

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Е.Г. Ходжаян

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
НАПРАВЛЕНИЯ БАКАЛАВРИАТА
46.03.02 «ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ»**

**Ульяновск,
2019**

УДК

ББК

X69

*Рекомендованы к использованию решением Ученого совета факультета культуры и искусства Ульяновского государственного университета
(протокол от 20.06.2019 № 13/205)*

Ходжаян Е. Г.

X69 Методические указания по освоению дисциплины «Управление качеством» для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» / Е. Г. Ходжаян – Ульяновск : УлГУ, 2019.

Методические указания по дисциплине «Управление качеством» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данное издание можно рекомендовать также работающим в смежных областях преподавателям, студентам, менеджерам.

УДК

ББК

© Ходжаян Е. Г., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение	4
Методические указания к лекционному материалу.....	4
Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям	5
Методические указания к самостоятельной работе	6
Перечень вопросов к экзамену	6
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7

ВВЕДЕНИЕ

Важным условием понимания современных проблем управления качеством является исследование процессов становления и развития существующих научных взглядов и подходов в отечественной и зарубежной практике. Курс «Управление качеством» предназначен для студентов старших курсов, обучающихся по направлению бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение». Изучение данного курса позволит получить представление о возникновении и развитии теории, методологии и практики управления качеством, об основах современных подходов в данной области.

Цель освоения дисциплины:

Целью данного курса является изучение философии и методологии систем менеджмента качества в деятельности различных организаций, в том числе документационных и информационных служб.

Задачи освоения дисциплины:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Методические указания к лекционному материалу

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

Тема 1. Теоретико-методологические основы менеджмента качества в управлении документационных и информационных служб предприятий и организаций. Предмет, структура и задачи курса. Всеобщее управление качеством. Сущность и понятия всеобщего управления качеством; связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000; современные подходы зарубежных авторов к определению содержания категории «качество».

Тема 2. История управления качеством; трактовки категории «качество» в Международных стандартах ИСО; интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества; лидерство в обеспечении качества; требования долговременной стратегии в области качества; Этапы формирования менеджмента качества.

Тема 3. Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и других «Патриархов» качества в модели TQM, их сравнение и связь с «классическим» подходом к управлению качеством. Развитие понятий «управление» и «управление качеством».

Тема 4. Принципы менеджмента качества. Роль персонала в менеджменте качества информационных и документационных служб.

Тема 5. Понятия, относящиеся к менеджменту качества в соответствии с версией МС ИСО серии 9000. Понятие «документ» в МС ИСО. Цели создания и сохранения документов, их роль в управленческой деятельности.

Тема 6. Характеристики документов системы менеджмента качества. Содержание, структура, контекст документов и метаданные. Управление документами системы менеджмента качества. Политика в области управления документами СМК.

Тема 7. Распределение ответственности и полномочий по управлению документами на основе стандартов ИСО. Система управления документами. Характеристики системы управления документами: аутентичность, надежность, пригодность для использования и другие. Требования к системам управления документами на основе стандартов ИСО.

Тема 8. Методология проектирования и внедрения системы управления документами по МС ИСО в деятельности информационных служб.

Тема 9. Процессы управления документами на основе МС ИСО. Включение документов в систему управления документами. Регистрация. Классификация. Доступ и защита. Экспертиза ценности документов. Хранение и обеспечение сохранности документов. Использование документов, контроль их движения и использования. Отбор (передача) документов на хранение или уничтожение.

Тема 10. Инструменты управления документами. Мониторинг и аудит управления документами. Общие положения. Лица, осуществляющие мониторинг и аудит. Периодичность мониторинга и аудита. Документирование соответствия, мониторинга и аудита.

Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

- 1) Понятие качества.
- 2) Управление как наука и практическая область деятельности.
- 3) Национальные школы управления качеством.

- 4) Национальные школы управления качеством.
- 5) Изучение стандарта ИСО5127-2001 «Информация и документация. Словарь».
- 6) Изучение стандарта ГОСТ Р ИСО 15489-2007.
- 7) Процессы управления документами. Их структура и характеристика.

Методические указания к самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к экзамену

1. Философские основы категории «качество».
2. Современные подходы зарубежных авторов к определению содержания категории «качество».
3. Трактовки категории «качество» в Международных стандартах ИСО.
4. Развитие понятий «управление» и «управление качеством».
5. Основные положения старой парадигмы управления (Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мэйо, А. Маслоу и др.) Основные положения новой парадигмы управления (Р. Уотермен, Т. Питере, И. Ансофф, П. Друкер и др.)
6. Понятия, относящиеся к менеджменту качества в соответствии с версией МС ИСО серии 9000.
7. Понятие «документ» в МС ИСО. Цели создания и сохранения документов, их роль в управленческой деятельности.
8. Характеристики документов системы менеджмента качества. Содержание, структура, контекст документов и метаданные.

9. Управление документами системы менеджмента качества. Политика в области управления документами СМК.
10. Распределение ответственности и полномочий по управлению документами на основе стандартов ИСО.
11. Система управления документами. Характеристики системы управления документами: аутентичность, надежность, пригодность для использования и другие.
12. Требования к системам управления документами на основе стандартов ИСО.
13. Методология проектирования и внедрения системы управления документами по МС ИСО.
14. Процессы управления документами на основе МС ИСО. Включение документов в систему управления документами. Регистрация. Классификация. Доступ и защита. Экспертиза ценности документов.
15. Хранение и обеспечение сохранности документов. Использование документов, контроль их движения и использования. Отбор (передача) документов на хранение или уничтожение.
16. Документирование управления документами организаций. Инструменты управления документами: Политика в области управления документами Программа управления документами.
17. Документирование системы управления документами. Документирование процессов управления документами. Документирование экспертизы ценности документов.
18. Мониторинг и аудит управления документами. Общие положения. Лица, осуществляющие мониторинг и аудит. Периодичность мониторинга и аудита. Документирование соответствия, мониторинга и аудита.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 520 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4000-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426321>
2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425159>

дополнительная:

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433472>
2. Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В. Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 135 с. — ISBN 978-5-9585-0716-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>
3. Карпова, Т. Ю. Управление качеством : учебно-практическое пособие / Т. Ю. Карпова, В. А. Плачкова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2012. — 224 с. — ISBN 978-5-94839-327-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/56524.html>

4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062>

учебно-методическая:

1. Дубровский П. В. Управление качеством в производственно-технологических комплексах : учебно-методическое пособие по написанию курсовых работ / П. В. Дубровский; УлГУ, ИФФВТ, Каф. инж. физики. - Ульяновск : УлГУ, 2017. - 21 с. — URL: http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1174/Dubrovskiy_2017.pdf
2. Дубровский П. В. Управление качеством : учебно-методическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы / П. В. Дубровский, С. Б. Бакланов, Л. Н. Вострецова; УлГУ, Инж.-физич. фак. высоких технологий. - Ульяновск : УлГУ, 2017. - 21 с. — URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1175/Dubrovskiy2017.pdf>

б) Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows;
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

- 1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- 1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- 1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. — С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- 1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
2. **Система ГАРАНТ** [Электронный ресурс] : электронный периодический справочник / НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». - Электрон. дан. - М., [2019].
3. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
4. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
5. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
6. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.
7. **Федеральные информационно-образовательные порталы:**
 - 7.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
 - 7.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.
8. **Образовательные ресурсы УлГУ:**
 - 8.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
 - 8.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

9. Профессиональные информационные ресурсы:

9.1. Материалы о менеджменте качества. Режим доступа: <http://quality.eur.ru>.

9.2. Издательство «Стандарты и качество». Режим доступа: <http://www.stq.ru>.