

Управление качеством на основе Системы менеджмента качества



В ходе презентации рассмотрим следующие вопросы:

- 1. Менеджмент качества и система менеджмента качества (СМК).**
- 2. Существующая СМК**
- 3. О сертификации СМК**
- 4. Подготовка структурных подразделений к внешнему надзорному аудиту СМК**

1. Менеджмент качества и система менеджмента качества (СМК).

Что такое менеджмент качества

Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

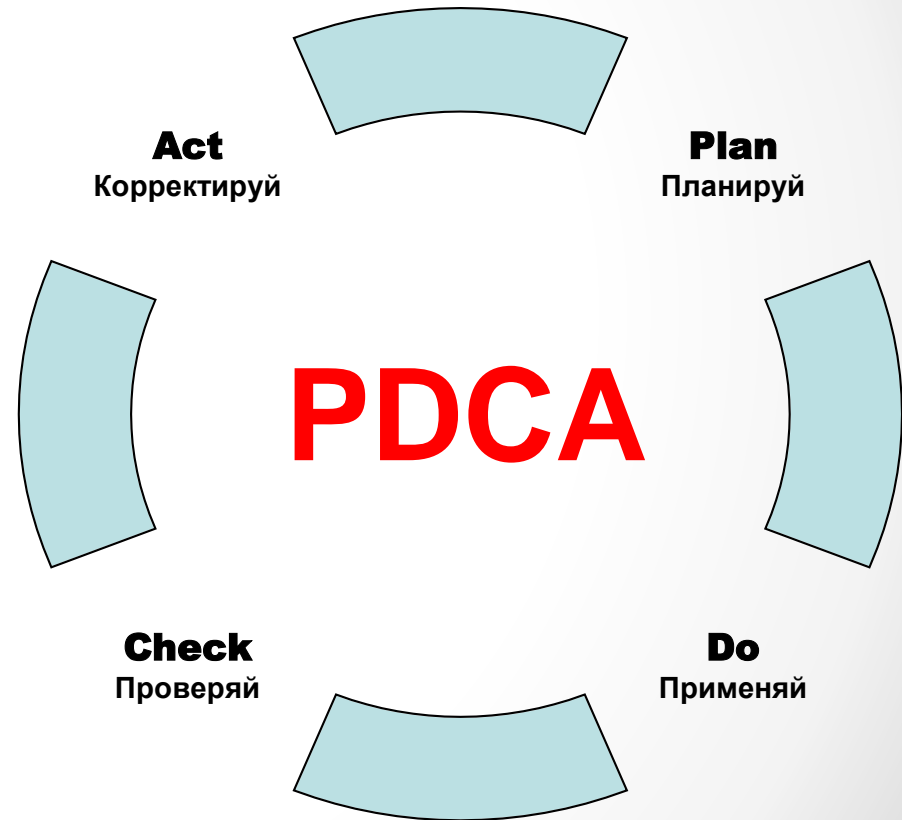
Что такое цикл Деминга-Шухарта?

P (Plan — планируй) — нужно планировать характер действий и вид улучшений на основе доступной информации;

D (Do — применяй) — запланированные действия применяются на практике;

C (Check — проверяй) — проверяются результаты выполненной деятельности;

A (Act — корректируй) — корректируются ошибки и их причины, разрабатываются меры по недопущению повторения ошибок



Четырнадцать принципов по улучшению системы качества фирмы Э. Деминга (1980 год)

1. Определи постоянные цели (сформулируй и обнародуй политику и проводи ее в жизнь).
2. Принимай новую философию.
3. Прекрати практику снабжения дешевым продуктом.
4. Введи в практику лидерство.
5. Откажись от лозунгов.
6. Не ставь количественные цели.
7. Введи обучение без отрыва от работы.
8. Устрани причины страха (создай обстановку доверия).
9. Разрушай барьеры между организационными единицами
10. Вводи перемены (трансформации).
11. Постоянно совершенствуй процессы .
12. Уменьши зависимость от технического контроля качества.
13. Устраняй препятствия, мешающие людям гордиться своим трудом.
14. Учреди программу интенсивного повышения квалификации.

Что такое СМК?

Система менеджмента качества (СМК) – это система, созданная в организации для постоянного формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей.

Что такое система менеджмента качества (СМК)?

Международный стандарт ISO 9000:2005

"Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь":

- **3.1. Термины, относящиеся к качеству**
- 3.1.1. **Качество** (quality): Степень соответствия совокупности присущих характеристик (3.5.1) требованиям (3.1.2).
- 3.1.2. **Требование** (requirement): Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
- 3.1.4. **Удовлетворенность потребителей** (customer satisfaction): Восприятие потребителями степени выполнения их требований (3.1.2).

Что такое система менеджмента качества (СМК)?

3.2. Термины, относящиеся к менеджменту

- 3.2.1. **Система** (system): Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
- 3.2.2. **Система менеджмента** (management system): Система (3.2.1) для разработки политики и целей и достижения этих целей.
- 3.2.3 **Система менеджмента качества** (quality management system): Система менеджмента (3.2.2) для руководства и управления организацией (3.3.1) применительно к качеству (3.1.1).
- 3.2.6. **Менеджмент** (management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией (3.3.1).

ISO - International Standard Organization

- Международная организация по стандартизации



- Создана в 1946 г. по решению ООН
- Негосударственная организация - основана на членстве – **более 160 стран** (по одной организации из страны). Центральный секретариат в Женеве
- Разрабатывает решения, выгодные одновременно и обществу (потребителям), и бизнесу, и национальным правительствам
- Более двухсот технических комитетов разрабатывают стандарты как **лучшие практики**

Семейство стандартов ISO

- **ISO 9000** описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.
- **ISO 9001** определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и применимым обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.
- **ISO 9004** содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.
- **ISO 19011** содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

Структура стандарта ISO 9001 (требования)

Plan

4. Система менеджмента
качества

5. Ответственность руководства

6. Менеджмент ресурсов

7. Процессы жизненного цикла
продукции

8. Измерение, анализ и улучшение

Act

Do

Check

ISO 9001:2008 Система менеджмента качества



Структура стандарта ISO 9001

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

процессный подход

документирование

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Обязательства руководства

Ориентация на потребителя

Политика в области качества

Планирование в области качества

Ответственность и полномочия

Анализ со стороны руководства

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

Обеспечение ресурсами

Человеческие ресурсы

Инфраструктура

Производственная среда

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Планирование процессов жизненного цикла

Процессы, связанные с потребителями

Проектирование и разработка

Закупки

Производство и обслуживание

Устройствами для мониторинга

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

Общие положения

Мониторинг и измерения

Управление несоотв. продукцией

Анализ данных

Улучшение

Специфические механизмы обеспечения качества вуза

- Лицензирование
- Аккредитация
- Аттестация
- Аудит системы управления (ISO 9001)
- Бухгалтерский аудит
- Сертификация
- Конкурсы по качеству

Основные причины внедрения СМК в вузе

внешние

- Повышение имиджа и узнаваемости вуза на рынке образовательных услуг.
- Привлечение абитуриентов.
- Придание международного статуса
- Расширение международных контактов и связей

внутренние

- Корпоративная культура
- Бизнес-процессы.
- Документооборот
- Четкие полномочия и ответственность руководителей и сотрудников.
- Обратная связь с потребителями.

Назначение СМК в ВУЗе

СМК призвана обеспечивать качество услуг (продукции) ВУЗа и настраивать это качество на ожидания клиента.

Задача: сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству услуг).

Для того, чтобы избежать брака нужно формализовать правильные действия для создания качественных услуг, т.е. описать, разработать инструкции по их выполнению и контролировать эти действия.

Мотивационные факторы внедрения СМК

- 1.Необходимость повышения качества подготовки специалистов, кадров высшей квалификации.
- 2.Включение в утвержденный перечень целевых показателей эффективности деятельности вуза показателя «Наличие системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ISO 9001:2015»
- 3.Вступление в общее Европейское образовательное пространство (Болонская декларация, которая требует унификации процессов обеспечения и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг).
- 4.Потребность в интернационализации образования.
- 5.Потребность в создании систем для международного признания и аккредитации вузов и программ.
- 6.Неудовлетворенность потребителей.
- 7.Слабое внедрение в практику научных разработок.
- 8.Усиление конкуренции на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов.

Для создания СМК необходимо
выполнить следующие действия:

1. провести аудит действующей системы;
2. обучить сотрудников;
3. разработать или усовершенствовать действующую СМК;
4. внедрить СМК;
5. сертифицировать СМК;
6. поддерживать эффективность функционирования СМК

Базовая основа СМК - восемь принципов менеджмента качества

3. Вовлечение персонала

4. Процессный подход

2. Лидирующая роль руководства

1. Ориентация на потребителя

5. Системный подход

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

7. Принятие решений, основанное на фактах

6. Непрерывные улучшения

Принцип 1. Ориентация на потребителя



Качество – это соответствие требованиям заинтересованных сторон



Основные термины и определения

Потребитель – организация или лицо, получающие продукцию/услугу

Потребители

Образовательная деятельность

- ✓ Студенты
- ✓ Родители
- ✓ Предприятия и организации
- ✓ Регион
- ✓ Общество
- ✓ Государство

Научная деятельность

- ✓ Образование
- ✓ Другие области научной деятельности
- ✓ Предприятия и организации
- ✓ Регион
- ✓ Общество
- ✓ Государство

Примеры продукции

**Образовательная
деятельность**

**Образова-
тельная
программа**

**Расписание
занятий**

**Лекция
Семинар
Вебинар
Тест**

**Учебно-
методи-
ческие
пособия**

**Компетенции
Личные
качества
обучающегося**

**Научно-инновационная
деятельность**

НИР

Публикации

Монография

Инновации

Принцип 2. Лидирующая роль высшего руководства

Высшее руководство –лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией

Высшее руководство, осуществляющее управление качеством в Университете:

- Ректор
- Представитель руководства по качеству
- Владельцы процессов(проректоры)
- Коллегиальные органы управления образовательной деятельностью, научной деятельностью
- Руководители структурных подразделений

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации.

Как распространяются требования ?

Миссия (Каково наше предназначение?)

Видение (Какими мы видим себя в будущем?)

Ценности (Что мы ценим?)
Этика (Каких этических принципов мы придерживаемся?)

Политика (Каковы наши общие принципы, намерения и направления?)

Стратегия (Как мы достигаем своих целей?)

Система менеджмента
(Как мы организованы?)

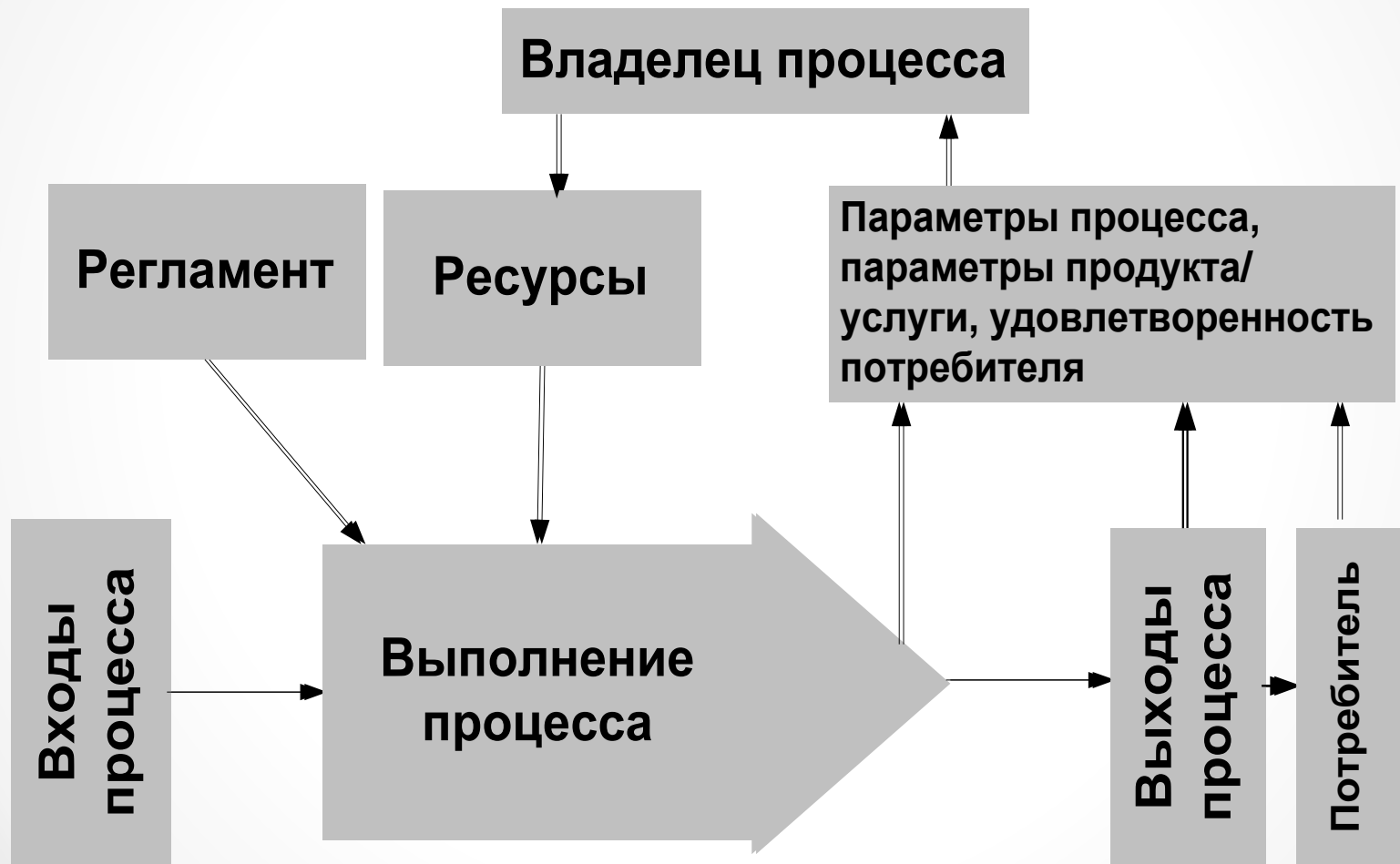
Процедуры (Как мы действуем?), нормативные документы

Модель СМК, основанной на процессном подходе, охватывает основные требования ISO 9001:2015

Процессный подход - применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата



Общая схема процесса



Процессный подход



Преимущество



непрерывность управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии

Подход подчеркивает важность:

- a) понимания и выполнения требований потребителей,
- b) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ими ценности,
- c) достижения результатов выполнения процессов и обеспечения их результативности,
- d) постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

ПРОЦЕССЫ

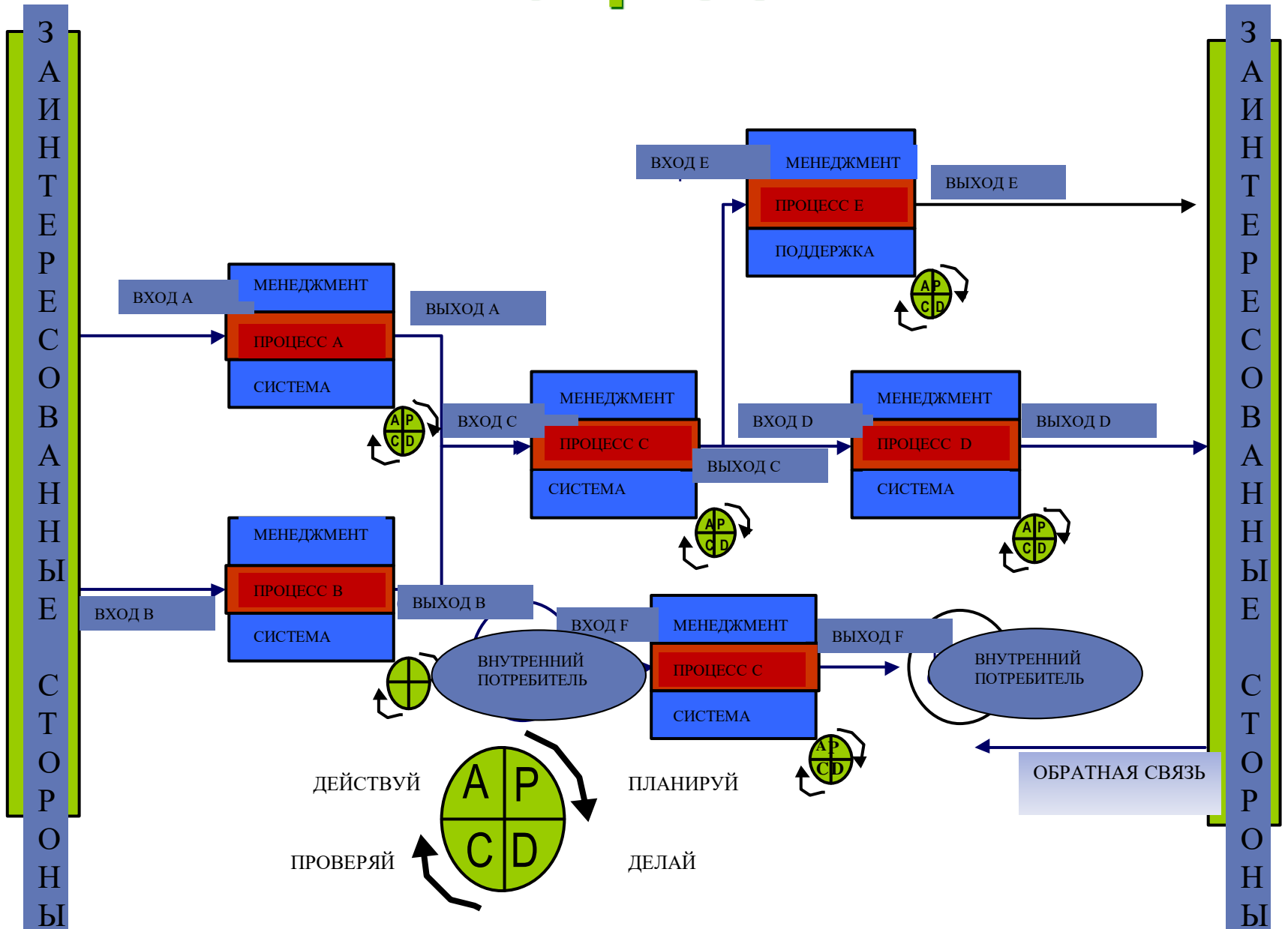
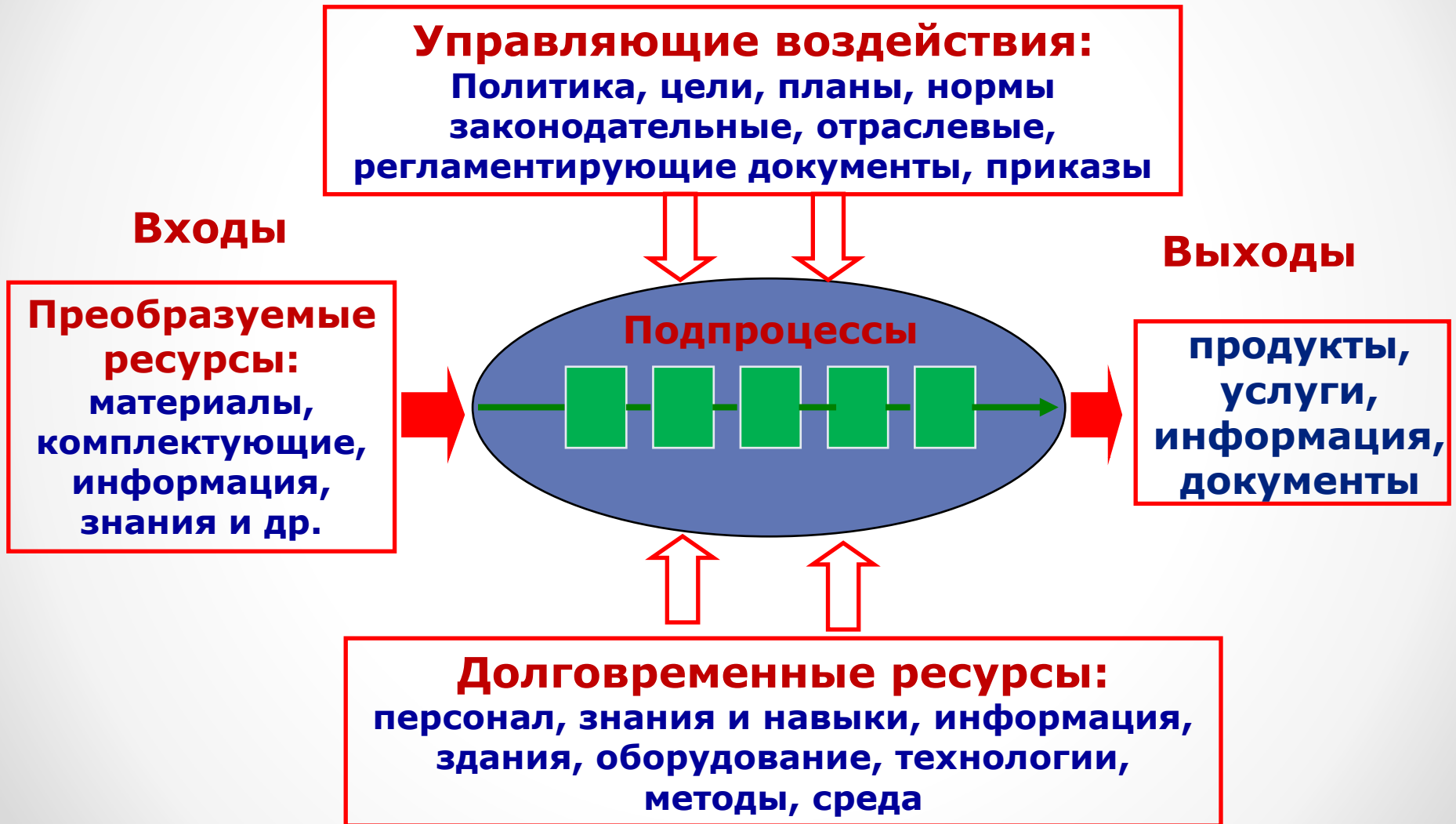
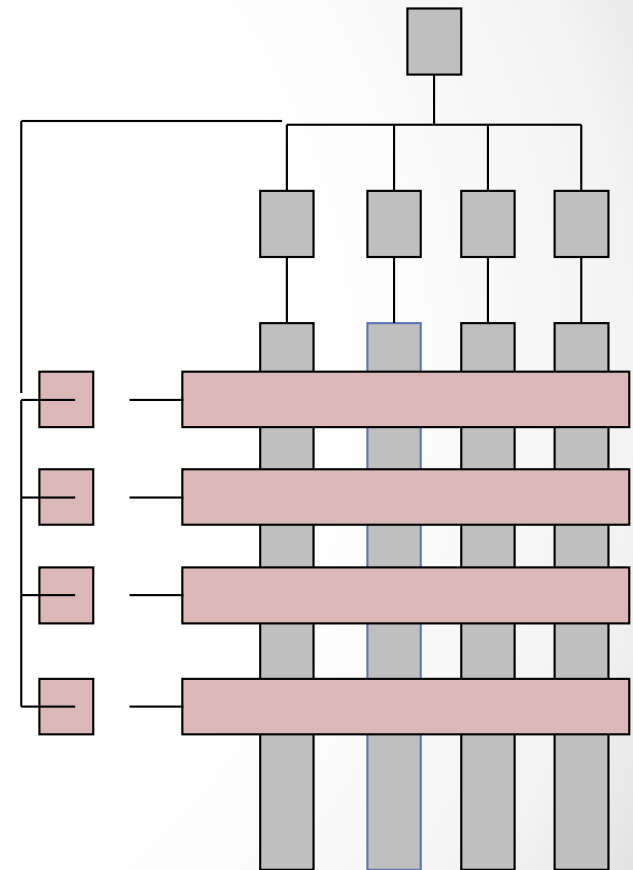
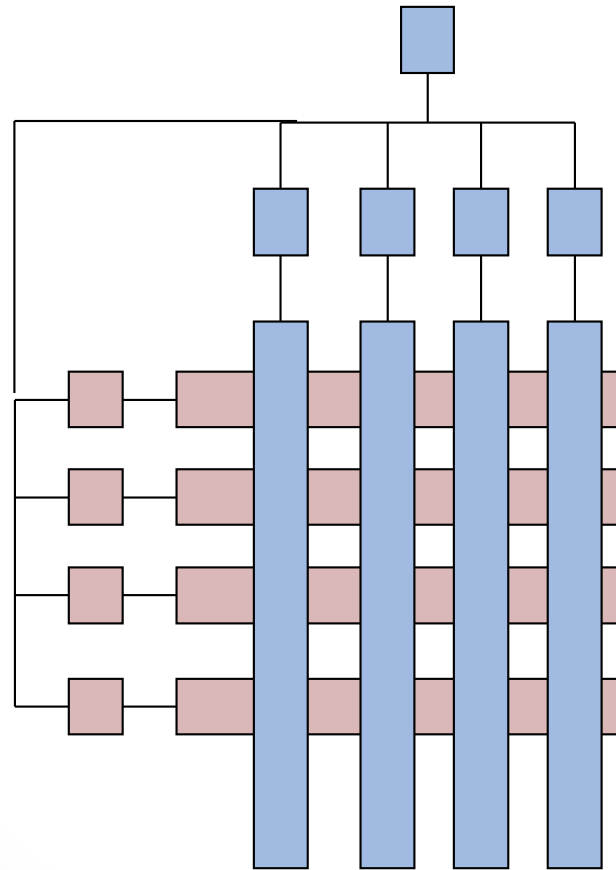
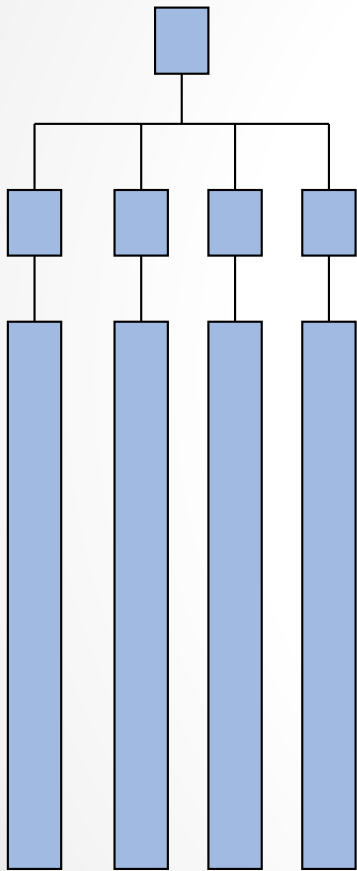


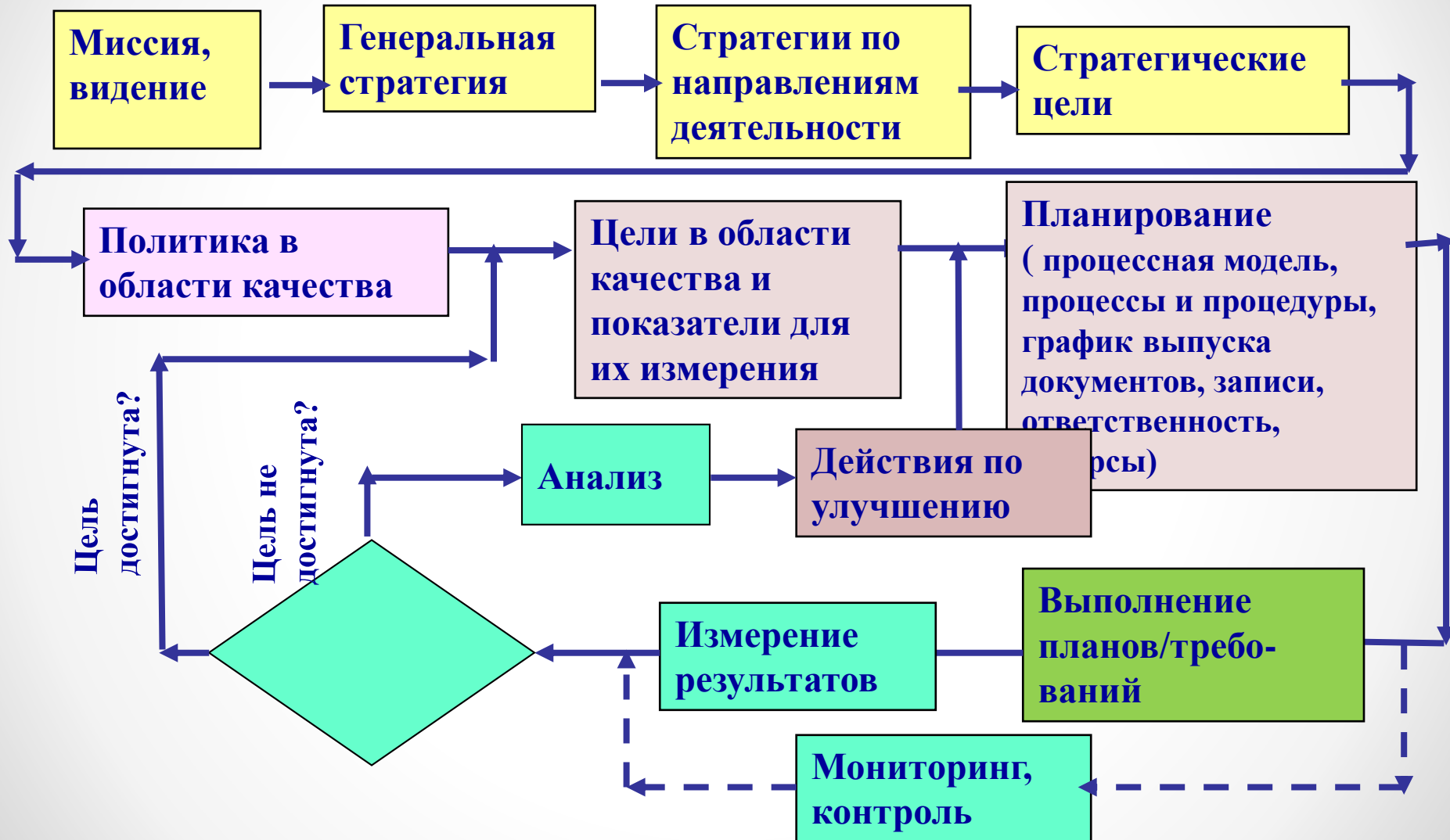
Схема процесса



Переход от функционального к процессному управлению



ПРИНЦИП ДЕЙСТВИЯ СМК



ТРЕБОВАНИЯ

Стратегическое планирование
Лицензирование и аккредитация
Управление документацией
Внутренние аудиты
Управление несоответствиями
Корректирующие и предупреждающие действия
Анализ СМК со стороны руководства
Международная деятельность
Информирование общества

Удовлетворенность



Потребители

Управление персоналом
Управление инфраструктурой
Организационное обеспечение образовательного процесса
Правовое обеспечение
Закупки
Управление информационной средой
Информационное обеспечение
Управление производственной средой
Инвестиционная деятельность

Потребители

Принципы:

1. Лидерство руководства
2. Ориентация на потребителей
3. Вовлечённость персонала
4. Процессный подход
5. Системный подход
6. Постоянное улучшение
7. Принятие решений, основанных на фактах
8. Взаимовыгодные отношения с партнёрами и поставщиками

Документация

Рациональное документирование СМК

Система менеджмента базируется на документации

То, что не документировано
– остается мечтой...

«Организация должна документировать свою конкретную систему менеджмента качества, следуя последовательности хода процессов или структуре избранного стандарта, или любой последовательности, присущей организации».

Документ- наиболее надежный источник
информации

**Сертификация ИСО 9001
становится наиболее
актуальной на сегодняшний
день, так как сертификат ИСО
9001 остается одним из немногих
документов подтверждающих
качество выполняемых
работ и услуг**

4. Подготовка учебных подразделений к внешнему надзорному аудиту СМК.

Процесс сертификационного (надзорного) аудита

1. Сертификационный (надзорный) аудит - это не проверка!
 2. Аудиторы задают вопросы, смотрят документацию и записи для получения подтверждения СООТВЕТСТВИЯ установленным требованиям.
 3. Все задаваемые аудиторам вопросы, так или иначе, связаны с Вашей работой!
 4. Подход при аудите максимально позитивный.
 5. Аудиторы не дают советы и не говорят, как надо сделать!
 6. Записи, которые делает аудитор – это наблюдения аудита, а не замечания!
 7. Если фиксируется несоответствие, то это НЕ ВАША ВИНА, а это возможность улучшить функционирующую СМК.
-

Правила работы с аудиторам

- 1. Не бояться, не волноваться и не настраиваться враждебно, аудиторы тоже люди...
- 2. Рассказывать о своей деятельности только факты, а не представлять Ваше мнение.
- 3. Не ругать и не приукрашивать свою деятельность или деятельность других подразделений.
- 4. Отвечать ТОЛЬКО на поставленные вопросы.
- 5. Предоставлять ТОЛЬКО те документы, которые просит аудитор (несоответствия).

Правила работы с аудиторам

- 6. НЕ ДАВАТЬ ПАПКИ И ФАЙЛЫ ЦЕЛИКОМ, если аудитор об этом не просит (может найти лишнее несоответствие в других документах).
- 7. Не просить совета и не спрашивать как надо.
- 8. При желании можно подготовить презентацию о своей работе и с самого начала аудита предложить аудитору начать с нее! В презентации просто рассказать, что делает Ваше подразделение, Ваше место в СМК, какие цели, что достигнуто, над чем работаете и т.п. ЭТО НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО, НО ЖЕЛАТЕЛЬНО!!!

Подготовка рабочих мест

- 1. Навести порядок на рабочих местах, включая рабочий стол (мои документы) компьютера!
- 2. Убрать (уничтожить) все ненужные, старые документы и записи! Своих, личных, справочных и т.п. документов на рабочем месте быть не может! Все, что находится на рабочих местах – это все связано с Вашей деятельностью и может стать объектом аудита!
- 3. Привести все папки и файлы в соответствие с установленными требованиями (название, нумерация, содержание).
- 4. В каждом подразделении на видном месте разместить копии Политики и Целей в области качества.

Общие вопросы и знание основ своей СМК

- 1. Все сотрудники должны знать и понимать Политику и Цели в области качества. Знать свое место в процессной модели (Каким процессом руководите или в каком процессе участвуете)!
- 2. При несвоевременном выполнении планов, поручений, распоряжений и т.п., как правило, необходимо документально подтвердить разрешение на перенос срока исполнения.
- 3. Проверить корректирующие действия, разработанные по результатам внутренних аудитов. Проверить заполнение журналов и реализацию корректирующих действий.

4. Подготовить следующие АКТУАЛИЗИРОВАННЫЕ документы (где применимо):

- Утвержденная Политика в области качества (+ ознакомление сотрудников).
- Утвержденные Цели в области качества (+ ознакомление сотрудников).
- Приказ о назначении ответственных лиц за управление документами в подразделении.
- Перечни внешних и внутренних нормативных документов СМК, применяемых в работе подразделения.
- Номенклатура дел на 2021-2022 год.
- Руководство по качеству СМК.
- Информационные карты процессов.
- Перечень информационных карт процессов.

- Доступ размещенных электронных версий документов СМК на сервере, сайте СВФУ.
- Организационные документы (организационные схемы, положения о подразделениях, должностные инструкции, положения об образовательной и научной деятельности).
- Регистрация рассылки документов СМК (там, где требуются).
- Записи об ознакомлении в подразделениях сотрудников с документами СМК.
- Программы, планы обучения сотрудников и записи по проведенным обучениям.
- Журнал учета несоответствий подразделения.
- Журнал учета внутренних нормативных документов.
- Журнал регистрации жалоб и обращений потребителей.

Примерные вопросы для руководителей и сотрудников структурных подразделений

- Какие основные процессы выполняет подразделение?
- В каких документах установлены требования к управлению этими процессами?
- Какие цели установлены для этих процессов?
- Какие показатели должны достигаться в этих процессах?
- Каким образом планируется работа подразделения для достижения всех целей, показателей заданий, поручений в процессах?
- Как распределена и определена в должностной инструкции исполнителей ответственность внутри подразделения?
- Как обеспечивается быстрый доступ к необходимым документам и требованиям (цели, показатели, требования, планы, задания, поручения и т.п.)?
- Достаточно ли установленных требований для персонала подразделения с тем, чтобы обеспечивать стабильность процессов и их результатов?

Примерные вопросы для руководителей и сотрудников структурных подразделений

- Как осуществляется контроль выполнения требований, установленных для процесса (цели, показатели, требования, планы, задания, поручения и т.п.)?
- Как осуществляется сбор и обработка данных с тем, чтобы удостовериться, что цели, показатели, требования, планы, задания по процессам выполнены?
- Какова динамика процессов и их результатов?
- Кто, как часто, каким образом осуществляет анализ процесса и его результатов?
- Где и в каком виде находятся результаты анализа?
- Какие меры принимаются по результатам анализа и в каком документе они показаны (например, в плане работы подразделения)?
- Как применимы и выполняются требования шести обязательных процедур в каждом подразделении?



Примерные вопросы для руководителей и сотрудников структурных подразделений

- Кто проверяет/контролирует работу процессов/подразделения? Каковы результаты всех проверок работы подразделения? Какие несоответствия были выявлены? Какие меры приняты?
- Каковы отзывы потребителей? Какова обратная связь?
- Требованиями какого документа Вы руководствуетесь при анализе несоответствий и выработке мер?
- Каким образом Вы оцениваете удовлетворенность потребителей?
- Каковы требования к компетентности персонала и в каком документе они установлены?
- Каким образом обеспечивается компетентность персонала?
- Каким образом обеспечивается наличие необходимых ресурсов для эффективного функционирования процессов?
- Как учитываются требования потребителей? (установить законодательные обязательные требования, самих потребителей, жалобы потребителей, передовой опыт лучшие практики у наших конкурентов, результаты анкетирования ...)?
- Как осуществляется анализ требований потребителей?

Примерный перечень документации СМК для стенда в учебных и научных подразделениях

- Политика в области качества
- Цели в области качества
- Цели в области качества подразделения
- Планы мероприятий подразделения (например, по достижению намеченных целей или устранению причин выявленных несоответствий)
- Информация , уполномоченном по качеству в подразделении (ФИО, телефон)
- ФИО, телефоны руководителей и сотрудников
- Результаты анализа и оценки работы подразделения,
- Популярное изложение функционирования СМК (например, что такое СМК, принципы действия СМК, процессный подход, отличие процессного подхода от функционального, планирование процесса с учетом цикла PDCA и т.п.)

Подготовить презентацию о действующей СМК подразделения (по списку аудиторов)

1. Ознакомление сотрудников подразделения с Политикой в области качества (дата , № протокола, доля ознакомленных, где размещена, адрес электронного доступа).
2. Назначение ответственных исполнителей работ - УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПО КАЧЕСТВУ (документ, в котором доведена ответственность).
3. Ответственный за делопроизводство (документ, в котором доведена ответственность).
4. Заполнение форм (см. далее).

Форма 1. Планирование деятельности по достижению целей в области качества на 2021г.

Формулировка цели	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель	Отметка о степени выполнения

Форма 2. Анализ выполнения целей в области качества за 2021 год

Формулировка цели	Показатель измерения	План	Факт	Примечания

Форма 3. Процессы СМК, выполняемые подразделением

Процесс	Показатель измерения	План	Факт	Примечания

Форма 4. Процессы СМК, в выполнении которых подразделение принимает существенное участие

Процесс	Показатель измерения	План	Факт	Примечания

Форма 6. Оценка удовлетворенности потребителей

- Обработка данных анкетирования

Форма 7. Динамика качества подготовки обучающихся

- График за семестр по студентам и по выпускным ИГА

Форма 8. Анализ несоответствий

Формулировка несоответствия	Причина	Отв лицо	Срок исполнения	Отметка степени выполнения
Результаты внутренних аудитов СМК				
Результаты внутреннего контроля , мониторинга, анализа				

Форма 10. Предложения по улучшению СМК

- Ваши предложения по улучшению СМК подразделения и университета, в целом

Проверка соответствия

Объект проверки: (процесс/элемент)	Документ, примеры
6. Управление обслуживанием	<p>6. деятельность в вузе связана прежде всего с образовательным, научным, инновационно-внедренческим, воспитательным процессами, издательской и консалтинговой деятельностью:</p> <ul style="list-style-type: none">• отбор и зачисление учащихся;• разработка учебного плана и программ;• определение структуры и содержания курса обучения;• составление плана обучения;• составление расписания занятий;• хранение и доступность учебных материалов;• оценки и отчетность;• управление ресурсами и их распределение;• оценка и аттестация педагогов;• перемещения студентов — переводы с курса на курс и окончание учебы;• сбор и анализ данных;• профессиональная аккредитация;• содержание библиотеки;• технологическое обеспечение;• управление информационным обеспечением;• коммерческая и предпринимательская деятельность;• административные функции;• мероприятия по совершенствованию деятельности.

Проверка соответствия

Объект проверки: (процесс/элемент)	Документ, примеры
7. Внутренние аудиты	7. См. ДП «Внутренние аудиты»
8. Управление несоответствующей продукцией	8. См. ДП «Управление несоответствующей продукцией»
9. Корректирующие действия	<p>9. См. ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»</p> <p>Определение необходимых корректирующих действий должно включать:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Определение наиболее вероятных причин несоответствий;▪ Определение всех возможных корректирующих мероприятий;▪ Анализ корректирующих мероприятий с точки зрения их результативности;▪ Разработку плана корректирующих мероприятий. <p>Исполнители должны представлять отчеты о внедрении. Мероприятия будут признаны результативными, если наблюдается снижение частоты и полное отсутствие случаев возникновения несоответствия.</p>

Проверка соответствия

Объект проверки: (процесс/элемент)	Документ, примеры
10. Управление человеческими ресурсами	<p>10. Особо стандарт предполагает управление человеческими ресурсами – обучением и развитием. Принятые в ней методы оперативного управления должны гарантировать, что предоставляемые образовательные услуги обеспечены:</p> <ul style="list-style-type: none">• оборудованными рабочими местами;• техническими и программными средствами;• информационно-методическими материалами;• материально-техническими средствами;• средствами охраны материальных ценностей и обеспечения безопасности;• вспомогательными сервисами и др.
11. Планирование выпуска продукции	<p>11. Основной услугой, предоставляемой вузом, является образовательная услуга. Примером продукции вуза может быть:</p> <ul style="list-style-type: none">• продукция учебного назначения (программы учебных дисциплин, учебники, учебные и методические пособия, практикумы, учебно-методические комплексы и пр.);• научная продукция (отчеты по НИР, диссертации, монографии, сборники научных статей, изобретения и пр.);• техническая продукция (лабораторные установки, опытные образцы изделий, компьютерные программы и пр.);• другие виды продукции.

Проверка соответствия

Объект проверки: (процесс/элемент)	Документ, примеры
12. Внутренний обмен информацией	<p>8. Информация- значащие данные</p> <p>Высшее руководство должно обеспечивать установление в организации соответствующих процессов обмена информацией и коммуникации по вопросам результативности СМК.</p> <p>Процесс передачи информации</p> <p>Информация должна интерпретироваться однозначно, быть своевременной и постоянной.</p> <p>Процесс передачи информации должен:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ управляться как по вертикали, так и по горизонтали,▪ подстраиваться под различные потребности получателей,▪ включать механизм обратной связи,▪ включать цикл анализа,▪ обладать способностью реализации превентивных действий. <ul style="list-style-type: none">▪ Университетский сайт, e-mail, сеть Intranet, электронная база данных;▪ Телефонная, мобильная, громкоговорящая, курьерская связь;▪ Корпоративные СМИ, наглядная информация, информационные доски, специальная литература, брошюры, справочники;▪ Совещания, заседания, планерки и «летучки»;▪ Техническая учеба, семинары и тренинги;▪ Дни качества, заседания Совета по качеству, рабочие группы, кружки качества;▪ Документация СМК, отчеты по анализу, планы▪ Анкеты, опросы

14. Мониторинг и измерение в СМК

Объект	Метод	Нормативный документ	Запись, отчетный документ
Удовлетворенность потребителей	Социологический (опрос, анкетирование)	МИ «Оценка удовлетв-сти потребителей»	
СМК	Экспертный (проверка, самооценка) Расчетный	ДП «Внутренние аудиты» Анализ СМК	
Процессы СМК	Расчетный, Экспертный	Карты процессов	
Продукция/ услуги	Инструментальный, Расчетный, Экспертный	Образовательные стандарты	
Несоответствия	Экспертный, Инструментальный, Расчетный, социологический	ДП «Управление несоответствующей продукцией»	
Корректирующие и предупреждающие действия	Инструментальный Экспертный, Расчетный	ДП «Корр. и предупр. действия»	

Периодическая литература

Журналы

- **«Стандарты и качество»**
- **«Методы менеджмента качества»**
- **«Качество. Инновации. Образование»**
- **«Деловое совершенство»**
- **«Аккредитация в образовании»**
- **«Университетское управление»**

Контрольные вопросы

- 1. Определение качества по ISO 9001:* а) видовое отличие сущности; б) наличие определенных свойств; в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности; г) степень соответствия присущих характеристик товара (услуги) требованиям (ответ – г).
- 2. Total Quality Management – это:* а) система менеджмента качества; б) качество высшего образования; в) философия всеобщего управления качеством; г) международная организация по стандартизации (ответ – в).
- 3. Система менеджмента – это:* а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов; б) система для разработки политики и целей, и достижения этих целей; в) совокупность организационной структуры, процессов, документов, ответственности, полномочий и ресурсов, необходимых для разработки и достижения целей организации в области качества (ответ – б).
- 4. Сколько основных принципов менеджмента качества?:* а) 4; б) 6; в) 8; г) 11; д) 12 (ответ – в).
- 5. Что из перечисленного относится к принципам СМК?:* а) системный подход к менеджменту; б) вовлечение персонала; в) постоянное улучшение; г) активная поддержка государством; д) лидерство руководства; е) процессный подход (ответ – а, б, в, д, е).
- 6. Укажите последовательность цикла Деминга-Шухарта:* а) планируй – корректируй – применяй - проверяй; б) применяй - проверяй – корректируй - планируй; в) планируй – проверяй – применяй – корректируй; г) планируй – применяй - проверяй – корректируй (ответ – г).
- 7. Что относится к процессному подходу?:* а) четкое распределение обязанностей и полномочий; б) целенаправленное управление, которое «подстраивается» под потребности следующего процесса или конечного потребителя; в) непрерывное обучение; г) взаимовыгодные отношения; д) соответствие государственным стандартам (ответ – а, б).
- 8. ISO - это:* а) международная организация по стандартизации; б) национальная система аккредитации; в) международный комитет по метрологии; г) международная организация по сертификации (ответ – а).
- 9. В каком году создана ISO?:* а) 1939; б) 1949; в) 1959; г) 1969; д) 1979; е) 1989; ж) 1999 (ответ – б).
- 10. Стандарт ISO 19011 называется:* а) Системы менеджмента качества. Требования; б) Руководство по проверке систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента; в) Менеджмент качества – Удовлетворение потребителей – Руководящие указания по разрешению претензий к организации; г) Системы экологического менеджмента. Требования; д) Системы менеджмента информационной безопасности (ответ – б).

Контрольные вопросы

11. *Что относится к внутренней маркетинговой среде организации?:* а) демографические факторы среды; б) кадровый потенциал; в) природно-географические факторы среды; г) деловое партнерство; д) управление корпоративной культурой; е) стабильность процессов (ответ – б, г, д, е).
12. *Описывает основные положения СМК и устанавливает терминологию СМК семейство стандартов:* а) ISO 9000; б) ISO 9001; в) ISO 9004; г) ISO 19011 (ответ – а).
13. *В структуру стандарта ISO 9001: 2008 включены следующие разделы:* а) Ориентация на потребителя; б) Политика в области качества; в) Обеспечение ресурсами; г) Проведение аудита (ответ – а, б, в).
14. *Процесс – это:* а) установленный способ осуществления деятельности; б) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы; в) совокупность условий, в которых выполняется работа (ответ – б).
15. *Корректирующее действие – это:* а) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации; б) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации; в) невыполнение требования (ответ – а).
16. *Выход процесса – это:* а) итоги аудита; б) выполнение требования; в) результат (продукт, услуга) выполнения процесса; г) ресурс, обеспечиваемый внешним поставщиком (ответ – в).
17. *Сколько владельцев должен иметь каждый процесс?:* а) ни одного; б) одного; в) двоих; г) несколько (ответ – б).
18. *Документами СМК являются следующие:* а) руководство по качеству; б) реестр процессов; в) документированные процедуры; г) рабочие инструкции; д) отчеты (ответ – а, б, в, г, д).
19. *Требования к документации СМК:* а) идентифицируемость; б) актуализированность; в) системность; г) наличие матрицы ответственности; д) адресность (ответ – а, б, д).
20. *Аудиты могут быть:* а) внутренними; б) внеплановыми; в) процесса; г) продукции (ответ – а, б, в, г).

**БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ!**