

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Делопроизводство в системе СМК**

**Москва
2023**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Епифанов В.А.
	Идентификатор	Rad930396-YerifanovVA-60810d96

В.А.
Епифанов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменская М.А.
	Идентификатор	RQedb956b-ZnamenskayaMA-72cea9

М.А.
Знаменская

Заведующий
выпускающей
кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

Н.Л. Кетоева

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

2. ПК-12 умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Основные правила организации документооборота (Тестирование)
2. Процесс управления документацией системы СМК (Тестирование)
3. Требования к документации стандарта ИСО 9001:2015. Структура и содержание основных документов (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Документирование процессов (Контрольная работа)

БРС дисциплины

9 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	15
Основные положения процесса управления документацией системы менеджмента качества. Структура документации системы менеджмента качества					
Основные положения процесса управления документацией системы менеджмента качества	+				
Структура документации системы менеджмента качества	+				
Требования к документации стандарта ИСО 9001:2015. Структура и содержание основных документов системы менеджмента качества					
Требования к документации стандарта ИСО 9001:2015. Структура и содержание основных документов			+		
Документирование процессов. Документирование описания функций. Задачи и функции делопроизводства					

Документирование процессов. Документирование описания функций. Задачи и функции делопроизводства			+	
Документирование организационно-распорядительной деятельности и деятельности коллегиальных органов. Основные правила организации документооборота в учреждении				
Документирование организационно-распорядительной деятельности и деятельности коллегиальных органов. Основные правила организации документооборота в учреждении				+
Вес КМ:	25	25	25	25

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-9	ПК-9(Компетенция)	Знать: требования к документации стандарта ИСО 9001:2015 структуру документации системы менеджмента качества Уметь: документировать процессы	Требования к документации стандарта ИСО 9001:2015. Структура и содержание основных документов (Тестирование) Документирование процессов (Контрольная работа) Основные правила организации документооборота (Тестирование)
ПК-12	ПК-12(Компетенция)	Знать: основные правила организации документооборота в учреждении Уметь: решать задачи и выполнять функции делопроизводства	Процесс управления документацией системы СМК (Тестирование) Документирование процессов (Контрольная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Процесс управления документацией системы СМК

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по основным положениям документирования СМК, рассмотрению целей и преимущества документирования СМК

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные правила организации документооборота в учреждении</p>	<p>1. Под документированием системы менеджмента качества понимается деятельность по установлению</p> <ol style="list-style-type: none">1. структуры2. состава документации3. механизма ее управления4. нет верного ответа <p>Ответ: 1,2,3</p> <p>2. Основными задачами документирования являются:</p> <ol style="list-style-type: none">1. установление и нормирование требований к выполнению работ в системе качества2. обеспечение воспроизводимости процессов административного управления качеством3. регулярная регистрация фактических данных о качестве продукции и состоянии системы качества в ходе ее функционирования и совершенствования4. обеспечение идентификации и прослеживаемости продукции и измерительного оборудования5. закрепление лучших традиций и накопленного опыта по организации и проведению работ в системе качества6. обсуждение спорных вопросов в процессе деятельности в системе качества <p>Ответ: 1,2,3,4,5</p> <p>3. Документация должна быть определенным образом структурированной, с четкими внутренними связями между элементами системы качества, т.е. быть</p> <ol style="list-style-type: none">1. системной2. комплексной3. полной
--	---

	<p>4. адекватной Ответ: 1</p> <p>4. Документация должна охватывать все аспекты деятельности в системе качества, в том числе: организационные, экономические, технические, правовые, социально-психологические, методические, т.е. быть</p> <p>1. системной 2. комплексной 3. полной 4. адекватной Ответ: 2</p> <p>5. Отмена (аннулирование) документов производится:</p> <p>1. при выявлении необходимости соединения нескольких действующих документов в один или разделения одного документа на несколько с целью более полной детализации установленных требований 2. при существенных изменениях организационной структуры, технологии производства, номенклатуры выпускаемой продукции 3. при изменении вида документа (например, перевод инструкции в стандарт организации или наоборот) 4. нет верного ответа Ответ: 1,2,3</p>
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-2. Требования к документации стандарта ИСО 9001:2015. Структура и содержание основных документов

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по требованиям к документации стандарта ИСО 9001:2015, а так же вопросам связанным с содержанием основных документов системы менеджмента качества

Контрольные вопросы/задания:

Знать: требования к документации стандарта ИСО 9001:2015

1. Одно из неоспоримых свидетельств следованию ISO заданной цели – кардинальное сокращение числа обязательных документов в ISO 9001:2015: теперь их всего:

1. пять
2. четыре
3. три

Ответ: 3

Идентификатор	Название	Номер версии	Статус документа	Дата утверждения	Центр управления (код ЦУ)	Комментарий
РК-001-01	Руководство по качеству	2	действует	21.10.2014	Отдел СМК (01)	Подключил пересмотр в связи с переводом на новую версию ИСО 9001
РК-001-02	Политика управления документацией	3	действует	08.09.2013	Отдел СМК (01)	Подключил пересмотр в связи с переводом на новую версию ИСО 9001
М-001-01	Методика оценки удовлетворенности потребителей	1	действует	12.01.2015	Отдел СМК (01)	
М-007-01	Методика оценки результативности обучения, мероприятий	2	действует	26.03.2013	Отдел кадров (01)	
И-003-03	Инструкция по разработке должностных инструкций и положений о подразделении	2	действует	22.04.2012	Отдел кадров (01)	

2. Что должна, как минимум, отражать структура реестра?

1. идентификатор документа,
2. название документа,
3. версию документа,
4. текущий статус,
5. дата ввода в действие,
6. центр управления,
7. нет верного ответа

Ответ: 1,2,3,4,5,6

3. Центр управления – это подразделение или лицо, которое:

1. определяет требования к данному типу документа (формат, структура, содержание и т.д.),
2. контролирует и подтверждает соответствие конкретного документа установленным требованиям (как правило, в форме согласования).
3. нет верного ответа.
4. все ответы верны.

Ответ: 1,2

4. Основные различия в терминологии между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:2015

1. 1. Продукция
2. Продукция и услуги
3. Исключения
4. Представитель руководства

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-3. Документирование процессов

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Решенные задания по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала "письменная работа".

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения компетенции по вопросам документирования процессов и описания функций

Контрольные вопросы/задания:

<p>Уметь: документировать процессы</p>	<p>1.Составьте протокол заседания рабочей группы по вопросу внедрения в организации системы менеджмента качества 2.Подготовьте приказ об оптимизации документооборота организации 3.Оформите проект приказа об утверждении Инструкции по делопроизводству в организации</p>
<p>Уметь: решать задачи и выполнять функции делопроизводства</p>	<p>1.Прочитайте и выполните задание: В ОАО «Волгостальмонтаж» подведены итоги документальной ревизии работы предприятия с 01.02.2013 по 01.02.2014. В акте ревизии зафиксированы следующие недостатки: не упорядочен учет личного состава; некоторые личные дела ИТР находятся в запущенном состоянии; у заведующего складом материалов Петрова Л.Н. оказались излишки листовой стали (320 кг) и недостача стальной ленты (185 кг); допускается необоснованное списание упаковочной бумаги, гвоздей и запасных частей для ремонта</p>

	<p>оборудования; заведующим складским хозяйством П.И. Яковлевым несвоевременно отгружена поставщикам тара, за что заводом уплачен штраф в сумме 1,5 тыс. руб.</p> <p>Постановка задачи: Напишите проект приказа об итогах ревизии</p> <p>2.Перечисленные ниже разновидности приказов распределите по двум группам: приказы по личному составу и приказы по основной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Об объявлении выходного дня рабочим 2 О распределении обязанностей между заместителями руководителя организации 3 О награждении работника ценным подарком в связи с юбилеем 4 Об оказании работнику материальной помощи 5 О предоставлении работнику отпуска без сохранения заработной платы 6 Об установлении работнику надбавки к зарплате 7 Об утверждении Инструкции по кадровому делопроизводству 8 О внедрении новой технологии продаж 9 О направлении работника в командировку 10 Об увольнении работника за прогул 11 О подготовке графика отпусков на 2014 г 12 Об изменении фамилии в связи со вступлением в брак <p>3.Из приведенного ниже перечня документов, выделите документы, не требующие регистрации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Инструкции, правила (должностные; по делопроизводству; технике безопасности; внутреннего трудового распорядка и т. д.) 2) Акты (проверок и ревизий; приема выполненных работ; экспертизы; передачи дел; ликвидации организаций, учреждений, предприятий) 3) Рекламно-информационные документы (плакаты, проспекты и др.) 4) Уставы организаций 5) Бухгалтерские документы (счета, присланные без сопроводительных писем) 6) Благодарственные, поздравительные письма, телеграммы, пригласительные билеты 7) Положения (об организации; структурном подразделении; премировании и т.д.) 8) Сметы (расходов на содержание аппарата управления, зданий, помещений, сооружений; использования средств фонда предприятия; на подготовку и освоение производства новых изделий; на капитальное строительство и т.д.) 9) Формы статистической отчетности 10) Графики, наряды, заявки, разнарядки
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

Оценка: не зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

КМ-4. Основные правила организации документооборота

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения компетенции по вопросам организационно-распорядительной деятельности и деятельности коллегиальных органов

Контрольные вопросы/задания:

Знать: структуру документации системы менеджмента качества	<p>1. Документооборот – это:</p> <p>а) движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки</p> <p>в) это система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу</p> <p>Ответ: а)</p> <p>2. Отметка о заверении копии на выписке из приказа оформлена правильно:</p> <p>а) Верно.</p> <p>Наименование должности Расшифровка</p> <p>б) Верно.</p> <p>Наименование должности Дата</p> <p>в) Верно.</p> <p>Наименование должности Дата Расшифровка</p> <p>Ответ: в)</p> <p>3. С какой целью на документе указывают фамилию и телефон исполнителя:</p> <p>а) для придания документу юридической силы</p> <p>б) для оперативной связи</p> <p>в) для правильного оформления</p> <p>Ответ: б), в)</p> <p>4. Автором служебного письма является:</p> <p>а) должностное лицо, подписавшее документ</p> <p>б) исполнитель, составивший документ</p> <p>в) организация, от имени которой отправляется письмо</p> <p>Ответ: а)</p>
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто, выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

9 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета



Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа (в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов (в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ПК-9(Компетенция)

Вопросы, задания

- 1.Основные положения документирования в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2015
- 2.Распорядительные документы, изданные в условиях коллегиального принятия решения. Постановления. Решения
- 3.Распорядительные документы, изданные на принципах единоначалия. Приказ. Распоряжение
- 4.Какое влияние оказывает функция документа на его структуру? В чем состоит функция учета документа? Какое значение имеет управленческая функция документа в организации управления
- 5.Рекомендации для пользователей ИСО 9001:2015 для понимания целей и задач общих требований стандарта к документации

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.Что относится к нулевому циклу структуры документации
Ответы:
1. лицензионные документы 2. распоряжения вышестоящих организаций 3. постановления Правительства РФ 4. Законы РФ, (в т.ч. касающиеся качества, экологии,

промышленной безопасности) 5. методические документы 6. внутренние технические документы

Верный ответ: 1, 2, 3, 4

2. Укажите верный ответ. В разделе 1 должностной инструкции “Общие положения” приводится следующая информация

Ответы:

1. какую основную деятельность осуществляет сотрудник подразделения 2. за выполнение и результат выполнения каких функций отвечает работник 3. какую получает информацию о результатах выполнения каких-либо функций или процессов

Верный ответ: 1

3. Выберите верное. Официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации - это

Ответы:

1. Внутренний документ 2. Исходящий документ 3. Входящий документ

Верный ответ: 1

4. Дайте определение. Свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определённой сфере государственной или хозяйственной деятельности – это

Ответы:

1. Устав 2. Указ 3. Распоряжение 4. Постановление

Верный ответ: 1

5. Дайте определение. Документы, описывающие, как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции проекту или контракту - это

Ответы:

1. Планы качества 2. Руководство по качеству 3. Формы 4. Спецификации

Верный ответ: 1

6. Выберите верные ответы. Документация СМК состоит из двух больших групп

Ответы:

1. документы, описывающие деятельность системы 2. документы, в которых фиксируются данные о ходе процесса и выполнении установленных требований к качеству 3. документы, описывающие функции системы 4. нет верного ответа 5. все ответы верны

Верный ответ: 1, 2

2. Компетенция/Индикатор: ПК-12(Компетенция)

Вопросы, задания

1. Основные положения документирования СМК
2. Состав документов разных уровней структуры документации СМК
3. Документирование процессов. Документированная процедура, методика
4. Документирование описания функций подразделения и работников
5. Зависимость понятия «документ» от его функции. Значение изучения функции документа. Приведите примеры постоянно действующих и оперативных функций документов

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Выберите верное. Документированная процедура (методика) содержит следующие структурные элементы

Ответы:

1. Назначение процедуры 2. Область применения процедуры 3. Нормативные документы
4. Термины, определения, обозначения, сокращения 5. Ответственность 6. Нет верных ответов

Верный ответ: 1, 2, 3, 4, 5

2. Вставьте пропущенное слово. ... функция выполняет задачу передачи информации во времени и пространстве, информационной связи между членами общества. Без обмена сведениями, мнениями, идеями социальные связи не могут поддерживаться. Можно выделить две категории документов, в которых ярко выражена ... функция

Ответы:

1. Коммуникативная 2. Социальная 3. Культурная

Верный ответ: 1

3. Какие основные документы входят в структуру документации системы менеджмента качества?

Ответы:

1. Инструкции, книги, журналы
2. Политика качества, процедуры, записи
3. Письма, отчеты, расписки

Верный ответ: 2

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения задания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения задания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения задания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения задания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно неправильно

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих.