ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВCКОЙ ОБЛАСТИ "ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ"

**Разработка системы менеджмента качества в образовательном учреждении**

**Ярославль 20****11**

## Пояснительная записка

Актуальность курса определяется дефицитом знаний и низким уровнем владения инструментами и методиками разработки систем менеджмента качества, которые являются важной составляющей профессиональных компетенций специалиста, отвечающего за управление качеством процессов в образовательном учреждении. Данная проблема обусловлена отсутствием на данный момент разработанных и внедренных систем менеджмента качества в образовательных учреждениях.

Целью курса является обучение слушателей основам планирования, разработки и внедрения системы менеджмента качества на основе международных и национальных стандартов систем менеджмента качества.

Данная цель реализуется посредством решения следующих задач:

1. изучение основных понятий систем менеджмента качества
2. ознакомление с основными этапами разработки и внедрения систем менеджмента качества
3. ознакомление слушателей с основными требованиями стандартов менеджмента качества
4. актуализация слушателями полученных знаний в процессе практической работы
5. применение полученных знаний в процессе осмысления собственного опыта
6. анализ и интерпретация слушателями полученной информации с возможностью её дальнейшего практического применения

Организация занятий: основными формами проведения занятий являются лекция, практическая и самостоятельная работа. Для проведения лекционных занятий и семинаров используется рабочее место преподавателя с подключенным проектором, практические работы выполняются слушателями в группах в учебной аудитории.

По всем темам курса слушатели обеспечиваются учебно-методическими материалами (в электронном виде): опорные конспекты (пособия), презентации и другие информационно-методические материалы, раскрывающие содержание курса; задания обучающимся для аудиторных практических работ и самостоятельной внеаудиторной работы, итоговой работы.

Форма обучения очная.

С точки зрения структуры курс состоит из 4 тем, объединенных в 2 тематических блока, между которыми установлены взаимосвязи. Последовательность их реализации оптимальна.

Первый тематический блок «*Основы систем менеджмента качества*» посвящен принципам, методологическим проблемам, а также разъяснению основных понятий и требований стандартов по системе менеджмента качества.

Во втором тематическом блоке «*Планирование и разработка системы менеджмента качества*» раскрываются практические аспекты планирования и разработки систем менеджмента качества в образовательном учреждении на основе требований стандартов.

Проблемное содержание курса непосредственно отражено в практических заданиях, решение которых позволит слушателям закрепить полученные теоретические знания, овладеть основными методами разработки системы менеджмента качества, а также актуализировать собственный опыт в процессе решения поставленных задач.

В зависимости от потребностей слушателей запланировано проведение групповых или индивидуальных консультаций.

Результаты и продукты обучения:

1. Систематизация теоретических знаний о системе менеджмента качества в образовательном учреждении.
2. Ознакомление с некоторыми примерами практики разработки систем менеджмента качества в образовательном учреждении.
3. Проекты миссии, политики в сфере качества, а также описаний процессов в образовательном учреждении.

## Учебный план

###### Цель: обучение слушателей основам разработки систем менеджмента качества в образовательных учреждениях

**Срок обучения:** 16 часов

**Форма обучения:** очная (с отрывом от работы)

**Режим занятий:** 4 академических часа в день

**Виды учебных занятий:** лекция, практическая работа, самостоятельная работа.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Название** | **Всего** | **Лекции** | **Практ. занятия** | **Формы контроля** |
|  | **Целевая установка** |  |  |  |  |
| **1** | **Основы систем менеджмента качества** | **5** | **4** | **1** | Выполненные практические работы |
| **2** | **Планирование и разработка систем менеджмента качества** | **11** | **7** | **4** | Выполненные практические работы |
|  | Групповые/индивидуальные консультации. |  |  | 2 |  |
| **3** | **Зачет** |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** | **16** | **11** | **5** |  |

## Учебно-тематический план

###### Цель: обучение слушателей основам разработки систем менеджмента качества в образовательных учреждениях

**Срок обучения:** 16 часов

**Форма обучения:** очная (с отрывом от работы)

**Режим занятий:** 4 академических часа в день

**Виды учебных занятий:** лекция, практическая работа, самостоятельная работа.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Название** | **Всего** | **Лекции** | **Практ. занятия** | **Формы контроля** |
|  | **Целевая установка** |  |  |  |  |
| **1** | **Основы систем менеджмента качества** | **5** | **4** | **1** | Выполненные практические работы |
| 1.1 | Основные понятия и принципы системы менеджмента качества  [(Теория\_1\_1)](теория_1_1.doc) | 2 | 2 | 0 |  |
| 1.2 | Основные требования стандартов менеджмента качества  [(Теория\_1\_2)](теория_1_2.doc) | 3 | 2 | 1 | [Задание\_1\_2\_1](Задание_1_2_1.docx) |
| **2** | **Планирование и разработка систем менеджмента качества** | **11** | **7** | **4** | Выполненные практические работы |
| 2.1 | Основные этапы планирования систем менеджмента качества  [(Теория\_2\_1)](теория_2_1.doc) | 5 | 3 | 2 | [Задание\_2\_1\_1](Задание_2_1_1.doc) |
| 2.2 | Алгоритм разработки систем менеджмента качества  [(Теория\_2\_2)](теория_2_2.doc) | 6 | 4 | 2 | [Задание\_2\_2\_1](Задание_2_2_1.doc) |
|  | Групповые/индивидуальные консультации. |  |  | 2 |  |
| **4** | **Зачет** |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** | **16** | **11** | **5** |  |

## Содержание курса

**Основы системы менеджмента качества**

Определение системы менеджмента качества

Основные понятия системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества.

Основные требования стандартов менеджмента качества

Структура системы менеджмента качества. Организационные аспекты менеджмента качества. Требования к системе менеджмента качества. Основные документы системы менеджмента качества. Основные процедуры менеджмента качества. Основные инструменты менеджмента качества.

**Планирование и разработка систем менеджмента качества**

Цель, объекты, критерии и показатели систем менеджмента качества

Формулировка цели. Основные этапы планирования и разработки систем менеджмента качества. Разработка документации по системе менеджмента качества.

Алгоритм разработки систем менеджмента качества

Основные подходы к разработке систем менеджмента качества. Процессный подход. Описание процессов. Методические подходы к управлению процессами.

**Список литературы**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.
2. ИСО 9004:2009
3. ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования
4. Азарьева В.В., Круглов В.И., Рябинина Е.А. Типовая модель системы качества образовательного учреждения. Руководство по качеству. Спб.: ООО «Технолит», 2009.
5. Азарьева В.В., Геворкян Е.Н., Круглов В.И. Лучшие практики создания систем качества в образовательных учреждениях РФ. - Спб.: ПИФ.com, 2007.
6. Матрос Д.Ш., Полев Д.М., Мельникова Н.Н. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга**. -** М.: Педагогическое общество, 2001.
7. Поташник М.М. Качество образования: проблемы и технология управления. - М.: Педагогическое общество России, 2000.
8. [www.quality.edu.ru](http://www.quality.edu.ru)

**Итоговая аттестация**

Итоговая аттестация представляет собой зачет. Итоговой работой является выполненный тест.

**Тест**

Системы менеджмента качества. Требования стандарта ИСО 9001:2008.

1. ИСО 9001:2008
2. устанавливает те же требования что и ИСО 9001:1994 относительно ответственности и полномочий представителя руководства по качеству
3. разрешает назначение одного или более представителей руководства
4. требует назначения представителя руководства с ответственностью и полномочиями по всем процессам системы менеджмента качества
5. требует, чтобы представитель руководства был в высшем руководстве
6. Относительно процессов системы менеджмента качества и их результативности, для организации важно, чтобы
7. ее сотрудники имели доступ к универсальной телефонной и/или почтовой системе
8. системы обмена информацией, установленные между ее различными уровнями, соответствовали структурам конкретных процессов
9. результаты внутренних аудитов сообщались внутри организации
10. она обеспечивала обмен информацией между различными уровнями и подразделениями
11. Какое утверждение верно?
12. входные данные к анализу со стороны руководства по системе менеджмента качества включают результаты внутренних аудитов, а также предупреждающие и корректирующие действия
13. анализ со стороны руководства проводится через запланированные интервалы, с целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества
14. выходными данными анализа со стороны руководства являются политика в области качества и согласуемые с ней цели в области качества
15. анализ со стороны руководства системы менеджмента качества включает оценку маркетинговой стратегии и результаты деятельности конкурентов
16. Постоянное улучшение системы менеджмента качества
17. обеспечивается процессами корректирующих и предупреждающих действий
18. проводится посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудита, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства
19. обеспечивается посредством мониторинга характеристик процесса, оцениваемых внутри анализа со стороны руководства, включая (не) -удовлетворенность со стороны потребителя
20. включено в ответственность и полномочия назначенного представителя руководства по качеству
21. Руководство по качеству должно
22. определять последовательность и взаимодействие процессов
23. содержать область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений
24. иметь структуру в соответствии с новым международным стандартом ИСО 9001
25. быть переделано, если его предыдущая структура соответствует 20 элементам ИСО 9001:1994
26. Для того чтобы внедрить систему менеджмента качества организация должна
27. определить потребности в оборудовании (как техническом, так и программном)
28. определить и документировать процессы как это необходимо для обеспечения их результативного осуществления и управления ими
29. информировать сотрудников и вовлечь их в процессы и в деятельность по достижению целей процессов
30. определить необходимые процессы, определить их последовательность и взаимодействие, осуществление, управление, их анализ и мониторинг, и принимать меры для верификации и улучшения
31. Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей
32. должно включать систематическое проведение и оценивание изучения потребителей
33. способствует, будучи частью входных данных анализа со стороны руководства, оцениванию результативности системы менеджмента качества
34. должно включать неудовлетворенность потребителей
35. должно рассматриваться как измерение для результативности системы менеджмента качества
36. Обязательства по постоянному улучшению
37. уже были включены в ИСО 9001:1994
38. являются действующей практикой всех организаций, после прохождения сертификации
39. новое требование, ведущее к необходимости в существенной адаптации
40. с трудом поддаются аудиту
41. Измеряемые цели в области качества, установленные во всех соответствующих подразделениях и уровнях
42. обязательны и необходимы для оценивания системы менеджмента качества
43. уже были обязательным условием для прохождения сертификации
44. вообще не были упомянуты в ИСО 9001
45. не относятся к отделу обучения
46. Факторы, определяющие объем системы менеджмента качества, являются
47. размер и тип организации, опыт представителя руководства по качеству, компетенция персонала, несущего ответственность за систему менеджмента качества
48. сложность и взаимодействие процессов, размер и тип организации
49. размер и тип организации, сложность и взаимодействие персонала, компетентность персонала
50. требования, содержащиеся в ИСО 9001:2008, требования, определенные потребителем, законодательные требования
51. Цепь поставок состоит из
52. поставщик 🡪 организация 🡪 потребитель
53. поставщик 🡪 субподрядчик 🡪 потребитель
54. субподрядчик 🡪 поставщик 🡪 потребитель
55. поставщик 🡪 внутренний потребитель 🡪 внешний потребитель
56. Частью документации по закупкам является
57. требования системы менеджмента качества ко всем поставщикам
58. информация, описывающая продукцию, требования к утверждению или квалификации продукции, процессов, процедур, оборудования, персонала
59. исключительно требования, определенные в анализе контракта
60. те же самые требования, описанные в ИСО 9001:1994
61. Процесс оценки и отбора поставщиков
62. основан на определенных критериях
63. упрощается при сертификации поставщика
64. включает оценку предсерийных образцов
65. должен быть основан на Парето анализе
66. Процесс постоянного улучшения должен включать
67. политику и цели в области качества, результаты аудитов, анализ данных, корректирующие и предупреждающие действия, анализ со стороны руководства
68. политику и цели в области качества, результаты внутренних аудитов, анализ данных, статистику отказов, корректирующие и предупреждающие действия, анализ со стороны руководства
69. политику и цели в области качества, результаты внутренних аудитов, корректирующие и предупреждающие действия, мотивацию персонала, лидерство, анализ со стороны руководства
70. результаты внутренних аудитов, анализ данных, корректирующие и предупреждающие действия, анализ руководства
71. Анализ данных для улучшения системы менеджмента качества должна основываться на информации по
72. результатам деятельности, тенденциям процессов, удовлетворенности потребителя, соответствию требованиям потребителя, затратам на отказы
73. результатам деятельности, тенденциям процессов и продукции, (не)-удовлетворенности потребителя, соответствию требованиям потребителя
74. тенденциям процессов, (не)-удовлетворенности потребителя, соответствию требованиям потребителя
75. (не)-удовлетворенности потребителя, соответствию требованиям потребителя, данным поставщика, характеристикам процессов, продукции и их тенденциям
76. Для измерения и мониторинга удовлетворенности потребителя
77. должны быть определены методы получения и использования данной информации
78. проведение сбора данных потребителя должно проводиться через запланированные результаты
79. должны применяться статистические методы
80. должны быть использованы дынные по продажам
81. Высшее руководство несет обязательства по
82. доведению до сведения организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований
83. содействию вовлечения и делегированию полномочий персоналу
84. предупреждению отклонений по определенным процессам
85. установлению и поддержанию осведомленности о требованиях и ожиданиях потребителя
86. Цели в области качества организации должны
87. быть пригодными для анализа и оценивания
88. содействовать осведомленности организации о политике в области качества
89. быть измеримыми и должны включать цели, необходимые для удовлетворения требований к продукции
90. согласовываться с политикой в области качества относительно внедрения ИСО 9001
91. Процесс внутреннего аудита учитывает
92. область применения, частоту и методы, персонал, ответственности, требования по проведению и записям, проведению действий и заключительной верификации
93. планирование и проведение аудита, требования к документации и предоставление отчетов проверенным подразделениям и высшему руководству
94. все соответствующие требования ИСО 10011, части 1 и 2
95. область применения и частоту, ответственности, требования по проведению и предоставлению отчетов высшему руководству
96. Процессный подход к менеджменту качества
97. означает снижение рисков по ответственности за выпускаемые товары с помощью системы менеджмента качества
98. это документация процессов в процессно-ориентированном руководстве по менеджменту качества
99. означает определение и менеджмент процессов, применяемых в организации, и взаимодействие между такими процессами
100. обязательное требование ИСО 9001:2008 для определения взаимодействия процессов
101. Политика в области качества организации должна
102. определяться и быть одобренной через запланированные интервалы
103. раскрываться представителями высшего руководства всем новым сотрудникам
104. обеспечивать осведомленность о требованиях потребителей внутри всей организации
105. включать обязательства по постоянному улучшению
106. Выходные данные анализа со стороны руководства должны относиться к
107. фактическим данным по эффективности и возможностям для улучшения
108. улучшению системы менеджмента качества и ее процессов
109. результатам деятельности персонала и их улучшению благодаря проведенному обучению
110. степени соответствия требованиям потребителя
111. Требования по обучению персонала
112. включают оценивание результативности обучения
113. не были изменены в ИСО 9001:2000 по сравнению с ИСО 9001:1994
114. всегда основывались на цикле PDCA
115. включают измерение и мониторинг качества внутреннего обучения
116. Доведение до сведения важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований
117. должно осуществляться высшим руководством
118. не влияет на результативность системы менеджмента качества
119. должно осуществляться с помощью установленной программы обучения
120. может быть оценено с помощью внутренних аудитов
121. Степень документированности системы менеджмента качества зависит от
122. процесса, применяемого для управления документацией и данными
123. сложности ценообразования, уровня развития и размера организации
124. размера и вида организации; сложности и взаимодействия процессов; компетентности персонала
125. вида организации, сложности процессов и компетентности представителя руководства по качеству