

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 11 от «26» июня 2019 г.  
Зав. кафедрой /Б.А. Азнабасв



Согласовано:  
Председатель УМК института



/ Р.А. Гильмутдинова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Система менеджмента качества документационных услуг**

**ФТД.В.01 Факультатив**

**программа бакалавриата**

**Направление подготовки  
46.03.02 Документоведение и архивоведение**

**Профиль подготовки  
Документационное обеспечение управления и архивоведение**

**Квалификация  
бакалавр**

Разработчик (составитель)  
Доцент, к.и.н.



/ Р.О. Багаутдинов

Для приема 2019 г.

Уфа 2019 г.

Составитель / составители: Р.О. Багаутдинов

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры истории РБ, археологии и этнологии протокол от 26 июня 2019 г. №11

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

### Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	10
4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)	21
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	21
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	22
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	категории (типы), виды стандартов и их особенности; порядок разработки, внедрения и соблюдения стандартов	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	
	требование ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций	ПК –18: владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами	
	основные системы сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия;	ПК-15: способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации	
Умения	применять основные принципы и методы	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	
	различать категории (типы), виды стандартов.	ПК –18: владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами	
	грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством предприятия	ПК-15: способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации	

Владения (навыки / опыт деятельности)	применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности.	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	
	оценивать достоверность деклараций соответствия.	ПК -18: владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами	
	различать категории (типы), виды стандартов; применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности	ПК-15: способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации	

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

### 3.

Целью преподавания дисциплины «Система менеджмента качества документационных услуг» является изучение студентами основ менеджмента и получение ими специальных знаний и навыков, необходимых для практической управленческой деятельности в условиях конкретной организации.

Дисциплина «Система менеджмента качества документационных услуг» относится к вариативной части образовательной программы.

Дисциплина изучается на 4-ем курсе в 7-ом семестре

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин:

Информационная безопасность и защита информации

Организация и документирование работы по обращениям граждан

Государственные, муниципальные и ведомственные архивы

Документоведение,

Информационные технологии в ДОУ и архивном деле

Организация и технология документационного обеспечения управления

Автоматизированные архивные технологии,

Эти дисциплины направлены на формирование компетенций ОПК-6, ПК-15, ПК-18

Полученные знания, навыки и умения используются при прохождении преддипломной практики и в ходе написания выпускной квалификационной работы.

## 4. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении 1.

### 5. Фонд оценочных средств по дисциплине

#### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ОПК-6: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)

Первый этап (уровень)	Знать категории (типы), виды стандартов и их особенности; порядок разработки, внедрения и соблюдения стандартов	Имеет фрагментарные знания о категориях (типах), видах стандартов и их особенностях; порядках разработки, внедрения и соблюдения стандартов	В целом знает категории (типы), виды стандартов и их особенности; порядок разработки, внедрения и соблюдения стандартов, но испытывает трудности при их описании	В целом знает категории (типы), виды стандартов и их особенности; порядок разработки, внедрения и соблюдения стандартов, но допускает незначительные ошибки при их описании	Демонстрирует целостные знания о категориях (типах), видах стандартов и их особенностях; порядках разработки, внедрения и соблюдения стандартов
Второй этап (уровень)	Уметь применять основные принципы и методы	Не умеет применять основные принципы и методы	В целом умеет применять основные принципы и методы, но допускает значительные ошибки	Умеет систематически использовать полученные знания при принятии основных принципов и методов, но допускает незначительные ошибки	Умеет систематически использовать полученные знания при принятии основных принципов и методов
Третий этап (уровень)	Владеть применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности.	Не владеет приемами нормативными документами по стандартизации в своей профессиональной деятельности	В целом владеет способностью применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует способность применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки	Способен применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности

--	--	--	--	--	--

ПК –18: владеть современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать требование ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций	Имеет фрагментарные знания о требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций	В целом знает методы к требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций, но допускает значительные ошибки	Знает требование ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций, но допускает незначительные ошибки	Демонстрирует систематизированные знания о требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций
Второй этап (уровень)	Уметь различать категории (типы), виды стандартов.	Не умеет различать категории (типы), виды стандартов.	В целом умеет различать категории (типы), виды стандартов, но допускает значительные ошибки.	Демонстрирует способность различать категории (типы), виды стандартов, но допускает незначительные ошибки.	Умеет систематически использовать полученные знания и различать категории (типы), виды стандартов.



Третий этап (уровень)	Владеть оценивать достоверность деклараций соответствия	Не владеет оценивать достоверность деклараций соответствия	Не способен систематически использовать полученные знания при оценке достоверности деклараций соответствия	Способен систематически применять оценки достоверности деклараций соответствия, но допускает незначительные ошибки	Способен систематически оценивать достоверность деклараций соответствия
-----------------------	---	--	--	--	---

ПК-15: способность совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации

Этап освоения компетенции (уровень)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать основные системы сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия	Не знает основные системы сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия	Имеет фрагментарные знания об основных системах сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия	Знает основные системы сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия, но допускает незначительные ошибки	Демонстрирует систематизированные знания об основных системах сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия
Второй этап (уровень)	Уметь грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством предприятия	Не уметь грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством	В целом умеет грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством	Умеет грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством предприятия,	Имеет навыки грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления

		предприятия	предприятия, допуская значительные ошибки	допуская незначительные ошибки	качеством предприятия
Третий этап (уровень)	Владеть различать категории (типы), виды стандартов; применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности	Не различает категории (типы), виды стандартов; применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности	В целом, владеет различиями категории (типами), видами стандартов; примамии нормативных документов по стандартизации в своей профессиональной деятельности, но допускает значительные ошибки.	Демонстрирует способность различать категории (типы), виды стандартов; применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности, допуская незначительные ошибки.	Способен различать категории (типы), виды стандартов; применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности -

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	категории (типы), виды стандартов и их особенности; порядок разработки, внедрения и соблюдения стандартов	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
	требование ГОСТ Р ИСО 9001-2012 года к системам менеджмента качества предприятий и организаций	ПК –18: владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание,

		обеспечения управления и управления архивами	творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
	основные системы сертификации; правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия	ПК-15: способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
2-й этап Умения	применять основные принципы и методы	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
	различать категории (типы), виды стандартов.	ПК –18: владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
	грамотно организовывать работу с органами по сертификации; осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством предприятия	ПК-15: способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
3-й этап Владения навыками	применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности.	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.

		безопасности	
	оценивать достоверность деклараций соответствия.	ПК –18: владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.
	различать категории (типы), виды стандартов; применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности	ПК-15: способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации	Устный индивидуальный / групповой опрос, тестирование, практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), экзамен.

### Экзаменационные билеты

Экзамен является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций.

Структура экзаменационного билета

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов, отражающих соответственно материал первого и второго модуля.

### Типовые экзаменационные материалы

Типовые экзаменационные вопросы:

1. Понятие документированной системы менеджмента качества.
2. Основные требования, предъявляемые к документации СМК.
3. Критерии оценки документации СМК.
4. Критерии планирования документации СМК.
5. Структура документации СМК.
6. Состав документов разных уровней системы менеджмента качества.
7. Основной состав системы менеджмента качества.
8. Основные положения о документировании системы менеджмента качества согласно ИСО/ТО 10013.
9. Требования стандарта ИСО 9001:2000 к управлению документацией.
10. Требования стандарта ИСО 9001:2000 к управлению записями.
11. Формирование политики и целей в области качества.
12. Руководство по качеству: структура документа.
13. Руководство по качеству: назначение и содержание.
14. Руководство по качеству: принципы формирования.
15. Понятие документа и управления документооборотом.
16. Составные части архитектуры управления документооборотом.
17. Недостатки существующих внутренних корпоративных документов в организации.
18. Общие принципы построения системы внутреннего нормативного регулирования.
19. Общие требования к документам.
20. Системы внутреннего нормативного регулирования.
21. Общие подходы к формированию системы внутреннего нормативного регулирования.

- 22. Стандарты предприятия регламентирующие деятельность подразделений.
- 23. Методические стандарты.
  - 24. Особенности разработки стандартов.
  - 25. Принципы формирования рабочих инструкций.
  - 26. Процесс управления документацией системы менеджмента качества. Подпроцессы.
- 27. Реализация требований к документации системы менеджмента качества в процессе управления.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

---

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина Система менеджмента качества документационных услуг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Понятие документированной системы менеджмента качества
- 2 Особенности оформления документов системы менеджмента качества.

Зав. кафедрой  
истории РБ, археологии и этнологии

Б.А.Азнабаев

кафедра истории РБ, археологии и этнологии

---

Критерии оценивания результатов экзамена для ОФО:

Критерии и методика оценивания (в баллах):

- 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. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- 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. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- 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. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов.

Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Устанавливается следующая градация перевода оценки из многобалльной в четырехбалльную:

Экзамены:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- хорошо – от 60 до 79 баллов,
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов,
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

### **Устный индивидуальный опрос**

Устный индивидуальный опрос проводится после изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

Студент излагает содержание вопроса изученной темы.

**Примеры вопросов:**

1. Положение о структурном подразделении
2. Должностная инструкция
3. Разработка должностных инструкций
4. Разработка рабочих инструкций
5. Разработка документированной процедуры «Управление записями»

Критерии и методика оценивания для ОФО:

- 1 баллов выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 0,8 балла выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;
- 0,4 балла выставляется студенту, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.
- 0 баллов выставляется студенту, не представившему ответ.

### **Устный групповой опрос**

Устный групповой опрос проводится после изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

**Примеры вопросов:**

1. Процесс управления записями.
2. Рабочие инструкции.
3. Положения о структурных подразделениях.
4. Должностные инструкции.
5. Особенности оформления документов системы менеджмента качества.

Критерии и методика оценивания для ОФО:

- 1 баллов выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;

- 0,8 балла выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;

- 0,4 балла выставляется студенту, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

- 0 баллов выставляется студенту, не представившему ответ.

### **Тестирование**

При изучении дисциплины используются тестовые задания закрытого типа. Каждое тестовое задание включает вопрос и 4-5 варианта ответов к нему. Тестирование выполняется в письменной форме.

Необходимо выбрать один ответ из предложенных вариантов.

#### **Модуль 1**

1. Обязательным стандартом, требования которого к документации необходимо выполнить, является:

А) ИСО/ТО 10013

Б) ИСО 9001:2000

В) ИСО 9000:2005

Г) все варианты верны

2. Стандарт, который поясняет многие требования к документации СМК:

А) ИСО/ТО 10013

Б) ИСО 9001:2000

В) ИСО 9000:2005

Г) все варианты верны

3. Документирование системы менеджмента качества может относиться:

А) ко всей деятельности организации

Б) к отдельной части организации

В) к конкретному подразделению организации

Г) все варианты верны

4. Организация вправе выбирать свой метод документирования процессов:

А) да

Б) нет

5. Организация вправе выбирать носитель документирования процессов:

А) да

Б) нет

6. Разработку документации СМК следует оценивать с точки зрения результативности и эффективности?

А) да

Б) нет

7. В качестве носителя информации в СМК могут использоваться:

А) бумажный

Б) электронный

В) магнитный

Г) все варианты верны



8. Документация СМК должна включать:
- А) руководство по качеству, включая политику и цели в области качества
  - Б) документированные процедуры
  - В) внешняя нормативная документация
  - Г) все варианты верны
- 9.. Организации могут по своему усмотрению объединить описание всей СМК в одно руководство?
- А) да
  - Б) нет
10. Обязательных документированных процедур, требуемых стандартом:
- А) пять
  - Б) три
  - В) шесть
  - Г) восемь
11. Могут ли быть объединены две обязательные документированные процедуры в одну?
- А) да
  - Б) нет
11. Установлена ли единая форма для описания процессов организации?
- А) да
  - Б) нет
12. Установите последовательность этапов алгоритма описания документации:
- А) описание процессов и документов по различным уровням управления
  - Б) выбор форм графического описания процессов и видов документов их описывающие
  - В) обучение исполнителей разработки документов в подразделениях работе по методическим инструкциям
  - Г) разработка методических инструкций по описанию процессов и документов

## Модуль 2

1. Блок-схему процесса, методологию IDEF0 целесообразно использовать для описания процессов уровня управления:
- А) стратегического
  - Б) тактического
  - В) оперативного
2. Карту процесса, диаграмму потока целесообразно использовать для процессов
- А) технологических
  - Б) производственных
  - В) процессов услуг
3. Какие методические инструкции должны быть описаны перед разработкой процессной документации?
- А) о порядке описания и оформлении процессов
  - Б) о содержании и оформлении документа, описывающих процессы
  - В) о содержании и оформлении рабочей инструкции
  - Г) о содержании и оформлении положения о структурном подразделении и должностной инструкции

Д) все перечисленные

4. Диаграмму хода процесса целесообразно использовать для описания процессов уровня управления

- А) стратегического
- Б) тактического
- В) оперативного

5. К критериям выбора методик документирования процессов относятся:

- А) трудоемкость
- Б) удобство для пользователя
- В) удобство для эксплуатации
- Г) субъективность
- Д) все перечисленные

6. Установите последовательность действий алгоритма управления внутренней документацией:

- А) разработка и оформление внутреннего документа
- Б) тиражирование и рассылка документа
- В) анализ и актуализация документа
- Г) утверждение и регистрация внутреннего документа □ внедрение и хранение документа

7. Лицензионные документы, постановления Правительства РФ относятся к уровню документации СМК:

- А) нулевому
- Б) базовому
- В) первому
- Г) пятому (уровню записей)

8. Документы по стратегическому и оперативному планированию относятся к уровню документации СМК:

- А) нулевому
- Б) базовому
- В) первому
- Г) пятому (уровню записей)

9. Руководство по качеству, цели и политика в области качества относятся к уровню документации СМК:

- А) нулевому
- Б) базовому
- В) первому
- Г) пятому (уровню записей)

10. Установите порядок этапов документирования СМК:

- А) разработка метрик СМК и продукции
- Б) определение и описание основных и вспомогательных бизнеспроцессов, установление их взаимодействия
- В) разработка форм записей по качеству □ разработка документации и разработка документооборота
- Г) открытие проекта создания СМК - приказ

11. Политика в области качества должна быть направлена на:

- А) потребителя и выполнение его требований
- Б) реализацию процессного и системного подхода в СМК
- В) увеличения финансовых показателей организации
- Г) установление и поддержание взаимовыгодных отношений с поставщиками и подрядчиками

12. Цели в области качества должны быть:

- А) измеримыми
- Б) качественно обоснованными
- В) направленными на улучшение деятельности
- Г) все варианты верны

13. Степень документированности зависит от:

- А) размера организации и вида деятельности
- Б) сложности и взаимодействия процессов
- В) компетенции персонала
- Г) все варианты верны

#### Критерии оценки тестовых заданий

Структура работы	Критерии оценки	Распределение баллов
Один вопрос теста (25вопросов )	Неправильный ответ / Правильный ответ	0/1

### Практическое задание Описание лабораторных работ (семинарских занятий)

#### Тема 1. Основные положения процесса управления документацией системы менеджмента качества

##### Вопросы для изучения

1. Основные положения документирования СМК
2. Цели и преимущества документирования СМК

#### Тема 2. Структура документации системы менеджмента качества

##### Вопросы для изучения

1. Состав документов разных уровней структуры документации СМК
2. Перечень документов и записей, требуемых стандартом ИСО 9001:2000

#### Тема 3. Требования к документации стандарта ИСО 9001:2000

##### Вопросы для изучения

1. Основные положения документирования в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2000

2. Рекомендации для пользователей ИСО 9001:2000 для понимания целей и задач общих требований стандарта к документации

#### **Тема 4. Структура и содержание основных документов системы менеджмента качества**

##### **Вопросы для изучения**

1. Цели и политика в области качества
2. Структура и содержание Руководства по качеству
3. Рекомендации по структуре и содержанию документированных процедур «Управление документацией» и «Управление записями»

#### **Тема 5. Документирование процессов**

##### **Вопросы для изучения**

1. Стандарты предприятия
2. Регламент процесса
3. Документированная процедура, методика
4. Рабочая инструкция

#### **Тема 6. Документирование описания функций подразделения работников**

##### **Вопросы для изучения**

1. Делопроизводство в учреждениях, организациях и на предприятиях
2. Функции структурных подразделений службы делопроизводства

Критерии и методика оценивания:

- 0 баллов выставляется студенту, если он не владеет содержанием вопроса;
- 0,5 балл выставляется студенту, если он частично владеет содержанием вопроса;
- 1 балла выставляется студенту, если он владеет содержанием вопроса, но не может объяснить полученные результаты;
- 2 балла выставляется студенту, если он владеет содержанием вопроса, может объяснить полученные результаты.

#### **Творческое задание (презентация, доклад)**

Выполняется по результатам изучения темы дисциплины с целью дополнения практического материала.

1. Разработка Руководства по качеству
2. Разработка документированной процедуры «Управление документацией»
3. Разработка подпроцессов процесса «Управление документацией»
4. Разработка стандартов организации
5. Разработка и оформление Положений о структурном подразделении

Критерии оценки заданий творческого уровня

Показатель оценки	Распределение баллов
Соответствие содержания доклада заявленной теме, поставленным целям и задачам	0,4

Логичность и последовательность в изложении материала	0,4
Привлечение актуальных нормативных актов и современной научной литературы	0,4
Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению)	0,4
Использование демонстрационных материалов (наличие и качество презентации)	0,4
<b>ИТОГО</b>	<b>2</b>

#### **4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)**

Рейтинг-план дисциплины представлен в приложении 1.

### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная литература:**

1. Ларьков, Н.С. Документоведение : учебник / Н.С. Ларьков. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - 416 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19329-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443794>
2. Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления : учебник / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. : табл., граф., ил., схемы - Библиогр.: с. 382-383. - ISBN 978-5-238-01770-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031> (
3. Куняев, Н.Н. Документоведение : учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричных. - Москва : Логос, 2011. - 178 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-329-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84880>
4. Дюмин, Ю.Н. Делопроизводство. Документационный менеджмент [Электронный ресурс] / Ю.М. Демин. — М. | Берлин : Директ-Медиа, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-4475-1572-0. — <URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253657>>.

##### **Дополнительная литература**

5. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления : практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 398 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-1869-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>
6. Юмашева, Ю.Ю. Информатизация архивного дела в Российской Федерации (1991–2015 гг.): научные исследования в области применения информационных технологий : монография / Ю.Ю. Юмашева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 355 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-7708-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438643> .

## 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

Учебная дисциплина обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Ее содержание представлено в локальной сети ГОУ ВПО БашГУ по адресу: [www.bsunet.ru](http://www.bsunet.ru). Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным, поисковым системам, а также к Электронной библиотеке БашГУ по адресу: [www.bashlib.ru](http://www.bashlib.ru). Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам в компьютерных классах БашГУ. Ниже приведены данные некоторых интернет-ресурсов с указанием содержащейся в них информации:

1. База данных периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам» - <https://dlib.eastview.com/>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
5. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
6. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
7. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
8. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi>
9. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
10. Издательство «Annual Reviews» - <https://www.annualreviews.org/>
11. Издательство «Taylor&Francis» - <https://www.tandfonline.com/>
12. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
13. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
14. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle).

## 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 526 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> № 416 (гуманитарный корпус).</p>	<p>Лекции, практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация</p>	<p><b>Аудитория № 405</b></p> <p>Учебная мебель, доска, вокальные радиомикрофоны АКGWMS 40 – 2шт., Интер-ая система со встроенным короткофокусным проектором PrometheanActivBoard 387 RPOMOUNTEST -1 шт., Ком-ер встраиваемый в кафедру INTELCorei3-4150/DDr3 4 Gb/HDD, Экран настенный DraperLumaAV(1:1) 96/96”244*244MV (XT1000E) -1 шт., Настольный интерактивный дисплей , ActivPanel 21S – 1 шт. , Матричный коммутатор сигналов интерфейса HDMICMPRO 4H4H – 1 шт. , Мультимедиа-проектор PanasonicPT-EW640E - 1 шт., Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В</p>

<p>№ 608 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория 416 (гуманитарный корпус), аудитория 402 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>4. помещения для самостоятельной работы:</b> читальный зал, библиотека, аудитория 402 (гуманитарный корпус).</p>		<p>цвет белый(MASK4T-W)(белый) -6 шт., Петличный радиомикрофон AKGWMS45 – 1 шт. , Терминал видео конференц-связи LifeSizeIcon 600 Camera 10xPhone 2ndGeneration – 1 шт., Экран настенный DraperLumaAV(1:1) 96/96”244*244MV (XT1000E) -1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 413</b> Учебная мебель, доска, Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4T-W) – 6 шт., Микшер-усилитель 120Вт АРАРТ МА1225 – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория №515</b> Учебная мебель, доска, терминал видео конференц-связи LifeSizeIcon 600-камера, интер-ая система со встроенным короткофокусным проектором PrometheanActivBoard 387 RPOMOUNTEST, профессиональный LCDдисплей Flame 42ST, настольный интерактивный дисплей SMARTPodiumSP518 с ПО SMARTNotebook, матричный коммутатор сигналов интерфейса HDMICMPRO 4H4H, интер-ая напольная кафедра докладчика, ком-ер встраиваемый в кафедру INTELCorei3-4150/DDr3 4 Gb/HDD 1TB/DVD-RW/ThermaltakeVL520B1N2E 220W/Win8Pro64, стол, трибуна, кресла секционные последующих рядов с пюпитром.</p> <p><b>Аудитория № 516</b> Учебная мебель, доска, кресла секционные последующих рядов с пюпитром, мобильное мультимедийное оборудование: проектор ASKProxima, ноутбук HP, экран</p> <p><b>Аудитория № 416</b> Учебная мебель, доска, Проектор OptomaEx542 i- 1 шт., Экран настенный Dinon – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория №418</b> Учебная мебель, доска, Экран настенный LumienMasterPikturе 153*203 MatteWhiteFiberClas(белый корпус) – 1 шт., Проектор OptomaEx542 i - 1 шт.</p> <p><b>Аудитория №419</b> Учебная мебель, Проектор OptomaEx542 i – 1 шт., Экран настенный Dinon – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 509</b> Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p><b>Аудитория № 402</b> Читальный зал Учебная мебель, доска, компьютеры в комплекте (5 шт.): монитор Samsung, системный блок Asus, клавиатура, мышь, стеллажи, шкафы картотечные, комбинированные</p> <p><b>Аудитория №404</b> Компьютерный класс Учебная мебель, компьютеры -15 штук</p> <p><b>Аудитория №420</b> Компьютерный класс Учебная мебель, моноблоки стационарные 15 шт.</p> <p><b>Аудитория № 523</b> Стол, стул, шкаф-стеллаж, мобильное мультимедийное оборудование – проектор, ноутбук, экран переносной.</p> <p><b>Программное обеспечение</b> Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные</p>
---	--	---

## Приложение 1

МИНОБРНАУКИ РФ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

### СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Система менеджмента качества документационных услуг на 7 семестре 4 курс –  
очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ / 72 часов
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	16
практических / семинарских	16
лабораторных	
Других(групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу с обучающимися (СР)	38,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	



№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		всего	ЛК	ПР / Сем	ФКР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	<b>Основные положения процесса управления документацией системы менеджмента качества</b> 1. Основные положения документирования СМК 2. Цели и преимущества документирования СМК	8,8	2	2	-	4,8	1,2,3,4,5,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников.	Устный индивидуальный / групповой опрос
2	<b>Структура документации системы менеджмента</b>	8	2	2	-	4	1,2,3,4,5,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и	Устный индивидуальный опрос, творческое

	<p><b>качества</b></p> <p>1. Состав документов разных уровней структуры документации СМК</p> <p>2. Перечень документов и записей, требуемых стандартом ИСО 9001:2000</p>							дополнительной литературы	задание (презентация, доклад)
3	<p><b>Требования к документации стандарта ИСО 9001:2000</b></p> <p>1. Основные положения документирования в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2000</p> <p>2. Рекомендации для пользователей ИСО 9001:2000 для понимания целей и задач общих требований стандарта к документации</p>	14	2	2	-	10	1,2,3,4,5,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Индивидуальный групповой опрос, практическое задание
4	<p><b>Структура и содержание основных документов системы</b></p>	17,2	4	4	1,2	8	1,2,3,4,5,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной	Практическое задание, творческое задание

	<b>менеджмента качества</b> 1. Цели и политика в области качества 2. Структура и содержание Руководства по качеству 3. Рекомендации по структуре и содержанию документированных процедур «Управление документацией и «Управление записями»							литературы,	(презентация, доклад)
5	<b>Документирование процессов</b> 1. Стандарты предприятия 2. Регламент процесса 3. Документированная процедура, методика 4. Рабочая инструкция	14	4	4		6	1,2,3,4,5,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы,	Практическое задание, творческое задание (презентация, доклад)
6	<b>Документирование описания функций подразделения работников</b> 1. Делопроизводство в учреждениях,	10	2	2		6	1,2,3,4,5,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы,	Тестирование

организациях и на предприятиях 2. Функции структурных подразделений службы делопроизводства									
Итого	72	16	16	1,2	38,8				

**Приложение 2**  
**Рейтинг-план дисциплины**

Система менеджмента качества документационных услуг  
направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение  
курс 4, семестр 7

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				<b>50 бал.</b>
<b>Текущий контроль</b>				<b>50</b>
1. Аудиторная работа (работа с лекциями, ответы на заданные вопросы во время практических занятий, выполнение индивидуальных домашних заданий)	2	5	0	10
2. Творческое задание (презентация, доклад)	2	5	0	10
3. Устный и индивидуальный/ групповой опрос	1	5	0	5
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Тестирование	1	25	0	25
<b>Модуль 2</b>				<b>50 бал.</b>
<b>Текущий контроль</b>				<b>50</b>
1. Аудиторная работа (работа с лекциями, ответы на заданные вопросы во время практических занятий, выполнение индивидуальных домашних заданий )	2	5	0	10
2. Творческих заданий (презентация, доклад)	2	5	0	10
3. Устный опрос по пройденной теме	1	5	0	5
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Тестирование	1	25	0	25
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
Посещение лекционных занятий			0	-6
Посещение практических (семинарских, лабораторных) занятий			0	-10
<b>Итого</b>				<b>100 бал.</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				<b>10 бал.</b>
1. Активная работа на аудиторных занятиях.			0	<b>5</b>
2. Выполнение заданий повышенной сложности.			0	<b>5</b>
<b>Итого</b>				<b>110 бал.</b>