

# **Основные принципы философии**

## **качества в образовании:**

1. Качество – это удовлетворение явных и скрытых запросов внешних и внутренних потребителей.
2. Каждый сотрудник вуза производит «товары» для их последующего употребления внутри и вне вуза.
3. Качество – это работа каждого.
4. Качество – это постоянное улучшение. Всегда есть лучший путь, более простой путь и более подходящее решение.
5. Качество – это новый стиль управления вузом. Если все стрелы нацелены в одном направлении, их эффект увеличивается. Это эффект совместных действий. Задача ректора – объединить все действия и усилия в одном направлении. Программа управления качеством должна поддерживаться ректором в устных выступлениях, статьях, программных заявлениях.

# **TQM – ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ** **КАЧЕСТВОМ**

Лучшая система соответствия и превышения ожиданий потребителя определяется следующими составляющими:

- сосредоточена на потребителе
- нацеливает внутренние процессы на удовлетворение потребителя
- заставляет каждого в компании работать на общие цели
- способствует долгосрочному подходу к постоянному совершенствованию
- требует развития управления на деле
- способствует прежде всего предотвращению, а не исправлению
- ищет пути ускорения развития всей организации
- за пределами компании ищет возможности партнерства с потребителями, поставщиками и другими компаниями

# Основные блоки системы TQM

## 1. РУКОВОДСТВО:

руководитель:

- берет на себя ответственность за новую модель управления,
- управляет процессом повышения качества
- – приверженец качества
- понимает потребности и ожидания своего потребителя
- каждого в компании вовлекает в повышение качества
- управляет, опираясь на факты
- способствует совершенствованию процессов
- формирует стратегию развития
- требует постоянного совершенствования.

# Основные блоки системы TQM

## 2. ВНИМАНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

- Знать потребителей
- Знать запросы потребителей
- Знать как мы удовлетворяем запросы потребителя, чтобы развивать свою деятельность.

## 3. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ( с учетом конкуренции, финансовых возможностей, использования новых технологий, руководствуясь нормативно-правовой базой).

# Основные блоки системы TQM

## 4. УПРАВЛЕНИЕ:

- Цели преобразовать в требования
- Разработать план действий для выполнения требований
- Обучить персонал, чтобы работники могли выполнить требования.
- Управлять качеством- значит управлять производственными процессами и всей системой.
- Качество – не конкретное задание. Оно должно укорениться и официально закрепиться в каждом процессе. Это обязанность каждого.

# **Основные блоки системы TQM**

## **5. УЧАСТИЕ СЛУЖАЩИХ:**

Обученные, наделенные полномочиями, получившие признание за свои достижения служащие смотрят на свою работу и на свою компанию под другим углом. Они больше не тянут время, не ждут, когда им скажут что делать, не считают минуты до наступления выходных. Они «владеют» компанией, в том смысле, что чувствуют личную ответственность за ее работу.

Формирование самоуправляемых рабочих команд.

Делегирование полномочий.

## **6. ОБУЧЕНИЕ НОВЫМ ПРИЕМАМ И МЕТОДАМ РАБОТЫ.**

# **Основные блоки системы TQM**

## **7. ОПЛАТА, НАГРАДЫ, ПРИЗНАНИЕ.**

Функция оплаты – честность и справедливость. Она должна привлекать людей в организацию и удерживать их там. TQM ориентирована на команду и оплата труда должна быть ориентирована на команду.

## **8. ОРИЕНТАЦИЯ НА СЛУЖАЩИХ.**

Успех или неудача компании зависят от персонала. Руководители должны «служить» персоналу в том смысле, что они обязаны помогать людям учиться, расти, делать свой вклад в общее дело и совершенствоваться. Любая работа должна быть значимой.

# **Основные блоки системы TQM**

## **9. КОНТАКТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ.**

Преуспевающие компании используют любую возможность, чтобы побольше узнать о проблемах и желаниях своего потребителя.

## **10. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ.**

Деятельность компании ориентирована на потребителя. В процессе проектирования внешние запросы преобразуются во внутренние требования компании к своему персоналу.

Компания приводится в движение потребителем.



# **Основные блоки системы TQM**

## **11. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ.**

Компания должна смотреть на себя глазами потребителя, затем реорганизовываться, чтобы совершенствовать процессы, питающие запросы потребителя.

Последовательность управления процессами:

- Понимание запросов потребителя
- Определение процессов, которые служат этим запросам
- Определение людей и команд, ответственных за процесс
- Отражение процессов в схемах
- Контроль процесса
- Разработка плана усовершенствования процесса.

# **Основные блоки системы TQM**

## **12. КАЧЕСТВО ПОСТАВЩИКА.**

Ваши поставщики должны быть на передовой в своей отрасли, чтобы конкурировать и Вы сможете извлечь выгоду из этого. Ваши лучшие поставщики так похожи на Вашу компанию, что они могут стать для Вас превосходными партнерами.

# Основные блоки системы TQM

## 13. СБОР И АНАЛИЗ ДАННЫХ.

- Анализируйте и измеряйте то, что нужно контролировать.
- Показатели должны быть понятны и легко собираемы.
- Руководители анализируют данные.
- Результат анализа должен быть использован для усовершенствования, а не для критики.
- Вознаграждение от руководства за прогресс и поиск решений по улучшению ситуации.

# **Основные блоки системы TQM**

14. БЕНЧМАРКИНГ - отраслевой маркетинг, маркетинговое исследование с целью сравнения деятельности Вашей компании с деятельностью других.

15. ОБЯЗАННОСТИ И ГРАЖДАНСКИЙ ДОЛГ КОРПОРАЦИИ - выполнение и поддержка общественно значимых задач, соответствие ожиданиям общественности.

# Основные блоки системы TQM

16. ОЦЕНКА СИСТЕМЫ – оценка сильных и слабых сторон, обмен опытом, стимулирование перемен, совершенствование, финансовые успехи – здоровье курицы, несущей золотые яйца, также важно, как и золотые яйца.

**ПРАКТИЧЕСКИЕ  
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО  
ВЫБОРУ ТИПОВОЙ  
МОДЕЛИ СИСТЕМЫ  
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
ОБРАЗОВАНИЯ  
ДЛЯ ВУЗОВ**

# **Политика и процедуры оценки качества**

Учебные заведения должны иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества и стандарты своих образовательных программ и сертификатов. В своей работе они также должны полностью посвящать себя развитию культуры признания важности качества и его гарантий. Для достижения этого учебные заведения должны разрабатывать и применять стратегию постоянного улучшения качества. Стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и должны находиться в свободном доступе. Они также должны отводить роль студентам и другим заинтересованным сторонам.

# **Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций :**

Учебные заведения должны иметь официальные механизмы утверждения, периодических проверок и мониторинга своих программ и сертификатов.

## **Оценка студентов:**

Студенты должны оцениваться с помощью опубликованных критериев, положений и процедур, применяемых согласованно.



# **Гарантия качества** **преподавательского состава:**

Учебные заведения должны разработать методы для определения достаточной компетенции и квалификации работников, вовлеченных в учебный процесс. Данные методы должны быть доступны для внешней проверки, и быть упомянуты в отчетах.

# **Ресурсы обучения и поддержка студентов:**

Учебные заведения должны гарантировать, что ресурсы, доступные для обучения, являются адекватными и уместными для каждой предлагаемой программы.

# **Информационные системы:**

Учебные заведения должны гарантировать сбор, анализ и использование информации, необходимой для эффективного управления программами обучения и другой деятельностью.

## **Общественная информация:**

Учебные заведения должны регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию (количественную и качественную), о предлагаемых ими программах и сертификатах.

# Иерархическая структура документации СК ОУ



# **Система качества ОУ**

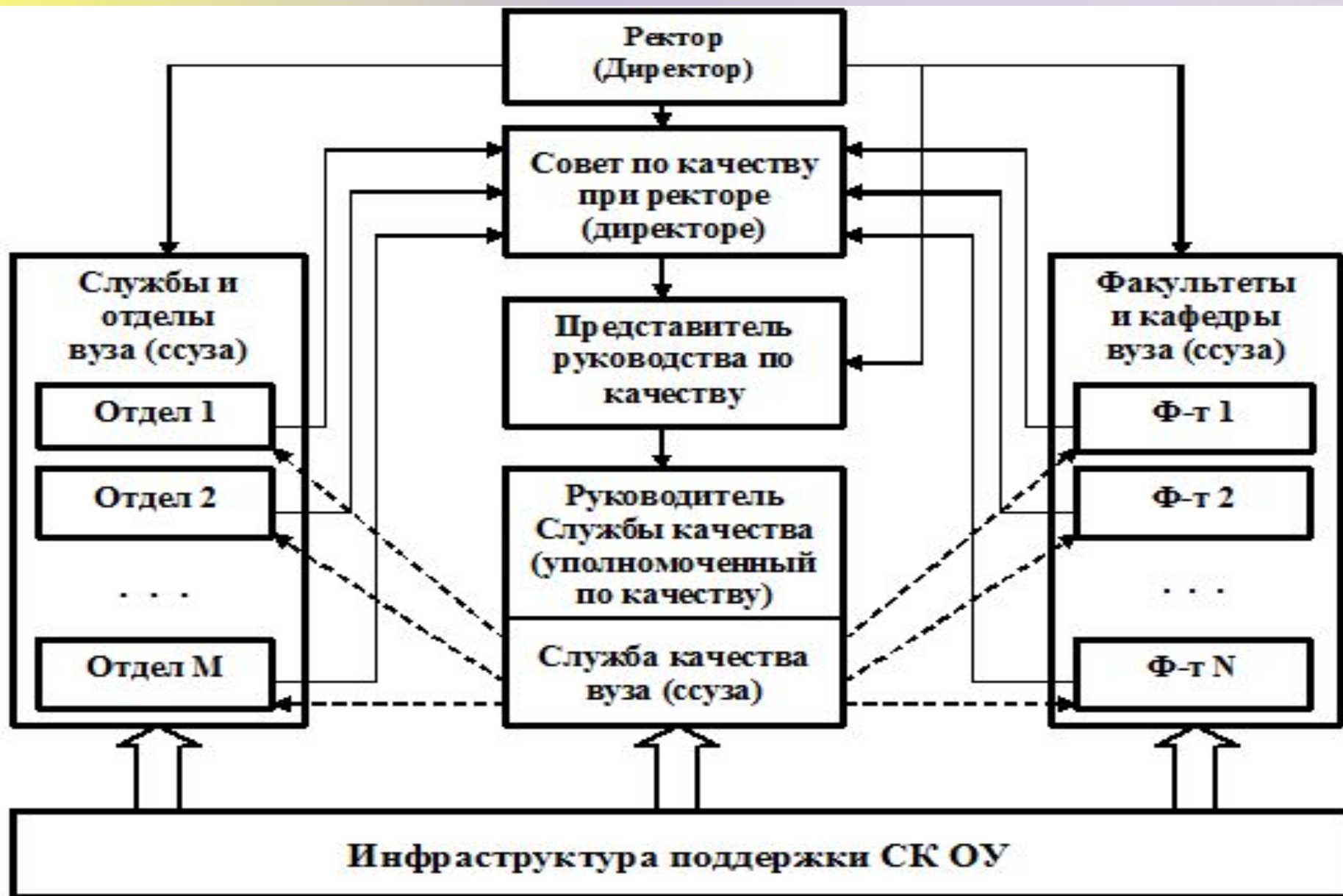
- Система качества (СК) ОУ функционирует в конкурентной среде, которая формируется требованиями и ожиданиями потребителей и регулируется требованиями государственных образовательных (и иных) стандартов, требованиями лицензирования и аккредитации.
- Подтверждение соответствия образовательной деятельности ОУ требованиям государственной аккредитации обеспечивается процедурами аудита и аккредитации ОУ на основе показателей государственной аккредитации.

# Область применения СК ОУ

Область применения СК ОУ охватывает следующие виды деятельности ОУ:

- 1) Стратегическое планирование и управление качеством образования.
- 2) Планирование и развитие СК ОУ.
- 3) Распределение ответственности и полномочий.
- 4) Лицензирование, аттестация и аккредитация.
- 5) Анализ СК ОУ со стороны руководства

# Область применения СК ОУ





# **Система Качества ОУ**

***Уполномоченные по качеству и группы качества структурных подразделений (факультетов, кафедр и др.), являются проводниками политики в области качества на всех уровнях структуры ОУ. Совместно со Службой качества они участвуют в разработке документации СК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.***

# Менеджмент качества

- Согласно ГОСТ Р ИСО 9000–2001 менеджмент качества — это координированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.
- Система качества образовательного учреждения является частью системы менеджмента организации, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования потребителей и других заинтересованных сторон.
- В узком смысле управление качеством образования — это управление качеством образовательного процесса и других видов деятельности, обеспечивающих формирование **компетенций** обучаемых и выпускников ОУ.

# Компетентностный подход

- Компетентностный подход — это приоритетная ориентация на цели-векторы образования: обучаемость, самоопределение, самоактуализация, социализация и развитие индивидуальности. В качестве инструментальных средств достижения этих целей выступают принципиально новые образовательные конструкты: компетентности, компетенции и метапрофессиональные качества. Компетентностный подход означает выбор новых стратегий образования и предполагает осознание и реализацию тесной связи образовательного процесса, содержания и результата.

# **Компетенции и** **Компетентность**

- **Компетенции** — обобщенные способы действий, обеспечивающие продуктивное выполнение профессиональной деятельности. Это способности человека реализовывать на практике свою компетентность.
- **Компетентность** — это ситуативная категория, поскольку выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных (проблемных) ситуациях. Компетентность проявляется в личностно-ориентированной деятельности и характеризует способность человека (специалиста) реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности.

# Компетентность

- Под компетентностью понимается интегрированная характеристика качеств личности, результат подготовки выпускника вуза для выполнения деятельности в определенных областях (компетенциях).  
Компетентность, так же как и компетенция, включает в себя когнитивный (познавательный), мотивационно-ценностный и эмоционально-волевой компоненты.
- Компетентность специалиста с высшим образованием или **профессиональная компетентность** — это готовность и способность целесообразно действовать в соответствии с требованиями дела, методически организовано и самостоятельно решать задачи и проблемы, а также оценивать результаты своей деятельности.

# Управление качеством образования

включает в себя системы качества, внедряемые в ОУ высшего и среднего профессионального образования.

- 1) *Формирование стратегии, политики и целей*** в области качества ОУ
- 2) *Планирование и постоянное улучшение деятельности ОУ***, обеспечивающее планирование процессов и процедур, их поддержание и постоянное улучшение
- 3) *Управление ресурсами, включая преподавательский состав и другие ресурсы, требуемые для обучения студентов*** — обеспечение процессов жизненного цикла ОУ всеми видами ресурсов: финансовыми, материальными, человеческими и информационными

# Управление качеством

## **образования**

- 4) Управление процессами и процедурами** — управление основными (обучение, научная деятельность, дополнительное образование, воспроизводство кадров) и вспомогательными (хозяйственная деятельность, управление персоналом и др.) процессами ОУ
- 5) Мониторинг и контроль (измерения)** — измерение и оценка параметров и характеристик рабочих процессов и анализ их результатов
- оценку студентов (достигнутого прогресса в уровне их знаний и навыков);
  - проведение измерений основных показателей деятельности ОУ;
  - проведение маркетинговых и социологических исследований;
  - обработку и анализ результатов измерений и исследований;
  - оценку качества результатов образовательной деятельности (ОД) и отдельных процессов ОУ;
  - определение конкурентных позиций ОУ.

# Система менеджмента качества образования(ИСО 9000:2000)

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
1.	Ориентация на потребителя	<p>Деятельность любой организации зависит от ее заказчиков. Поэтому организации должны понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Ожидания потребителей связаны не только с качеством продукции, но и с ценой, режимом и условиями поставки, условиями обслуживания при использовании продукции и пр.</p> <p>Стандарты ИСО 9000:2000 ориентируют на осознание различных потребностей и ожиданий потребителей, которые важны для принятия ими решений о приобретении продукции. Необходимо обеспечить сбалансированный подход к запросам потребителей и потребностям других сторон (акционеров, поставщиков, общества в целом, регионов и др.), заинтересованных в результатах деятельности организации.</p> <p>Также стандарты устанавливают, что удовлетворенность потребителей необходимо определенным образом измерять и оценивать, а система качества должна содержать механизм выработки корректирующих действий в необходимых случаях.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ востребованности выпускников СПО</li> <li>2. Ведомости персонального распределения специалистов и списки выпускников по баллу успеваемости (приложение 12)</li> <li>3. Договоры, заключенные с организациями о проведении практик</li> <li>4. Согласование даты проведения предварительного и окончательного распределения</li> <li>5. Информация о специальностях на стенд приемной комиссии</li> <li>6. Распоряжение по составу комиссии по распределению</li> </ol>



п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
2.	Лидерство руководителя	<p>Руководители устанавливают единство цели, направления и внутреннюю среду организации. Они создают обстановку, в которой сотрудники целиком и полностью могут быть вовлечены в достижение целей организации.</p> <p>Прежде всего необходимо, чтобы руководители высшего звена своим личным примером демонстрировали приверженность качеству. Задачей руководства является обеспечение атмосферы доверия, инициирование, признание и поощрение вклада людей, поддержка открытых и честных взаимоотношений. Такая атмосфера максимально способствует раскрытию творческих возможностей сотрудников и лучшему решению задач качества. Руководство должно постоянно заботиться об обучении персонала, а также обеспечивать необходимыми ресурсами решение задач качества.</p> <p>Одним из способов реализации данного принципа является определение руководством организации долгосрочной политики и миссии по вопросам качества и трансформация этой политики в измеряемые цели и задачи, в том числе и для производственных и функциональных подразделений.</p>	Приказ или положение о работе с системой качества образования

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
3.	Вовлечение работников	<p>Сотрудники представляют наиболее существенную и ценную часть организации, и наилучшее использование их возможностей может принести организации максимальную выгоду.</p> <p>Система качества и ее механизмы должны побуждать сотрудников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества деятельности организации, брать на себя ответственность в решении проблем качества, активно повышать свои знания, передавать свои знания и опыт коллегам, представлять свою организацию потребителям и всем заинтересованным сторонам в лучшем свете.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. График отпусков сотрудников отделов СПО, колледжей</li> <li>2. Отчет о выполнении педагогической нагрузки за II полугодие и учебный год штатными преподавателями, преподавателями-совместителями и почасовиками в сводных формах кафедр, в планах преподавателей</li> <li>3. Отчет о выполнении учебной нагрузки за I полугодие текущего учебного года (в прил. 8)</li> <li>4. Заявления на почасовую оплату преподавателей-почасовиков</li> <li>5. Расчеты затрат на подготовку специалистов</li> <li>6. Служебная записка декана, директора института о назначении лиц, ответственных за получение, хранение, заполнение бланков строгой отчетности на учебный год</li> <li>7. Служебная записка о разрешении чтения лекций ассистентам с указанием часов, дисциплин, кураторов</li> <li>8. Расчет часов для определения штатов (форма № 1) на следующий учебный год (дневная, заочная, очно-заочная формы обучения) (прил. 6, 6А и 6Б)</li> <li>9. Расчет часов и распределение учебной нагрузки по внебюджетным формам обучения на след. уч. год</li> <li>10. Сводная форма распределения учебной нагрузки штатных преподавателей, почасового фонда (приложение 7), учебные поручения (приложение 8)</li> <li>11. Список технических секретарей для работы в приемной комиссии</li> <li>12. Заявления на почас. оплату за рецензирование выпускных квалификационных работ</li> </ol>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
4.	Процессный подход	<p>Любая работа, получающая входные воздействия и преобразующая их в выходные результаты, может рассматриваться как процесс. Чтобы функционировать эффективно, организации должны выявлять взаимосвязанные процессы в своей деятельности и управлять ими. Часто выход одного процесса непосредственно формирует вход другого. Систематическое выявление и менеджмент процессов, реализуемых в организации, и их взаимосвязей понимаются в ИСО 9000:2000 как "процессоориентированный подход".</p> <p>Версия 2000 г. имеет совершенно новый взгляд на систему, который предполагает, во-первых, алгоритмический подход к проектированию системы качества как совокупности взаимосвязанных процессов.</p> <p>При этом каждый процесс рассматривается как система с вытекающими из этого последствиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>входы и результаты процесса четко определяются и измеряются;</li> <li>определяются потребители каждого процесса, идентифицируются их требования, изучается их удовлетворенность результатами процесса;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Базовые учебные планы (приложение 3)</li> <li>2. Рабочие учебные планы на следующий год по всем формам внебюджетного обучения (приложение 4)</li> <li>3. Рабочие учебные планы на следующий учебный год по всем формам бюджетного обучения (приложение 4)</li> <li>4. Учебные поручения преподавателей</li> <li>5. Выписка из решения Совета факультета о готовности проведения практики в новом учебном году с представлением пересмотренных программ практики (виды практик, сроки)</li> <li>6. Выписки из рабочих планов для составления расчета часов (приложение 5)</li> <li>7. График учебного процесса на следующий учебный год (по всем формам и уровням обучения)</li> <li>8. Графики учебного процесса (уточнение)</li> <li>9. График вручения дипломов на май (СПО – приложение 27)</li> <li>10. Заявка на документы государственного образца на следующий учебный год (дипломы, академические справки, дипломы о неполном высшем, студенческие билеты, зачетные книжки) (приложение 19, СПО – прил. 20, 20А)</li> </ol>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
4.	Процессный подход	<ul style="list-style-type: none"> <li>•устанавливается взаимодействие данного процесса с остальными процессами организации;</li> <li>•устанавливаются полномочия, права и ответственность за управление процессом;</li> <li>•при проектировании процесса определяется его ресурсное обеспечение.</li> </ul> <p>Однако такой подход в международной системе стандартизации не нов: он уже был представлен в британском стандарте bs 6143:1992, часть 1 "Руководство по экономике качества. Модель стоимостного процесса" и в стандарте ИСО 10006:1997 "Менеджмент качества. Руководство качеством при управлении проектами". Причем в последнем подробно рассматриваются процессы, входящие в систему качества. По существу, в контексте стандартов ИСО 9000 версии 2000 под системным подходом подразумевают создание системы менеджмента качества, а ее частями становятся те или иные процессы.</p> <p>Состав процессов, соответствующих конкретным функциям, устанавливается на основе организационной структуры. Состав специальных функций, являющихся частями конкретных функций, устанавливается логическим анализом деятельности непосредственных исполнителей. Сформулированный таким образом основной перечень процессов документируется. При документировании устанавливаются владельцы процессов из числа специалистов высокой квалификации, досконально знающих свои процессы и пользующихся авторитетом у сотрудников, то есть при назначении владельцев процессов реализуется принцип менеджмента качества лидерство.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Документы на комиссию по переводу и восстановлению (приложения 18, 18А и 18Б, СПО – приложения 22 и 23)</li> <li>12. Инструктаж для заполняющих дипломы, приложения, академические справки</li> <li>13. Положение о проведении учебных и производственных практик, программы практик рассмотренные и утвержденные советом факультета</li> <li>14. Получение бланков студенческих билетов и зачетных книжек для студентов 1 курса</li> <li>15. Получение дубликатов студенческих билетов, зачетных книжек</li> <li>16. Получение студенческой документации (зачетных книжек, студенческих билетов)</li> <li>17. Приказы о допуске к госэкзаменам и защите выпускных квалификационных работ</li> <li>18. Приказы о закреплении тем выпускных квалификационных работ и назначении научных руководителей для студентов выпускных курсов по всем формам и уровням обучения</li> <li>19. Приказы о закреплении тем выпускных квалификационных работ и назначении научных руководителей для студентов выпускных курсов (внебюджетной формы обучения)</li> <li>20. Приказы о переводе или отчислении задолжников за академическую неуспеваемость (представление – в прилож. 13)</li> </ol>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
4.	Процессный подход	<p>Далее производится ранжирование процессов, соответствующих конкретным функциям по степени их влияния на достижение целей организации. Такое ранжирование производится на фоне двух групп, первая из которых объединяет процессы внешних (главных и второстепенных), а вторая внутренних (основных и вспомогательных) производственных функций организации. На множестве процессов выделяются те, которые могут принести прибыль или другую выгоду, то есть <b>бизнес-процессы</b>. Это позволяет обоснованно подойти к распределению ресурсов при управлении деятельностью организации.</p> <p>Для эффективного управления каждый владелец процесса должен чётко определять входы и выходы процесса. Вступая во взаимодействия с другими процессами, владелец процесса одновременно является поставщиком и потребителем материальной и информационной продукции. В информационном плане как потребитель он формирует свои требования к продукции, а как поставщик оценивает требования своего потребителя и документирует свою деятельность так, чтобы эти требования были удовлетворены. Задача состоит в том, чтобы в документации системы менеджмента качества риск проявления несоответствий в продукции был сведён минимуму.</p>	<p>22. Проекты приказов на учебную практику студентов</p> <p>23. Проекты приказов производственной практикам</p> <p>24. Проекты приказов по преддипломной практике</p> <p>25. Расписание занятий зимней сессии заочной формы обучения</p> <p>26. Расписание занятий летней сессии заочной формы обучения</p> <p>27. Расписание занятий по вечерней (очно-заочной) форме обучения (приложение 1)</p> <p>28. Расписание занятий студентов дневного отделения на I семестр нового учебного года (приложение 1)</p> <p>29. Расписание занятий студентов очного отделения по всем формам обучения на II полугодие (приложение 1)</p> <p>30. Расписание защиты выпускных квалификационных работ, государственных экзаменов, обзорных лекций (СПО – приложение 26)</p> <p>31. Расписание защиты выпускных квалификационных работ, госэкзаменов (внебюджетной формы обучения)</p> <p>32. Расписание текущих экзаменов дневного отделения</p> <p>33. Учебный план на год выпуска по всем формам обучения ВПО (Приложение 9)</p>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
5.	Системный подход к менеджменту	<p>Выявление, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение заданных целей, способствует повышению результативности и эффективности организации.</p> <p>Принцип системного подхода тесно связан с предыдущим принципом и с представлением о системе качества как о совокупности взаимосвязанных процессов. Системный подход предполагает также постоянное улучшение системы через измерение и оценку.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. График регламентированных работ по организации учебного процесса</li> <li>2. График регламентированных работ по организации учебного процесса на уровне структурного подразделения ВУЗа</li> <li>3. Положение о рейтинге кафедр</li> <li>4. Положение о рейтинге студентов</li> <li>5. Положение о рейтинге структурных подразделений</li> <li>6. Подтверждение на стипендиатов Ученого Совета УдГУ</li> <li>7. Подтверждение об участии в качестве председателей ГАК (С места работы)</li> </ol>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
6.	Постоянное улучшение	<p>Постоянное улучшение должно быть неизменной целью организации.</p> <p>В стандартах ИСО серии 9000:2000 декларируется необходимость непрерывного улучшения систем менеджмента качества и подчеркивается, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>успешное функционирование организации может быть результатом внедрения системы менеджмента качества, которая разработана с учетом принципа постоянного улучшения;</li> <li>система менеджмента качества может обеспечить основу для постоянного улучшения и удовлетворения потребителей;</li> <li>статистические методы могут применяться для определения изменчивости (вариабельности) процессов и их результатов, что является основой для постоянного улучшения системы менеджмента качества.</li> </ul> <p>Наиболее важными положениями по постоянному улучшению в МС ИСО 9001:2000 являются следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>высшее руководство организации должно продемонстрировать свою приверженность к разработке и улучшению системы менеджмента качества, а также обеспечить, чтобы политика в области качества включала приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению;</li> <li>высшее руководство должно обеспечить планирование качества, которое включало бы постоянное улучшение;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Решение Совета Института экономики и управления по рейтингам кафедр, структурных подразделений и студентов всех специальностей</li> <li>2. Предложения по кандидатурам председателей ГАК на следующий календарный учебный год (приложения 10 и 11, СПО – приложение 24 и 25 )</li> <li>2. Предложения по составу предметных комиссий на выпускные экзамены</li> <li>4. Представление заявлений преподавателей-совместителей, преподавателей-почасовиков на оформление и представление учебных поручений</li> <li>5. Согласование штатного расписания ППС на новый учебный год</li> <li>6. Документы на именных стипендиатов</li> <li>7. Состав и планы работы методической комиссии факультета</li> </ol>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
6.	Постоянное улучшение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• результаты анализа функционирования системы менеджмента качества должны включать действия, относящиеся к улучшению системы и ее процессов;</li> <li>• для внедрения и улучшения процессов системы менеджмента качества организация должна быть своевременно обеспечена необходимыми ресурсами;</li> <li>• организация должна определить, спланировать и внедрить действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения улучшений; это включает определение потребности в использовании применяемых методов.</li> <li>• в организации должны определяться и анализироваться соответствующие данные по определению эффективности функционирования системы менеджмента качества и выявлению возможности улучшений;</li> <li>• организация должна способствовать постоянному улучшению путем внедрения политики в области качества, результатов аудитов качества, анализа данных, корректирующих и предотвращающих действий</li> </ul>	



п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
7.	Принятие решений, основанное на фактах	<p>Эффективность решения всегда основывается на логическом и интуитивном анализе данных и информации. Данный принцип чаще всего является альтернативой применяемого на практике способа принятия решений на основе интуиции, чутья, конъюнктуры, прошлого опыта, предположений и др. Решения будут наиболее эффективными, если они основываются на анализе реальных данных и информации. Реализация принципа требует прежде всего измерений и сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче. И сбор данных, и последующий их анализ предполагают владение знаниями и применением специальных методов. В частности, необходимо понимание, знание и применение соответствующих статистических методов.</p>	<p>1.Итоги государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ (внебюджет) (приложения 16 и 17)  2.Итоги госэкзаменов и защиты выпускных квалификационных работ (приложение 16 и 17, СПО – приложение 28)  3.Итоги госэкзаменов и защиты выпускных квалификационных работ по очно-заочной и заочной форме обучения (внебюджет) (приложение 16 и 17)  4.Итоги экзаменационной сессии по всем уровням и формам обучения (приложение 15)  5.Контингент и сводка по движению студентов по всем формам, срокам и точкам обучения (ежемесячно) (приложение 14, СПО – приложение 21)  6.Материалы по рейтингу специальностей  7.Отчеты по учебной, производственной и преддипломной практикам (приложение 2)  8.Отчеты председателей ГАК  9.Переводные приказы: - по очной форме; по заочной (бюджетной)  10.Сведения об обеспеченности рабочими программами дисциплин учебного плана  11.Список задолжников по итогам зимней сессии  12.Сведения о ликвидации академической задолженности</p>

п/п	Принципы менеджмента	Основные задачи	Практические мероприятия
8.	Взаимовыгодные отношения с поставщиками	<p>Если отношения между поставщиками формируются на взаимовыгодной основе, они способствуют расширению возможностей обеих организаций. Реализация принципа требует идентификации основных поставщиков, организации четких и открытых связей и отношений (основанных на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон), обмена информацией и планов на будущее, совместной работы по четкому пониманию потребностей потребителей, инициирования совместных разработок и улучшения продукции и процессов. Система менеджмента качества должна иметь стимулирующие механизмы по признанию достижений и улучшений поставщика.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Акты готовности к работе предоставляемых помещений по договорам о сотрудничестве, аренде</li> <li>2. Данные о площадях, используемых для организации учебного процесса (согласно пр. № 1026 / 01-05 от 19.11.01.)</li> <li>3. Перечень аудиторий закрепленных за факультетом и их функциональное назначение</li> </ol>

**ПРИМЕЧАНИЕ:** номера приложений, указанных в таблице соответствуют приложениям Графика регламентированных работ по организации учебного процесса

# **Всеобщий менеджмент качества**

Одним из основных принципов (Total Quality Management — TQM), и принципов, положенных в основу новой версии серии стандартов ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000–2001) является процессно-ориентированный подход.

Цели и преимущества процессного подхода заключаются в том, что процессный подход:

- обеспечивает прозрачность протекания процессов;
- каждый сотрудник понимает, какую роль он играет в общих процессах организации;
- позволяет понять, где и когда создаются конкретные продукты и услуги;
- систематизирует деятельность по улучшению;
- усиливает ориентацию работы на запросы и интересы потребителей.

# Процессный подход

Первым шагом при внедрении процессного подхода является определение и классификация основных процессов ОУ.

## Пример реестра типовых процессов и видов

№ п/п	Наименование вида деятельности или процесса	Иден. №
1	<b>Деятельность руководства по управлению качеством образования</b>	
1.1	Стратегическое планирование и управление качеством образования	
1.2	Планирование и развитие СК ОУ	
1.3	Распределение ответственности и полномочий	
1.4	Лицензирование, аттестация и аккредитация	
1.5	Анализ СК ОУ со стороны руководства	

# Типовые процессы образовательного учреждения

## 2 Основные процессы научно-образовательной деятельности ОУ

- |     |   |
|-----|---|
| 2.1 | Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда |
| 2.2 | Проектирование и разработка образовательных программ                          |
| 2.3 | Довузовская подготовка и прием студентов                                      |
| 2.4 | Реализация основных образовательных программ                                  |
| 2.5 | Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми                               |
| 2.6 | Проектирование и реализация программ дополнительного образования              |
| 2.7 | Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)             |
| 2.8 | Научно-исследовательская и инновационная деятельность                         |

## Вспомогательные процессы ОУ

- |     |  |
|-----|--|
| 3.1 | Бухгалтерско-финансовое обеспечение научно-образовательного процесса |
| 3.2 | Кадровое обеспечение   |
| 3.3 | Закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов        |
| 3.4 | Управление образовательной средой                                    |
| 3.5 | Издательская деятельность  |
| 3.6 | Библиотечное и информационное обслуживание                           |
| 3.7 | Управление инфраструктурой и производственной средой                 |
| 3.8 | Обеспечение безопасности жизнедеятельности (БЖД.)                    |
| 3.9 | Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ                      |

4*	<b>Деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению</b>	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	
4.2	Управление несоответствиями	
4.3	Улучшение процессов посредством политики, целей, а также корректирующих и предупреждающих действий	

*\*Примечание.* Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью основных и вспомогательных процессов ОУ.