

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра документоведения, права, истории и русского языка

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.01.04 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по  
отраслям)

Профиль программы «Управление документами в условиях цифровой  
экономики»

Автор(ы): ст. преп. И.Е. Сафронович  
ассистент А.Е. Новосёлова

Одобрена на заседании кафедры документоведения, права, истории и русского языка.  
Протокол от «12» января 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-  
методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г.  
№5.

Екатеринбург  
2022

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Управление качеством в организации»: формирование компетенций посредством развития у обучающихся знаний о формировании системы управления качеством в организации.

Задачи:

- изучение нормативной основы формирования системы управления качеством организации;
- знакомство с основными составляющими системы управления качеством организации;
- рассмотрение управления качеством как процесса, применение процессного подхода.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление качеством в организации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Информационно-коммуникационные технологии в образовании.
2. Организация и технология документационного обеспечения управления.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Организационное проектирование.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- ПКО-1 Способен реализовывать программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам;
- ПКО-2 Способен разрабатывать, обновлять программное и учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и планировать занятия;
- ПКО-3 Способен решать задачи воспитания, развития и мотивации обучающихся в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности по программам СПО и (или) ДПП;



- ПКО-4 Способен использовать педагогически обоснованные формы, методы и средства контроля в процессе промежуточной и итоговой аттестации;
- ПКО-5 Способен осуществлять педагогическое сопровождение профессионального самоопределения, профессионального развития и профессиональной адаптации обучающихся;
- ПКО-7 Способен использовать современные профессионально-педагогические технологии, формы, средства и методы профессионального обучения и диагностики в процессе организации изучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик;
- ПКС-1 Способен осуществлять организационно-педагогическое сопровождение методической деятельности;
- ПКС-2 Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности организации.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Содержание базовых понятий курса;
32. Сущность процессного подхода к управлению;
33. Основные методологические принципы построения системы документации по качеству;
34. Основные виды документов, используемые в СМК: их наименование, структуру, содержание;
35. Требования стандартов серии ИСО 9000 к документированию СМК;
36. Возможности и ограничения методов моделирования процессов СМК;
37. Правила оформления документов, входящих в систему качества организации; ;
38. Принципы включения документов в систему;
39. Особенности документирования процессов в организациях различного типа и сферы деятельности;
310. Методы прогнозирования и экспертной оценки.

Уметь:

- У1. Разрабатывать конкретные виды документов, входящие в систему документации СМК;
- У2. Включать имеющиеся документы в систему документации по качеству;
- У3. Систематизировать сформированный комплекс документов по уровням управления;
- У4. Разработать стратегический план исследования;
- У5. Документировать процессы организации;
- У6. Разрабатывать модели документированных процессов; ;
- У7. Критически оценивать и анализировать документы, входящие в состав системы документации по качеству.

Владеть:



В1. Основными навыками поиска источников информации, а также использовать методы выборки и формализации сведений документов для сбора информации по процессу;

В2. Основными подходами и методами разработки, создания и внедрения документации в систему;

В3. Методами внедрения проектов в сфере документационного обеспечения СМК;

В4. Методами моделирования процессов;

В5. Навыками использования компьютерных технологий формального представления процесса.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 6, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	6 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	42
Лекции	20
Практические занятия	22
Самостоятельная работа студента	66
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Экзамен	6 сем.

*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*



## 4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. История и философия управления качеством	6	13	2	1	-	10
2. Требования стандартов ИСО серии 9000 к документированию СМК	6	14	3	3	-	8
3. Процессный подход как основа управления современной организацией	6	13	2	3	-	8
4. Система документации по качеству	6	14	3	3	-	8
5. Характеристика основных видов документов СМК	6	14	3	3	-	8
6. Документированная процедура, как основной регламентирующий документ процесса	6	14	3	3	-	8
7. Проектирование и внедрение документации, регламентирующей СМК	6	13	2	3	-	8
8. Документирование аудита СМК	6	13	2	3	-	8

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

## 4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

### Раздел 1. История и философия управления качеством

Философские основы категории «качество». Понятие «качество» в эпоху античной философии. Аристотель о качестве. Истоки качества. Статья И.А.

Ильина «Спасение в качестве». Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни».

История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством. «Гуру качества»: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, А. Фейгенбаум, Ф.Кросби, Г. Тагутти.

Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества.



Многоаспектность категории «качество». Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой.

Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества.

## **Раздел 2. Требования стандартов ИСО серии 9000 к документированию СМК**

История и предпосылки возникновения TQM. Цели и задачи всеобщего управления качеством. Методологические основы концепции TQM Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Факторы, влияющие на достижение целей TQM Системный подход к управлению качеством. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000. Применение TQM на Российских предприятиях. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в России. Принципы управления качеством.

История создания стандартов качества. Структура семейства стандартов ИСО-9000. Новая версия стандартов ИСО-9000. Перечень и общая классификация документов и стандартов серии ИСО-9000

## **Раздел 3. Процессный подход как основа управления современной организацией**

Философия процессного подхода. Сущность и значение процессного подхода к управлению. Понятие процесса. Основные требования к формированию сети процессов в организации. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента. Характеристики процессов. Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Распределение ответственности при разработке СМК: заинтересованность руководства и делегирование полномочий владельцам процессов. Интеграция процессного и функционального подходов в системе управления. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации.

## **Раздел 4. Система документации по качеству**

Система документации по качеству: принципы построения, регулирующая среда, требования.

Формирование документов по качеству в систему. Иерархический принцип построения системы документации по качеству. Место внешних регламентирующих документов в системе документов СМК организации. Особенности разработки документов СМК для различных уровней управления. Документы, определяющие требования к качеству и документы, подтверждающие качество. Организация хранения документов СМК.



Структура документации системы управления качеством. Классификация документов по процессам. Иерархия документов. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах.

## **Раздел 5. Характеристика основных видов документов СМК**

Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур.

Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно-справочные системы СМК.

Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений

## **Раздел 6. Документированная процедура, как основной регламентирующий документ процесса**

Стандарты организации. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации. Значение документированной процедуры в регламентации СМК. Документированная процедура как стандарт предприятия. Требования к разработке документированной процедуры. Структура документированной процедуры, принципы построения. Содержание шести основных документированных процедур, регламентированных стандартами ИСО.

## **Раздел 7. Проектирование и внедрение документации, регламентирующей СМК**

Определение потребности в документе в рамках СМК. Использование документов имеющихся функциональных подсистем при проектировании документации СМК. Принципы их включения в систему документации по качеству. Особенности внедрения документов, регламентирующих СМК и новых форм документов. Обучение персонала работе с документами СМК.

## **Раздел 8. Документирование аудита СМК**

Понятие аудита. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита: разработка целей программы аудита, разработка программы аудита, внедрение программы аудита, мониторинг программы аудита, анализ и улучшение программы аудита. Порядок проведения аудита: организация проведения аудита, подготовка к проведению аудита на месте, проведение аудита на месте, подготовка и рассылка отчета по аудиту, завершение аудита, действия по результатам аудита. Компетентность и оценка аудиторов.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Для изучения дисциплины используются различные образовательные



технологии:

1. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

2. Кейс-технологии применяются как способ обучать решению практико-ориентированных неструктурированных образовательных научных или профессиональных проблем. Применяется как при чтении лекций, так и при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий.

3. Занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму

4. Последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

5. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### ***6.1 Основная литература***

1. Ершов А. К. Управление качеством : учебное пособие. - Москва : Логос, 2016. - 284 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418>.





2. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 208 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>. — Загл. с экрана.

3. Экономика качества : учебник [Гриф Федерального института развития образования] / [Е. В. Нежникова и др.]. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2019. - 215 с. : ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/119258/#1>. - Библиогр.: с. 212-215. - ISBN 978-5-394-03359-9

4. Чмышенко Е. Г., Чмышенко Е. В. Основы процессного управления : учебное пособие. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2016. - 133 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61386>.

5. Симонян, Р. Я. Документационное обеспечение системы управления организацией [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Симонян. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 180 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72458.html>

## **6.2 Дополнительная литература**

1. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / [Р.Эванс](#) Джеймс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Петухова Л. В., Денисова Я. В. Концепция всеобщего управления качеством : учебное пособие. - Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. - 100 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185>.

## **6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

Интернет-ресурсы:

1. Информационно-правовая система "Консультант-плюс". Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:



1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.

