

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Факультет культуры и искусств

Кафедра библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета



Т. М. Кожевникова

«21» июня 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.15 Проектирование систем управления документацией

Направление подготовки/специальность: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль/направленность/специализация: Документоведение и документационное обеспечение управления

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Неверова Татьяна Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «29» октября 2020 г. № 1343).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры библиотечно-информационных ресурсов «16» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета культуры и искусств, Протокол от «21» июня 2023 г. № 6.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Бакалавриата.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

## 1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-6 Способен принимать участие в разработке и внедрении локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления организацией

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере организационного и документационного обеспечения управления организациями)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
- А Документационное обеспечение управления организацией - А/01.6 Разработка и внедрение локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления организацией - С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации - С/09.6 Разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря	ПК-6 Способен принимать участие в разработке и внедрении локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления организацией	Осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-6 Способен принимать участие в разработке и внедрении локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления организацией

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Заочная (семестр)				
		4	5	6	7	9
1	Архивоведение		+	+	+	
2	Информационное и архивное право	+				

3	Организация и технология документационного обеспечения управления		+	+		
4	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности				+	
5	Преддипломная практика					+
6	Технологии государственного управления		+			

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Проектирование систем управления документацией» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение.

Дисциплина «Проектирование систем управления документацией» изучается в 8, 9 семестрах.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 6 з.е.

Заочная: 6 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>216</b>
Контактная работа	90
Лекции (Лекции)	36
Практические (Практ. раб.)	54
Самостоятельная работа (СР)	113
Экзамен	9
Зачет	4

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
8 семестр					
1	Развитие систем управления качеством продукции в России и за рубежом	2	4	8	Собеседование/уст ный опрос ; решение ситуационных задач

2	Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ИСО серии 9000	4	4	8	опрос; решение ситуационных задач
3	Принципы создания документации системы менеджмента качества и управления ею	4	4	10	Решение ситуационных задач (Решение ситуационных задач)
4	Разработка документов системы менеджмента качества	4	6	10	тест; Подготовка электронной презентации; решение ситуационных задач
9 семестр					
5	Основы организационного развития и проектирования систем управления	4	4	18	Решение контекстных задач
6	Методы исследования, анализа и проектирования систем управления	4	8	18	Решение ситуационных задач (Решение ситуационных задач)
7	Проектирование технологической, информационной, организационной и нормативной подсистем подсистемы управления	4	8	14	Тестирование
8	Проектирование подсистемы организации труда и управления персоналом	4	8	14	Собеседование, устный вопрос (Собеседование, устный вопрос)
9	Методы оценки эффективности на различных стадиях организационного проектирования, управление инновациями	6	8	13	Подготовка электронной презентации (Подготовка электронной презентации)

## **Тема 1. Развитие систем управления качеством продукции в России и за рубежом (ПК-6)**

### **Лекция.**

Системы управления качеством продукции в России и за рубежом. Опыт управления качеством в США, Франции, Германии и др. странах. Концепция Всеобщего управления качеством.

### **Практическое занятие.**

1. Управление качеством продукции: сущность, задачи.

2. Опыт управления качеством продукции в мире.

Задание для самостоятельной работы. Используя профессиональные журналы, выявить опыт управления качеством в отечественных учреждениях и организациях.

Составить персональные справки на ученых, занимающихся разработкой проблем менеджмента качества.

Составить модели иерархии качества в различных странах.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Используя профессиональные журналы, выявить опыт управления качеством в отечественных учреждениях и организациях.

Составить персональные справки на ученых, занимающихся разработкой проблем менеджмента качества.

Составить модели иерархии качества в различных странах.

## **Тема 2. Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ИСО серии 9000 (ПК-6)**

### **Лекция.**

Лекция. Международная организация по стандартизации (ИСО). Стандарты ИСО серии 9000, их роль и развитие. Требования к системе менеджмента качества стандартов ИСО серии 9000 и пути их соблюдения. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартами. Требования к системе менеджмента качества стандарта ИСО.

Функции управления качеством. Порядок создания системы менеджмента качества. Рекомендации ИСО. Задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества.

### **Практическое занятие.**

Методы реализации процессного подхода.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Составить таблицу с перечнем стандартов ИСО серии 9000. Проанализировать модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе.

Создать алгоритм реализации процессного подхода. Составить перечень основных процессов организации, которая является базой производственной практики документоведа. Объединить их в группы.

## **Тема 3. Принципы создания документации системы менеджмента качества и управления ею (ПК-6)**

### **Лекция.**

Лекция. Содержание документации системы менеджмента качества. Способы документирования и их носители. Использование схем, диаграмм, форм, диаграмм потоков, компьютерных программ и др. Принципы создания документации системы качества. Рубрикации документов системы качества. Основные виды документов в области качества. Стандарт предприятия, процедура, методика, инструкция, программа обеспечения качества, текущая документация.

Комплект документации системы менеджмента качества. Использование метода структурного анализа и техники проектирования. Анализ потребности в документации. Технология «шаг-за-шагом» в анализе необходимой документации. Правила разработки документов системы качества. Документированная процедура управления документами.

### **Практическое занятие.**

## Алгоритм разработки документов СМК

### **Задания для самостоятельной работы.**

Составить глоссарий основных терминов и определений в сфере документирования системы менеджмента качества.

Составить схему взаимосвязи ключевых процессов, документированных процедур и стандартов предприятия для учреждения образования.

## **Тема 4. Разработка документов системы менеджмента качества (ПК-6)**

### **Лекция.**

Лекция. Разработка документов «Миссия, видение и стратегический план развития», «Политика в области качества», «Цели в области качества». Разработка Руководства по качеству. Описание процессов системы менеджмента качества организации.

### **Практическое занятие.**

Практическая работа. Разработка документов системы менеджмента качества по индивидуальным заданиям.

Задание для самостоятельной работы. Содержание задания. Используя Интернет-ресурсы выявить образцы «Руководства по качеству» 3 организаций.

Проанализировать данные документы на предмет соответствия стандартам ИСО.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Используя Интернет-ресурсы выявить образцы «Руководства по качеству» 3 организаций.

Проанализировать данные документы на предмет соответствия стандартам ИСО.

## **Тема 5. Основы организационного развития и проектирования систем управления (ПК-6)**

### **Лекция.**

Лекция. Предмет, задачи, содержание, терминология, основные разделы изучаемого курса. Теоретические основы организации, планирования и проектирования систем управления. Определение объекта изучения организационного проектирования. Системный анализ как основа общей концепции исследования и проектирования систем управления. Общая методология изучения и проектирования существующих систем управления (СУ). Историческая справка. Обобщение отечественного и зарубежного опыта становления и развития оргпроектирования СУ: современное состояние и перспективы. Взаимосвязь курса и комплексов гуманитарных, экономических, социологических, психологических, документоведческих и технических дисциплин. Оптимизация системы управления организацией. Внешние и внутренние факторы, вызывающие изменение системы управления: информационный и социальный аспекты. Подсистемы управления: технологическая, информационная (документационная), социально-экономическая, организационная и нормативная. Человеческий фактор - важнейшая составляющая эффективности функционирования системы управления. Законодательные, нормативные и методические материалы. Целевой подход в организационном проектировании. Понятие цели и критериев эффективности. Виды целей. Иерархия целей. Формирование цели управления и организационного развития. Построение дерева проблем и дерева целей. Выявление целей перестройки системы управления. Определение локальных целей. Увязка локальных целей и общей цели. Определение приоритетных целей на каждом конкретном этапе функционирования системы управления. Методы сбора и анализа информации для построения дерева проблем и дерева целей.



Виды организационного проектирования. Направления, состав проектных работ и факторы, их определяющие. Общие требования к составу и содержанию проектных работ при одностадийном и многостадийном проектировании. Основные стадии организационного проектирования. Понятие диагностики и методы ее проведения. Выбор объекта организационного проектирования на основании данных диагностики и системы целей функционирования организации. Техническое задание по проектированию. Подходы к оценке будущей эффективности организационного проекта. Виды критериев эффективности СУ и методы их определения. Детальное обследование объекта организационного проектирования. Последовательность выполнения проектных работ. Соответствие основных направлений проектирования техническому заданию и результатам исследования. Технический (эскизный) проект. Технорабочий проект. Рабочий проект. Внедрение. Соотношение объемов проектных работ по стадиям. Требование к составу и содержанию работ на различных этапах.

Взаимоотношения между заказчиком и исполнителем работ. Финансирование проектных работ. Планирование работ по проектированию организационного развития системы управления. Ориентировочный расчет сметной стоимости. Определение трудоемкости работ. Организация проектных работ. Формирование групп. Управление проектными работами. Рабочая программа исследования. Распределение работ между исполнителями. Сетевой и графический методы планирования и контроля выполнения работ по проектированию. Техническое, технико-экономическое, юридическое и методическое обеспечение работ.

### **Практическое занятие.**

Практическая работа. Основные стадии организационного проектирования

Цель: усвоение стадий организационного проектирования.

Задание: Составить алгоритм процесса организационного проектирования с указанием всех этапов и описанием процедур.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Охарактеризовать методику составления сметы проекта

## **Тема 6. Методы исследования, анализа и проектирования систем управления (ПК-6)**

### **Лекция.**

Лекция. Классификация методов исследования и анализа СУ. Технические средства сбора данных. Методы сбора исходной информации. Формализованное представление результатов изучения и анализа систем управления. Выбор и обоснование методики исследования СУ. Уточнение целей и объектов, источников информации и методов исследования. Разработка документации для сбора данных и подготовка методических указаний по их заполнению. Подготовительные работы. Порядок проведения исследования.

Характеристика наиболее распространенных методов исследования. Хронометраж. Фотография рабочего времени. Самофотография. Метод моментных наблюдений. Экономико-статистические и технические методы. Характеристика методов анкетирования, интервьюирования, социометрии.

Исследование документально-оформленного и фактического состояний системы управления. Матричные методы анализа технологии обработки данных в существующих системах управления. Обработка и обобщение материалов исследования. Представление результатов исследования различных подсистем изучаемой СУ Анализ состояния системы на основании данных проведенного исследования. Анализ состава, структуры, свойств, характеристик, отношений. Проведение детального анализа количественных и качественных характеристик системы. Выявление основных связей и зависимостей, влияющих на систему и отдельные ее элементы.

Принципы, научные основы проектирования. Классификация методов проектирования. Логические методы. Методы моделирования. Эвристические методы проектирования. Методы типового проектирования. Графические методы проектирования. Использование средних величин в организационном проектировании. Сетевые методы. Методы проектирования на этапе формализации проектных решений. Описательные, математические, символьные методы. Аналитические методы проектирования. Теория массового обслуживания. Методы статистического моделирования Матричные методы в оргпроектировании.

Классификация моделей, используемых в организационном проектировании. Моделирование управленческих процессов с использованием математико-статистических методов. Методы исследования операций и математического программирования в проектировании организационного развития. Дисперсионный анализ. Применение корреляционных моделей. Методы учета вероятностных факторов в проектировании управленческой деятельности. Эксперимент и его роль в проектировании.

#### **Практическое занятие.**

Практическая работа. Основные стадии организационного проектирования.

Цель: усвоение методики анализа систем управления.

Задание: Выбрать методы для анализа конкретного объекта с указанием методов сбора информации и технических средств сбора данных.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Практическая работа. Определение методов исследования систем управления.

### **Тема 7. Проектирование технологической, информационной, организационной и нормативной подсистем подсистемы управления (ПК-6)**

#### **Лекция.**

Лекция. Процессы управления. Технология управления. Исходные данные для проектирования технологии управления. Назначение и использование нормативных, методических, технических и справочных материалов при проектировании и нормировании процессов управления и делопроизводства.

Проектирование технического, технологического обеспечения. Проектирование основных операций и процедур процессов управления. Последовательность выполнения операций и их регламентация. Анализ и выбор оптимальных проектных решений. Персональные и автоматизированные рабочие места руководителей, специалистов, технических работников как типовые автоматизированные управленческие модули.

Интегрированные информационные системы как часть организационного проекта совершенствования системы управления. Методы анализа информационных потоков. Входные и выходные данные. Выбор информационных языков и классификаторов. Особенности проектирования баз данных и выбора СУБД. Разработка предложений для гарантии достоверности информационного обеспечения и защиты информации от несанкционированного доступа.

Объективная необходимость управления системой документации. Принципы исследования и проектирования систем документации. Анализ количества и видов входящей и исходящей документации в целом по объекту проектирования и каждому самостоятельному структурному подразделению. Проектирование информационного обеспечения системы управления. Требования к документам с учетом Единой государственной системы делопроизводства, ГОСТов, ОСТов на системы документации.

#### **Практическое занятие.**

Проектирование организационной подсистемы системы управления.

Задание: Описать элементы организационной подсистемы для конкретной организации.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Изучить справочные материалы, используемые при проектировании и нормировании процессов управления и делопроизводства.

### **Тема 8. Проектирование подсистемы организации труда и управления персоналом (ПК-6)**

#### **Лекция.**

Лекция. Цель функционирования организации - основной фактор, определяющий формирование структуры управленческого аппарата. Проектирование организационной структуры и распределения полномочий и ответственности в аппарате управления. Комплексный подход к проектированию управленческой системы. Выбор конкретной структуры. Основные факторы, его определяющие. Выявление необходимой степени централизации и децентрализации. Функции структурных подразделений и работников управленческого аппарата. Взаимоотношения между структурными подразделениями. Обеспечение взаимной увязки целей организации и целей подразделения. Методы достижения эффективной интеграции. Обязанности сотрудников. Полномочия управляющего. Разделение труда. Функциональная структура. Принципы делегирования полномочий. Определение обязанностей и прав сотрудников. Документы, регламентирующие структуру системы управления. Методика разработки положений о структурных подразделениях и должностных инструкций. Контроль за полнотой, достаточностью, непротиворечивостью документов, регламентирующих деятельность подразделения аппарата управления.

Содержание и социально-экономическое значение нормирования труда. Функции норм труда. Виды норм труда и методы их обоснования. Нормативные материалы по труду. Методы разработки норм труда. Особенности нормирования и регламентации управленческого труда. Проектирование подсистем нормирования труда служащих. Установление численности работников организаций на нормативной основе. Разработка штатных расписаний с использованием нормативных материалов. Нормирование умственного труда. Микроэлементное нормирование. Зарубежный опыт нормирования.

Понятие организации труда персонала. Порядок учета выполнения работ. Условия труда. Содержательность работ. Анализ социальной подсистемы. Эргономическое проектирование. Понятие эргономического нормирования. Критерии психофизиологических возможностей человека. Методы определения утомления и напряженности труда. Физиологические и психологические методы определения функционального состояния. Активные методы снятия утомления. Методика измерения работоспособности. Определение времени и продолжительности перерывов и микроперерывов. Режимы работы. Оптимизация трудовой деятельности. Эргономичность информации. Оптимизация предоставляемой информации.

Организация рабочего места служащих. Нормы рабочего пространства. Особенности оптимизации деятельности человека при работе с видеотерминалом.

Определение основных направлений и функций подсистемы управления персоналом. Разработка процедур планирования и мониторинга персонала. Определение требований к персоналу (профессиограммы). Разработка системы найма и отбора персонала. Разработка системы оценки персонала. Разработка системы обучения и продвижения персонала. Разработка систем оплаты и мотивации персонала.

### **Практическое занятие.**

Практическая работа. Эргономика офиса.

Цель: отработка навыков эргономического проектирования.

Задание: смоделируйте элементы оптимальной организации офисного помещения.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Выявить и охарактеризовать нормы рабочего пространства.

## **Тема 9. Методы оценки эффективности на различных стадиях организационного проектирования, управление инновациями (ПК-6)**

### **Лекция.**

Лекция. Методы комплексной оценки организационных проектов совершенствования системы управления организацией. Использование методов экономико-математического моделирования в оценке эффективности проектов совершенствования систем управления. Выбор оптимальных решений с учетом экономических, социальных и других критериев, ограничений по ресурсам, срокам. Расчет ожидаемых технико-экономических результатов совершенствования системы управления.

Разработка мероприятий по внедрению разработанного проекта совершенствования системы управления. Методы оценки уровня сопротивляемости управленческого персонала. Методы повышения уровня поддержки персоналом нововведений в СУ.

Реализация мероприятий по организационному, технологическому, социально-психологическому, материально-техническому обеспечению внедрения и повышению научно-технического уровня системы. Обеспечение подразделений необходимой документацией. Подготовка учебных программ и организация обучения персонала СУ. Экспериментирование на стадии внедрения. Корректировка решений оргпроекта по результатам опытной эксплуатации реализованных проектных решений. Авторский надзор за внедрением. Оценка результативности функционирования усовершенствованной или вновь разработанной системы. Внесение необходимых изменений в комплекс документации на рассматриваемую систему.

### **Практическое занятие.**

Методы оценки уровня сопротивляемости управленческого персонала

Цель: усвоение методов оценки степени сопротивляемости управленческого персонала изменениям в системе управления.

Задание: Выявить методы оценки уровня сопротивляемости управленческого персонала изменениям в системе управления сопротивления

### **Задания для самостоятельной работы.**

Подготовить обзор методов оценки эффективности проекта системы управления документацией.

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

### **4.1. Распределение баллов:**

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

## **опрос**

Тема 2. Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ИСО серии 9000

1. Классификация норм труда. Понятие и задачи обоснования норм труда.
2. Классификация нормативных материалов.
3. Классификация методов исследования трудовых процессов.
4. Регламентация труда работников системы управления.
5. Использование норм труда при распределении работ.

## **Подготовка электронной презентации**

Тема 4. Разработка документов системы менеджмента качества

1. Классификация норм труда. Понятие и задачи обоснования норм труда.
2. Классификация нормативных материалов.
3. Классификация методов исследования трудовых процессов.
4. Регламентация труда работников системы управления.
5. Использование норм труда при распределении работ.

## **Подготовка электронной презентации (Подготовка электронной презентации)**

Тема 9. Методы оценки эффективности на различных стадиях организационного проектирования, управление инновациями

1. Классификация норм труда. Понятие и задачи обоснования норм труда.
2. Классификация нормативных материалов.
3. Классификация методов исследования трудовых процессов.
4. Регламентация труда работников системы управления.
5. Использование норм труда при распределении работ.

### **Решение контекстных задач**

Тема 5. Основы организационного развития и проектирования систем управления

1. Охарактеризовать типовой комплект документации системы менеджмента качества.
2. Охарактеризовать методы анализа потребности в документации.
3. Правила разработки документов системы качества.
4. Описать документированную процедуру управления документами.
5. Составить перечень документов системы менеджмента качества.

### **Решение ситуационных задач (Решение ситуационных задач)**

Тема 3. Принципы создания документации системы менеджмента качества и управления ею

1. Охарактеризовать типовой комплект документации системы менеджмента качества.
2. Охарактеризовать методы анализа потребности в документации.
3. Правила разработки документов системы качества.
4. Описать документированную процедуру управления документами.
5. Составить перечень документов системы менеджмента качества.

### **решение ситуационных задач**

Тема 1. Развитие систем управления качеством продукции в России и за рубежом

Сравнительный анализ TQM и ИСО

Тема 2. Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ИСО серии 9000

Анализ стандартов ИСО серии 9000

Тема 4. Разработка документов системы менеджмента качества

1. Охарактеризовать типовой комплект документации системы менеджмента качества.
2. Охарактеризовать методы анализа потребности в документации.
3. Правила разработки документов системы качества.
4. Описать документированную процедуру управления документами.
5. Составить перечень документов системы менеджмента качества.

### **Собеседование, устный вопрос (Собеседование, устный вопрос)**

Тема 8. Проектирование подсистемы организации труда и управления персоналом

1. Системы управления качеством продукции в России.
2. Опыт управления качеством в США, Франции, Германии и др. странах.
3. Концепция Всеобщего управления качеством.
4. Международная организация по стандартизации (ИСО).
5. Стандарты ИСО серии 9000, их роль и развитие.

## Собеседование/устный опрос

Тема 1. Развитие систем управления качеством продукции в России и за рубежом

1. Системы управления качеством продукции в России.
2. Опыт управления качеством в США, Франции, Германии и др. странах.
3. Концепция Всеобщего управления качеством.
4. Международная организация по стандартизации (ИСО).
5. Стандарты ИСО серии 9000, их роль и развитие.

### тест

Тема 4. Разработка документов системы менеджмента качества

1. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качеством»
  1. Да
  2. Нет
  3. Не знаю
2. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:
  1. Методологию непрерывного совершенствования.
  2. Шаги по применению статистических методов контроля.
  3. Этапы контроля качества продукции
3. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
  1. Результат процесса
  2. Потребителя
  3. Процесс
  4. Личность
4. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:
  1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
  2. Постоянных потребителей (клиентов)
  3. Нет правильного ответа
5. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
  1. Сплошному
  2. Выборочному
  3. Нет правильного ответа

### Тестирование

Тема 7. Проектирование технологической, информационной, организационной и нормативной подсистем подсистемы управления

1. Методология TQM предполагает:
  1. Жесткую ориентацию на потребителя.
  2. Маркетинг по изучению качества.
  3. Высокий менеджмент качества.
  4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.
2. Система Тейлора служила для проверки качества:
  1. Процесса.
  2. Одного изделия.

3. Фирмы.
4. У потребителя.

**3. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:**

1. Проверки качества одного изделия.
2. Контроля производственного процесса.
3. Всего руководства предприятия.
4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

**4. Система тотального менеджмента качества - это**

1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
2. Система управления качеством на фирме.
3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих..

**5. При помощи диаграмм Парето выявляется:**

1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.

**6. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:**

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.
4. Работа по рекламациям потребителей.

**7. Схема Исикава - это:**

1. Выявление бракованных изделий.
2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
4. Диаграмма причин и результатов показателей качества.

**8. Система качества – это:**

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

**9. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:**

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

**10. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:**

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

**4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, экзамена**

### Типовые вопросы зачета (ПК-6)

1. Системы управления качеством продукции в России.
2. Опыт управления качеством в США, Франции, Германии и др. странах.
3. Концепция Всеобщего управления качеством.
4. Международная организация по стандартизации (ИСО).
5. Стандарты ИСО серии 9000, их роль и развитие.

### Типовые задания для зачета (ПК-6)

1. Построить Пирамиду качества.
2. Построить диаграмму Исикавы.
3. Изобразить Петлю качества.
4. Охарактеризовать премии по качеству.
5. Схема документа "Политика в области качества".

### Типовые вопросы экзамена (ПК-6)

1. Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ИСО серии 9000.
2. Содержание документации системы менеджмента качества.
3. Способы документирования и их носители. Использование схем, диаграмм, форм, диаграмм потоков, компьютерных программ и др.
4. Принципы создания документации системы качества.
5. Основные виды документов в области качества.

### Типовые задания для экзамена (ПК-6)

1. Нормы управляемости в организации.
2. Фотография рабочего времени. Методика проведения,
3. Формы и методы комплексной регламентации труда работников аппарата управления.
4. Методика разработки нормативов численности.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

##### Зачет

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-6	Уверенно осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества
«не зачтено»	ПК-6	Не осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества

##### Экзамен

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично»	ПК-6	На высоком уровне осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества



«хорошо»	ПК-6	Уверенно осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества
«удовлетворительно»	ПК-6	Удовлетворительно осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества
«неудовлетворительно»	ПК-6	Не осуществляет документирование системы управления документацией в организации, в том числе в условиях внедрения системы менеджмента качества

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Симонян, Р. Я. Документационное обеспечение системы управления организацией : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Документационное обеспечение системы управления организацией. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 180 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72458.html>

2. Кузнецова, И. В., Хачатрян, Г. А. Документационное обеспечение управления : учебное пособие для спо. - Весь срок охраны авторского права; Документационное обеспечение управления. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 166 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/80326.html>

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Черных, А. В., Прудникова, О. А. Теория организации : учебник. - Весь срок охраны авторского права; Теория организации. - Ульяновск: Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова, 2013. - 201 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/59188.html>
2. Труфанова Т.А. Управление организационной культурой : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 167 с.
3. Елисеева, Е. Н., Жагловская, А. В. Менеджмент качества : учебное пособие. - 2021-05-14; Менеджмент качества. - Москва: Издательский Дом МИСиС, 2018. - 108 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84410.html>
4. Немогай Н. В. Управление качеством. Менеджмент качества: ответы на экзаменационные вопросы : самоучитель. - Минск: ТетраСистемс, 2010. - 172 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572075>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
4. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
8. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

9. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гуманитарные науки . – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
10. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
11. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>
12. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.