализа продукции (услуг);	
3.2.3	- применять актуальную нормативную документацию в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством; составлять аналитические отчеты в профессиональной области деятельности;	
3.2.4	- применять методы и алгоритмы анализа и обработки данных мониторинга качества технической документации, сырья, материалов, комплектующих изделий, работ (услуг); определять соответствие установленным требованиям качества технической документации, сырья, материалов, комплектующих изделий, работ (услуг); использовать методики контроля качества работ (услуг) на технологических этапах обращения с отходами; разрабатывать методики и инструкции по текущему контролю качества работ (услуг); оформлять техническую и учетно-отчетную документацию.	
3.3	Владеть:	
3.3.1	- навыками разработки технической документации (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества;	
3.3.2	- навыками анализа данных по испытаниям готовых изделий; навыками подготовки нормативной документации для разработки методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции; навыками формирования методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции; навыками ведения реестра методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции;	
3.3.3	- навыками обзора передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством; навыками обработки данных передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством; навыками составления сводных отчетов по актуализации национальной и международной нормативной документации в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством;	
3.3.4	- навыками анализа результатов мониторинга качества технической документации, сырья, материалов, комплектующих изделий, работ (услуг); навыками определения причин понижения качества работ (услуг); навыками подготовки и согласования с органами государственного надзора проектов методик и инструкций по текущему контролю и оценке качества работ (услуг); навыками актуализации методик и инструкций по текущему контролю и оценке качества работ (услуг) в соответствии с изменениями нормативно-правовой базы и системы технического регулирования в сфере обращения с отходами.	

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 108 в том числе : аудиторные занятия : 8 самостоятельная работа : 100 :	Виды контроля в семестрах: зачеты 8

Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 7
---	--------

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
Раздел 1. Цели и задачи СМК. Нормативная база и модели СМК				
1.1	Введение. Цели и задачи СМК предприятий. Стандарты серии ИСО 9000. Основные положения, терминология. Концептуальная модель СМК предприятия. Циклы PDCA и SDCA. /Лек/	8	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3
1.2	Анализ содержания ИСО 9001 и Государственного стандарта СМК. Документирование системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандарта ISO. Общее описание системы менеджмента на конкретных примерах (основные и вспомогательные, внутренние внешние документы. Анализ требований к документации СМК в соответствии с ИСО 9001 и ИСО 15489. Характеристика этапов управления жизненным циклом документов. /Пр/	8	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
1.3	Анализ содержания ИСО 9001. Процессы СМК и их характеристика. /Ср/	8	32	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
Раздел 2. Требования к управлению документами и записями.				
2.1	Сущность управления документацией СМК. Цикл PDCA применительно к управлению документацией. Системный и процессный подходы к документированию СМК. Иерархическая структура нормативной документации СМК. /Лек/	8	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
2.2	Политика в области качества. Руководство по качеству. Документирование процедур (стандартов предприятия) по управлению рисками. Документированные процедуры. Положение о подразделении. Инструкция должностная. Функциональные модели управления записями предприятия в целом и отдельных подразделений. /Пр/	8	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
2.3	Требования к управлению документами и записями. Подготовка докладов, презентаций /Ср/	8	32	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
Раздел 3. Требования к содержанию внутренних нормативных документов.				
3.1	Типы документов с системе СМК. Характеристика внутренних документов СМК. Требования к разработке системы внутренних нормативных документов. Содержания документов в соответствии с задачами документирования деятельности предприятия, а также в соответствии со структурой документации СМК. /Лек/	8	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
3.2	Разработка политики в области качества (деловая игра). Разработка целей в области качества (деловая игра). Разработка карты процессов СМК (деловая игра). /Пр/	8	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3
3.3	Требования к содержанию внутренних нормативных документов. Основы технологии разработки моделей процедур. /Ср/	8	36	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1 Доклад –продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно–практической, учебно-исследовательской

или научной темы.

2 Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

3 Практическая работа – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени.

4 Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерный перечень тем докладов:

1. Документ и его место в системе управления
2. Нормативно-методические акты, регламентирующие создание и оформление документов.
3. Документоведение как научная дисциплина: объект, предмет, основные методы.
4. Документоведение как научная дисциплина и ее связь с другими научными дисциплинами.
5. Понятие «информация» и его развитие.
6. Понятие «документ» и его развитие.
7. Общие и частные функции документа.
8. Способы документирования и их развитие.
9. Понятие служебного документирования и требования к документам.
10. Порядок регулирования, согласования и подписания управленческих документов.

Примерный перечень тем собеседований:

1. Правила оформления служебных документов.
2. Реквизиты и их предназначение.
3. Требования к содержанию, структуре и стилю изложения управленческих документов.
4. Организационно-распорядительная документация. Основные виды управленческих документов.
5. Правила и стиль написания делового письма.
6. Виды делового письма.
7. Особенности переписки с иностранными партнерами.
8. Деловые контакты без использования писем.
9. Виды потоков документов и стадии их обработки.
10. Регистрация документов.

Перечень тем практических работ

Практическая работа №1: Изучение терминологии в области качества продукции и менеджмента качества

Практическая работа №2: Изучение градаций товаров и услуг по качеству

Практическая работа №3: Оценка уровня качества товаров

Практическая работа №4: Методы менеджмента

Практическая работа №5: Оценка систем менеджмента качества

Примерный перечень тестовых заданий:

1. Организацию и проведение работ по обязательной сертификации в РФ осуществляет ...?
 - а) Госстандарт;
 - б) Центр сертификации;
 - в) МЭК;
 - г) Научный институт;
2. В нормативно-методическую базу сертификации входят?
 - а) правила по сертификации;
 - б) подзаконные акты;
 - в) указы президента;
 - г) федеральные законы;
3. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:
 - а) Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
 - б) Современную методологию менеджмента качества.

- в) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
г) Мероприятия по обеспечению качества.

4. Стандарты для управления качеством продукции бывают:

- а) Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
б) Государственные, международные, отраслевые.
в) Государственные и международные.
г) Государственные и отраслевые.

5. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

- а) Общую динамику сертификации систем качества.
б) Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
в) Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
г) Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

6. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:

- а) Сплошной контроль изделий.
б) Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
в) Компромисс между поставщиком и потребителем.
г) Браковочные уровни качества.

7. Что такое документ?

- а) Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;
б) Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;
в) Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса.

8. Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:

- а) документированная информация;
б) официальный документ;
в) делопроизводство.

9. 3. Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:

- а) коммуникативная функция документа;
б) социальная функция документа;
в) политическая функция документа.

10. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:

- а) Протокол заседания аттестационной комиссии;
б) Закон;
в) Платежное поручение.

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену

1. Документы в области стандартизации.
2. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
4. Понятие и значение правового обеспечения управления качеством продукции.
5. Понятие «управление качеством». Факторы и условия.
6. Процесс управления качеством продукции.
7. Применение общей теории управления (кибернетики) в управлении качеством продукции.
8. Состав нормативной документации.
9. Общие требования к содержанию документов системы качества.
10. Разработка стандарта организации.
11. Разработка и утверждение должностных инструкций.
12. Разработка положений и утверждение о структурных подразделениях.
13. Политика руководства в области качества.
14. Разработка и утверждение общего руководства по качеству.
15. Понятия «документационное обеспечение управления» и «делопроизводство»
16. Служба ДОУ – функции и структура, права и ответственность
17. Нормативно-правовая база документирования
18. Понятие «унификация документов» и его значение в современном делопроизводстве

19. Стандартизация документов. Требования ГОСТ Р.6-30-2003
20. Реквизит. Расположение и размер реквизитов
21. Понятие «документ». Функции документов
22. Классификация документов
23. Системы документов
24. Организационно-распорядительная система документации
25. Распорядительные документы
26. Организационно-правовые документы
27. Информационно-справочные документы
28. Документы по личному составу
29. Технология работы с документами
30. Определение понятия «документооборот», общие принципы и методические основы организации документооборота
31. Структура и общая характеристика документопотоков
32. Регистрация как составная часть технологии ДОУ
33. Этапы прохождения и исполнения исходящих и внутренних документов. Регистрация документов. Задачи и принципы регистрации
34. Основные правила индексации документов
35. Формирование и хранение дел в делопроизводстве
36. Определение понятия номенклатуры дел. Виды номенклатур дел
37. Требования к формулировке заголовков дел в номенклатуре
38. Образование индекса дела в номенклатуре
39. Сроки хранения дел
40. Хранение документов в структурных подразделениях организации
41. Подготовка и передача дел в ведомственный архив

6.4. Критерии оценивания

Доклад

При оценке доклада использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Если доклад сводится к краткому сообщению (10 минут), может сопровождаться презентацией (10-15 слайдов) и не может дать полного представления о проведенной работе, то необходимо оценивать ответы на вопросы и, если есть, отчет/пояснительную записку.

Критерии оценки для очной формы обучения:

- 5 баллов, если задание выполнено полностью;
- 4 баллов, если задание выполнено с незначительными погрешностями;
- 3 балла, если задание выполнено с погрешностями;
- 2 балла, если обнаружено знание и понимание большей части задания;
- 1 балл, если задание выполнено не полностью;
- 0 баллов, если задание не выполнено.

Собеседование

Критерии оценки собеседования для очной формы обучения:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
- продемонстрирована способность синтезировать новую информацию;
- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.
- 2 балл, если задание выполнено полностью
- 1 балл, если задание выполнено с незначительными погрешностями
- 0 баллов, если обнаруживает знание и понимание большей части задания

Практическая работа – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени. Как правило, выполнение задания предполагает наличие определенных ответов на поставленные вопросы и решение практической задачи.

Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 11
<p>Критерии оценки (в баллах):</p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие предполагаемым ответам; - правильное использование алгоритма выполнения действий (методики проведения измерений); - логика рассуждений сопоставления полученных результатов; - умение делать выводы. - 5 баллов, если был дан полное, развернутое выполнение задания; - 1-4 балла, от степени выполнения задания; - 0 баллов выставляется студенту, если студент не смог выполнить задание. <p>Тест.</p> <p>Критерии и методика оценивания для очной формы обучения:</p> <p>Один тестовый вопрос.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 балл выставляется студенту, если ответ правильный; - 0 баллов выставляется студенту, если ответ неправильный. <p>Экзамен</p> <p>Критерии и методика оценивания (в баллах):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы; - 17-24 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности; - 10-16 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос; - 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос. <p>Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отлично – от 90 до 100 баллов; - хорошо – от 70 до 89 баллов; - удовлетворительно – от 49 до 69 баллов; - неудовлетворительно – менее 45 баллов. 	

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Заика И. Т., Гительсон Н. И.	Документирование системы менеджмента качества: учебное пособие для вузов	Москва: КноРус, 2013	
Л1.2	Круглов, Шишков	Менеджмент качества как он есть	М.: Эксмо, 2006	
Л1.3	Вдовин С. М., Салимова Т. А.	Система менеджмента качества организации: учебное пособие (http://znanium.com/catalog/document?id=337672)	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Астафеев В. Д.	Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов: монография (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539)	Москва : Лаборатория книги, 2012	ЭБС
Л2.2	Андреева В. И.	Делопроизводство: организация и ведение: учебно- практическое пособие для вузов	Москва: КноРус, 2010	

Рабочая программа дисциплины "Документационное обеспечение систем менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 12
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.3	Меркулова Е. В.	Практическое делопроизводство: составление и оформление документов: пособие для секретаря и кадровика	Москва: Омега-Л, 2011	
Л2.4	Пшенко А. В.	Делопроизводство и основные нормативные требования к документам: учебное пособие	Москва : Юридический колледж МГУ, 1994	
Л2.5	Андреева В. И.	Работа с документами в делопроизводстве: требования к документообороту фирмы (на основе ГОСТов РФ)	Москва : Бизнес-школа "Интел-Синтез", 1997	
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Единое окно доступа к информационным ресурсам [Электронный ресурс] : сайт / ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». – Москва, 2005.- http://window.edu.ru http://window.edu.ru			
Э2	КиберЛенинка - научная электронная библиотека (журналы). - http://cyberleninka.ru http://cyberleninka.ru			
Э3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» - раздел "Журналы открытого доступа". - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp https://elibrary.ru			
7.3 Перечень информационных технологий				
7.3.1 Программное обеспечение				
MS Office365				
Adobe Reader				
7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы				
1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (https://elibrary.ru/defaultx.asp?) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.				
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/) КонсультантПлюс : справочно- правовая система : база данных / Региональный центр правовой информации Информправо. – Москва, 1992 – Режим доступа: из читальных залов библиотеки. – Текст : электронный.				
3. Справочно-правовая система «Гарант» (http://www.garant.ru/) ГАРАНТ.РУ : информационно-правовой портал / ООО «НПО ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 – Режим доступа: из читальных залов библиотеки 1-го корпуса (читальный зал № 3 – ауд. 205, медиациентр – ауд. 206, библиотека юридической литературы – ауд. 215). – Текст : электронный.				

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.
Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: доска, парты, мультимедийное и аудиооборудование.
Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно- наглядных пособий: цифровые образовательные ресурсы, а также используется Поликом для конференцсвязи, звуковые колонки, акустический усилитель, мультимедийный проектор, телевизор.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета
Для успешного освоения дисциплины необходима аудитория с мультимедийным оборудованием, в Институте экономики отраслей, бизнеса и администрирования ЧелГУ имеется три в 4-ом учебном корпусе (212, 205, 111) и пять в 8-ом учебном корпусе (203, 310, 405, 407, 406).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.). Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п. Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы
--

осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

Практическая работа является свидетельством того, что слушатель овладел материалом и умеет кратко и доходчиво анализировать и излагать выбранную тему. Процесс подготовки и выполнения практической работы является одним из главных способов развития в учебной практике у студентов элементов управленческой деятельности; существенно влияет на самовоспитание студентов как специалистов в экономической области, так как это является важным видом самостоятельной интеллектуальной деятельности. Основной целью практических занятий по курсу «Документирование управленческой деятельности» является закрепление, усвоение, углубление расширение знаний, привитие навыков самостоятельной работы, грамотного оформления документов, принятия решений по выбору вариантов организации эффективного документооборота на предприятии. В практикуме органически сочетаются материалы семинарских и практических занятий. В учебно-методическое пособие по проведению практических занятий включены образцы документов, что позволит научиться студентам грамотно составлять основные документы управления на предприятии. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Усваивая материалы лекционного курса, студент может получить необходимые знания и навыки из практических занятий.

Они призваны помочь студентам:

- овладеть новым теоретико-понятийным аппаратом;
- ориентироваться в современных знаниях о документировании управления качеством;
- выявить основные требования, предъявляемые в специалисту-документоведу в сфере работы с документами по управлению качеством;
- вести дискуссии;
- аргументировано отстаивать свои позиции.

Изучение тем практических занятий необходимо начинать с определения базовых терминов и понятий, являющихся основой для понимания кадрового делопроизводства. Важно раскрыть содержание и объем дефиниций, выделить их существенные признаки и связи с другими понятиями делопроизводственного процесса, роль правового регулирования управления качеством, роли специалистов-документоведов в организации делопроизводства менеджмента качества.

Необходимо готовить конспект выступления на практическом занятии, внимательно прочитать этот конспект (план ответа), выделить исследуемый вопрос и аспекты раскрывающие его. Ответив на вопросы, выносимые на обсуждение, необходимо убедиться в правильности полученных знаний.

Данную цель преследуют и учебно-практические задания, представленные в рамках каждой темы. Они предполагают не только изучение теоретико-методологических основ раздела, представленных в учебных пособиях, но и самостоятельный индивидуальный (или групповой) анализ обозначенных проблем на основе собственного опыта и знаний, полученных из рекомендуемой литература-туры.

Методические рекомендации по планированию и организации самостоятельной работы

Успешность освоения дисциплины во многом зависит от планирования и организации самостоятельной работы слушателя.

Изучать новый материал и закреплять ранее пройденный, можно применяя разнообразные технологии. Можно привести некоторые рекомендации:

- 1) важно распределить весь материал на небольшие законченные части;
- 2) на следующем этапе изучения нового материала полезно снова повторить предыдущее;
- 3) изучать каждую тему последовательно, начиная с понятийного аппарата;
- 4) не допускать существенных перерывов в образовательной деятельности. Систематическая подготовка позволяет более успешно овладевать новыми знаниями.

Наиболее эффективно изучать учебный материал в традиционном повествовательном изложении материала в учебниках и учебных пособиях, решая одновременно приведенные учебные задания.

Как правило, студентов знакомят со структурой и содержанием дисциплины, раскрывают последовательность и внутреннюю логику курса еще на вводных занятиях. Это дает возможность заблаговременно изучить необходимый материал, подготовиться к практическим занятиям.

Самостоятельно приобретать знания можно, используя разнообразные источники информации: материалы учебно-методического комплекса; рекомендуемую литературу, представленную после каждой темы, в которой раскрываются изучаемые вопросы; учебные научные, справочные и др. издания, не указанные в данном списке и др. Оказать помощь в подборе дополнительной литературы может преподаватель кафедры и работники научной библиотеки.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих

образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.