

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Документооборот организации	
1.1. Нормативно-методическая база делопроизводства	8
1.2. Унифицированные системы документации и их назначение	11
1.3. Система управленческой документации	14
1.4. Назначение документации СМК	17
1.5. Требования к документации СМК	21
1.6. Структура документации СМК	24
Контрольные вопросы	27
Практические задания	28
Глава 2. основополагающие документы системы менеджмента качества	
2.1. Система целеполагания	29
2.2. Политика в области качества	37
2.3. Цели в области качества	40
2.4. Руководство по качеству	43
Контрольные вопросы	47
Практические задания	47
Глава 3. Реализация процессного и системного подходов в документации системы менеджмента качества	
3.1. Процессный подход	48
3.2. Системный подход	52
3.3. Идентификация процессов организации	57
3.4. Проектирование процессов организации	61
3.5. Общие сведения о процессе	63
3.6. Показатели процесса	68
Контрольные вопросы	74
Практические задания	75
Глава 4. Документирование процессов	
4.1. Некоторые организационные подходы	76
4.2. Шаблон описания процесса	81
4.3. Методы описания процессов в документах СМК	85

Контрольные вопросы	92
Практические задания	92

Глава 5. Управление документами

5.1. Общие требования	93
5.2. Виды и форматы записей	100
Контрольные вопросы	103
Практические задания	103

Методические материалы

Рекомендации по курсовой работе	104
Анализ объекта курсовой работы	104
Рекомендации по разработке документированных процедур	109
Модель оценки качества курсовой работы	121
Документированная процедура «Управление документами»	125
Методика описания процессов СМК	165
Литература	186