


Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция 1	


СОГЛАСОВАНО

Первый проректор – проректор по учебной работе

  
Н.Т.Гурин  
11 февраля 2008 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Ульяновского Государственного университета

  
Б.М. Костишко  
14 февраля 2008 г.

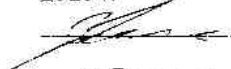
Факультет повышения квалификации преподавателей  
высших и средних специальных учебных заведений

### УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

курса по направлению:

«Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы»

Программу составил  
Директор центра менеджмента качества  
УлГУ, к.юр.наук.  
доцент

  
С.Ю. Морозов  
25 января 2008 г.


Рекомендовано к использованию в учебном процессе:  
решением заседанием кафедры  
педагогике профессионального  
образования и социальной деятельности:  
протокол № 6

от 28 января 2008 г.

Декан ФПКП

  
М.А.Коварлакова  
1 февраля 2008 г.

г. Ульяновск  
2008

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция 1	

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Создание в вузе эффективной системы менеджмента качества является объективной необходимостью повышения качества образования через действенную систему управления вузом. Для решения этой серьезной задачи необходимы квалифицированные специалисты, способные применить инструменты системы менеджмента качества для улучшения процессов образовательного учреждения. Повышение квалификации преподавателей в области менеджмента качества является одним из наиболее действенных вариантов решения обозначенной проблемы.

Цель курса: Сформировать представление о системе менеджмента качества (СМК) и ее роли в улучшении всех видов деятельности и повышении конкурентоспособности ВУЗа. Ознакомить с процессным подходом к разработке и внедрению СМК и основными способами описания процессов. Подготовить слушателей к процедуре проведения внешних аудитов.

По окончании курса слушатели должны уметь:

- описывать процессы вуза;
- создавать документацию СМК и управлять ею;
- осуществлять мониторинг процессов;
- производить анализ данных о качестве;
- подготавливать процедуру внутренних аудитов;
- пользоваться стандартами серии ISO 9000:2000, ISO 9001:2000, ISO 9004:2000, ISO 90011:2000, а также соответствующими стандартами ГОСТ Р серии ИСО;
- управлять несоответствиями;
- применять процедуры корректирующих и предупреждающих действий.

Программа настоящего курса включает в себя три раздела:

- Общие положения о системе менеджмента качества вуза.
- Построение СМК университета в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2000.
- Внутренние аудиты, как инструмент СМК.

Каждый из разделов содержит лекционный и практический материал. Практические навыки слушатели могут приобрести в ходе деловых игр.

Программа курса предусматривает также самостоятельную работу слушателей и контрольное тестирование.

2.


## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Раздел 1. Общие положения о системе менеджмента качества вуза.

**Тема 1. Международная стандартизация требований к системе менеджмента качества: краткая история, современное состояние и перспективы развития**

Менеджмент качества и система менеджмента качества. TQM (Тотальный менеджмент качества). Цикл Деминга- Шухарта. Система качества вуза в контексте Болонской декларации. Стандарты и директивы Европейской Ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA), как базовые требования качества к системе качества образовательного учреждения. Стандарты ИСО серии 9000 выпуска 2000 года и дополнительные документы. Основные понятия, термины и определения. Восемь принципов менеджмента качества. ИСО9004:2000. Рекомендации по улучшению деятельности.

**Тема 2. Модель системы менеджмента качества вуза, соответствующая принципам, требованиям и рекомендациям стандартов ИСО серии 9000**

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция 1	

СМК вуза как часть системы менеджмента организации. Основные подсистемы СМК. Нормативно-правовая основа использования стандартов ISO в высшем образовании. Модель СМК ВУЗа по ISO 9001:2000. Виды продукции ВУЗа. Компетентность и компетенция выпускников. Жизненный цикл основной продукции ВУЗа. Процессный подход к образовательной деятельности. Область применения СМК вуза.

### **Тема 3. Методологический подход к созданию, внедрению и постоянному улучшению СМК вуза**

Выбор организационной структуры СМК. Общие требования к СМК в соответствии с п.4.1. стандартов ISO 9001:2000. Определение и классификация основных процессов университета и составление обобщенной карты (графическое описание) или реестра (табличное описание) процессов университета. Построение спецификаций процессов. Построение в рамках СМК системы измерений, сбора и анализа информации. Разработка документации СМК вуза. Построение системы стратегического планирования. Внедрение процедур «внутренние аудиты», «управление несоответствиями», «корректирующие и предупреждающие действия». Анализ со стороны руководства.

## **Раздел II. Построение СМК университета в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2000.**

### **Тема 1. Процессный подход к образовательной деятельности**

Функции и процессы в организации. Распределение ролей при процессном управлении. Проблемы с определением процессов, необходимых для системы менеджмента качества. Вред от «сквозных процессов». Описание процессов в Университете. Стандарт построения бизнес-моделей (Методология IDEF 0). Проблемы, связанные с определением последовательности и взаимодействия процессов. Основные и вспомогательные процессы вуза. Процессное управление и организационная структура.

### **Тема 2. О документации СМК вуза и требованиях стандарта ISO 9001:2000**


Система документов СМК в соответствии с требованиями п.4.2. стандартов ISO 9001:2000. Заявление о целях и политике в области качества. Руководство по качеству. Стандарты организации. Спецификации процессов. Документированные процедуры и рабочие инструкции. Международный стандарт ISO/TR 10013:2001 «Руководящие указания для документации системы менеджмента качества» Записи по качеству. Реестр записей. Организационно-правовые документы. Управление документами и записями.

### **Тема 3. Роль, задачи, ответственность и последовательность действий руководства ВУЗа при создании, внедрении и улучшении СМК**

Принятие обязательств руководства. Установление отношений со всеми заинтересованными сторонами. Формулирование миссии и видения. Стратегическое планирование. Разработка Политики в области качества. Постановка и развергивание целей в области качества. Оперативное планирование. Распределение ответственности, делегирование полномочий, обмен информацией. Анализ со стороны руководства.

### **Тема 4. Требования раздела 6 "Менеджмент ресурсов" и их интерпретация применительно к вузу**

Обеспечение ресурсами. Человеческие ресурсы. Инфраструктура. Производственная среда. Иные виды ресурсов.

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция 1	

## **Тема 5. Требования раздела 7 "Процессы жизненного цикла продукции" стандарта ИСО 9001:2000 и их интерпретация применительно к вузу**

Планирование процессов жизненного цикла продукции. Процессы, связанные с потребителями. Проектирование и разработка. Закупки. Производство и обслуживание. Управление устройствами для мониторинга и измерений.

## **Тема 6. Требования модельного стандарта к измерению, анализу и, улучшению**

Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей, процессов и продукции; внутренние проверки; управление несоответствующей продукцией; анализ данных; улучшение, корректирующие и предупреждающие действия. Проблемы, связанные с измерением результативности и эффективности процессов

## **Раздел III. Внутренние аудиты, как инструмент СМК.**

### **Тема 1. Аудиты: нормативное обеспечение, классификация, принципы проведения, управление программой аудита – 4 ч.**

ГОСТ Р-ИСО 19011-2003 - Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества. Термины и определения. Классификация аудитов по назначению. Принципы проведения аудита. Инициирование аудита. Цели и объем аудита. Ответственность за управление программой аудита, ресурсы, процедуры. Внедрение программы аудита, записи по программе аудита.

### **Тема 2. Процесс проведения аудита – 6 часа**

Внутренний аудит как процесс. Организация проведения аудита. Назначение руководителя аудиторской группы. Определение целей, области и критериев аудита. Формирование аудиторской группы. Установление первоначального контакта с подразделениями. Методы проведения аудита.


Анализ документов. Подготовка к проведению аудита в подразделениях. Подготовка плана аудита: распределение работ между членами аудиторской группы; подготовка плана аудита: распределение работ между членами аудиторской группы; подготовка рабочих документов.

Проведение аудита «на месте»: проведение предварительного совещания; обмен информацией в ходе аудита. Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей. Сбор и верификация информации. Формирование выводов аудита. Подготовка заключения по результатам аудита. Проведение заключительного совещания. Психологические аспекты аудита.

Подготовка, утверждение и рассылка отчета (акта) по аудиту. Завершение аудита. Действия по результатам аудита. Хранение документов.

## **Практические занятия**

1. Алгоритм выявления процессов и основные способы их описания. Заполнение спецификаций процессов
2. Применение инструментов менеджмента качества для контроля и улучшения процессов университета
3. Разработка политики в области качества и целей в области качества вуза
4. Деловая игра №1: «Корректирующие и предупреждающие действия»
5. Деловая игра №2: «Принятие решений, основанных на фактах»
6. Деловая игра №3 «Внутренний аудит СМК организации»

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УИ - Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- Предварительный анализ документов СМК организации;
- Проведение аудита «на месте» (анализ ситуаций), заполнение бланков наблюдений аудита, подготовка заключения и отчета по аудиту.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОСОБИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ КУРСА ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Пузанков Д.В., Олейник А.В., Соболев В.С., Степанов А.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001 в высших учебных заведениях. - СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2003. – 220 С.
2. Пузанков Д.В., Степанов А.В., Соболев В.С., Рябов В.Ф., Щербаков А.Ю., Кожевников С.А., Мамонтов А.Н., Исаев Ю.Н. Менеджмент качества в образовательных учреждениях: Материалы курса повышения квалификации. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2004. – 250 С.

#### **5. Контрольные задания**

##### **5.1. Тестирование на знание стандартов серии ИСО 9000:2001.**

##### **1. Какие принципы менеджмента качества говорят о качестве продукции?**

- 1) фокус на потребителя
- 2) постоянное улучшение
- 3) взаимовыгодные отношения с поставщиками
- 4) никакие

##### **2. Система менеджмента качества будет полезна, если будет внедрена:**

- 1) Как дополнительный элемент системы управления
- 2) Вместо действующей системы управления
- 3) Путем интеграции в действующую систему управления.

##### **3. При выявлении несоответствий необходимо:**


- 1) устранить их все;
- 2) не устранять никакие несоответствия
- 3) устранить те несоответствия, затраты на устранения которых соответствуют тяжести несоответствия.

##### **4. Система внутренних аудитов предназначена:**

- 1) для выявления и наказания виновных;
- 2) для улучшения деятельности организации
- 3) для изменения внутренней документации
- 4) для составления отчетности

##### **5. Найдите неверное выражение:**

- 1) процесс равен структурной единице с документированным планом, бюджетом и системой отчетности

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УИ - Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 2) процесс равен области полномочий владельца процесса – руководителя структурного подразделения
- 3) владелец процесса не несет ответственности за выполнение требований потребителей
- 4) владелец процесса несет ответственность за организацию взаимодействия с поставщиками и субподрядчиками

**6. Укажите неверное выражение. Каждый владелец несет ответственность за:**

- 1) ход процесса
- 2) выделение ресурсов для обеспечения процесса
- 3) результат процесса
- 4) доставку продукта (выхода) к потребителю

**7. Продукцией образовательного учреждения является:**

- 1) высококвалифицированный специалист
- 2) образовательная услуга
- 3) уровень компетентности выпускника.

**8. Восприятие потребителями степени выполнения их требований – это:**

- 1) Уровень качества продукции
- 2) Удовлетворенность потребителей
- 3) Отсутствие рекламаций со стороны заказчика

**9. Система менеджмента качества:**


- 1) система управления документацией
- 2) система управления качеством продукции
- 3) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**10. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов – это:**

- 1) эффективность
- 2) результативность
- 3) прослеживаемость

**11. Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации – это:**

- 1) производственная среда
- 2) организационная структура
- 3) инфраструктура

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция 1	

**12. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов называется:**

- 1) основной процесс
- 2) вспомогательный процесс
- 3) проект
- 4) нет верного ответа

**13. Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием – это:**

- 1) несоответствие
- 2) дефект
- 3) невыполнение требования
- 4) нет верного ответа

**14. Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации – это:**

- 1) корректирующее действие
- 2) корректирующее либо предупреждающее действие
- 3) предупреждающее действие
- 4) коррекция

**15. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия – это:**


- 1) корректирующее действие
- 2) корректирующее либо предупреждающее действие
- 3) предупреждающее действие
- 4) коррекция
- 5) разрешение на отклонение

**16. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены называется:**

- 1) верификация
- 2) контроль
- 3) испытания
- 4) валидация

**17. Валидация – это:**

- 1) процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями.

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УИ - Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 2) Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре
- 3) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.
- 4) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**18. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:**

- 1) валидация;
- 2) верификация;
- 3) мониторинг;
- 4) анализ
- 5) аудит

**19. Совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.**

- 1) программа аудита
- 2) план аудита
- 3) критерии проверки
- 4) свидетельства аудита


**20. Программа аудита (проверки) - это:**

- 1) совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.
- 2) выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита
- 3) совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок
- 4) записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита (проверки), которая может быть перепроверена

**21. Укажите неверное выражение.**

- 1) процессный подход подчеркивает важность понимания требований и соответствия им
- 2) процессный подход подчеркивает важность необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавления ценности
- 3) процессный подход подчеркивает важность документированности процедур
- 4) процессный подход подчеркивает важность постоянного улучшения процессов.
- 5) все ответы верны



Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

**22. Укажите верное утверждение:**

- 1) организация может определить процессы необходимые для СМК
- 2) организация не обязана определять процессы необходимые для СМК
- 3) организация должна определить процессы необходимые для СМК
- 4) нет верного ответа

**23. Укажите неверное утверждение. Документация системы менеджмента качества:**

- 1) должна включать документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, работы и управления ее процессами
- 2) может включать документированные процедуры, требуемые международным стандартом ISO 9001:2000
- 3) должна включать документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, работы и управления ее процессами

**24. Укажите неверное утверждение. Высшее руководство должно обеспечить свидетельства своего обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее эффективности посредством:**

- 1) доведения до сведения организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и регламентирующих требований;
- 2) разработки политики в области качества;
- 3) обеспечения разработки целей в области качества;
- 4) проведения обучения персонала;
- 5) обеспечения необходимыми ресурсами.

**25. Политика в области качества:**


- 1) соответствовать целям организации;
- 2) была доведена до сведения персонала организации и понятна ему
- 3) включала в себя миссию и видение организации
- 4) регулярно анализировалась на постоянную пригодность.

**26. Организация или лицо, заказавшие аудит – это:**

- 1) клиент
- 2) заказчик аудита
- 3) технический эксперт
- 4) аудитор
- 5) проверяемая организация

**27. Укажите неверное утверждение. Цели в области качества:**

- 1) должны быть разработаны в соответствующих подразделениях

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 2) должны быть согласованы с руководством по качеству;
- 3) должны быть измеримыми;
- 4) должны быть согласуемыми с политикой в области качества.

**28. Результаты аудитов являются:**

- 1) входными данными для анализа;
- 2) выходными данными для анализа;
- 3) как входными, так и выходными данными для анализа;
- 4) нет верного ответа.

**29. Назовите неверное утверждение.**


- 1) организация должна планировать и разрабатывать процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции;
- 2) планирование процессов жизненного цикла продукции должно согласовываться с требованиями поставщиков;
- 3) при планировании процессов жизненного цикла продукции организация должна установить, если это целесообразно, потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами, специфическими для продукции;
- 4) результат этого планирования должен быть в форме, подходящей для метода работы организации.

**30. Укажите неверное утверждение. Управляемые условия для планирования и производства должны включать:**

- 1) наличие рабочих инструкций в случае необходимости;
- 2) применение подходящей производственной среды;
- 3) наличие и применение средств мониторинга и измерений;
- 4) выполнение мониторинга и измерений;
- 5) осуществление выпуска, поставки и деятельности после поставки продукции.

**31. Укажите верное утверждение.**

- 1) организация не должна утверждать все процессы производства и обслуживания там, где итоговые выходные данные не могут быть проверены посредством последовательного мониторинга или измерения;
- 2) организация должна утверждать все процессы производства и обслуживания там, где итоговые выходные данные могут быть проверены посредством последовательного мониторинга или измерения;
- 3) организация должна утверждать все процессы производства и обслуживания там, где итоговые выходные данные не могут быть проверены посредством последовательного мониторинга или измерения;
- 4) организация может утверждать все процессы производства и обслуживания там, где итоговые выходные данные не могут быть проверены посредством последовательного мониторинга или измерения;
- 5) все утверждения верны.

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

**32. К процессу аудита не относится принцип:**

- 1) обеспечения объективности наблюдений
- 2) этическое поведение
- 3) систематичность

**33. К принципам, имеющим отношение к аудиторам не относятся:**

- 1) независимость
- 2) беспристрастность
- 3) профессиональная осмотрительность
- 4) этическое поведение

**34. Аудиты, проводимые потребителями организации или другими лицами от имени потребителей именуется аудитами, проводимыми:**

- 1) первой стороной
- 2) второй стороной
- 3) третьей стороной
- 4) многосторонними

**35. Под собственностью потребителя в образовательном учреждении можно рассматривать:**

- 1) интеллектуальную собственность преподавателей
- 2) документы студентов, находящиеся на хранении в вузе
- 3) одежду, сдающую в гардероб организации

**36. К методам получения информации об удовлетворенности потребителей относится:**


- 1) внутренние аудиты
- 2) социологические опросы
- 3) жалобы и рекламации со стороны потребителей
- 4) анализ информации о несоответствиях
- 5) все перечисленные выше методы

**37. К числу необязательных документов для СМК относится:**

- 1) цели в области качества
- 2) стандарт организации «Корректирующие и предупреждающие действия»
- 3) положение «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов»
- 4) политика в области качества

**38. Процесс «Ответственность руководства» не включает в себя:**

- 1) ориентацию на поставщиков

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 2) планирование СМК
- 3) анализ со стороны руководства
- 4) разработку политики в области качества

**39. Процессы жизненного цикла продукции не включают в себя:**

- 1) Управление несоответствующей продукцией
- 2) Проектирование и разработку
- 3) Процессы, связанные с потребителем
- 4) Планирование процессов

**40. Процессы измерения, анализа и улучшения не включают:**

- 1) управление устройствами для мониторинга и измерений
- 2) управление несоответствующей продукцией
- 3) анализ данных
- 4) улучшение

**41. Процесс «образовательная среда» входит в состав процесса:**

- 1) ответственность руководства
- 2) процессы жизненного цикла продукции
- 3) измерение, анализ и улучшение
- 4) менеджмент ресурсов

**42. Процесс «Анализ данных» входит в состав процесса:**


- 1) ответственность руководства
- 2) процессы жизненного цикла продукции
- 3) измерение, анализ и улучшение
- 4) менеджмент ресурсов

**43. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству:**

- 1) Система менеджмента
- 2) Система
- 3) Система менеджмента качества

**44. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством:**

- 1) приоритетные направления
- 2) политика в области качества
- 3) цели в области качества
- 4) миссия

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УИ – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

**45. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов – это:**

- 1) эффективность
- 2) результативность
- 3) пригодность
- 4) компетентность

**46. Организация должна решать вопрос с несоответствующей продукцией одним или несколькими следующими способами:**

- 1) посредством осуществления действия с целью устранения обнаруженного несоответствия
- 2) путем санкционирования её использования, выпуска или приемки, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего органа и, где это применимо, потребителя
- 3) посредством осуществления действия с целью предотвращения её первоначального предполагаемого использования или применения
- 4) все утверждения верны

**47. Данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо – это:**

- 1) информация
- 2) запись
- 3) объективное свидетельство
- 4) документ

**48. Организация должна установить, собрать и проанализировать соответствующие данные, чтобы:**


- 1) продемонстрировать эффективность системы менеджмента качества
- 2) продемонстрировать пригодность системы менеджмента качества
- 3) продемонстрировать пригодность и эффективность системы менеджмента качества

**49. Под записями понимают документы, которые по своему статусу:**

- 1) изменяемыми
- 2) неизменяемыми
- 3) нормативными

**50. В образовательном учреждении каждый отдельный план является частью плана более высокого подразделения и образовательного учреждения в целом. Это относится к принципу:**

- 1) участия
- 2) единства
- 3) гибкости

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УЦ – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

4) непрерывности

**51. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок – это:**

- 1) свидетельство аудита
- 2) программа аудита
- 3) наблюдения аудита
- 4) критерии аудита

**52. Высшее руководство в образовательном учреждении:**

- 1) определяет основные фазы и последовательность планирования
- 2) определяет общие цели развития и основные способы их достижения
- 3) проводит анализ внутренней и внешней среды образовательного учреждения
- 4) разрабатывает оперативные планы

**53. Что имеет наивысший приоритет?**

- 1) Политика в области качества
- 2) Стратегический план
- 3) Цели в области качества

**54. Аудит, осуществляемый по какому-либо разделу или процессу СМК во всех подразделениях – это:**

- 1) выборочный аудит
- 2) системный аудит
- 3) специальный аудит
- 4) аудит адекватности


**55. Технология анализа возможности возникновения и влияния дефектов на потребителя – это:**

- 1) диаграмма Ишикава
- 2) анализ Парето
- 3) стратификация
- 4) FMEA-анализ

**56. Формулировать миссию образовательного учреждения должен:**

- 4) ректор образовательного учреждения
- 5) федеральное агентство по образованию
- 6) ученый совет образовательного учреждения
- 7) коллектив образовательного учреждения с привлечением заинтересованных сторон

**57. На какие вопросы отвечает миссия образовательного учреждения?**

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УИ – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 1) где?
- 2) когда?
- 3) что и когда?
- 4) для кого, что и как?

**58. Миссия образовательного учреждения:**

- 1) не может пересматриваться
- 2) необходимо адаптировать к изменившейся ситуации
- 3) это догма
- 4) необходимо корректировать и пересматривать

**59. Список действующих документов, находящихся под управлением СМК именуется:**

- 1) журнал регистрации документов
- 2) реестр документов СМК
- 3) альбом форм
- 4) реестр записей

**60. В основе стратегии развития образовательного учреждения лежат:**

- 1) потребности заинтересованных сторон
- 2) возможности образовательного учреждения
- 3) производство продукции образовательного учреждения для последующей реализации
- 4) индивидуальные потребности студентов

**61. К внешней среде образовательного учреждения не относятся:**


- 1) коллектив сотрудников ОУ
- 2) другие образовательные учреждения
- 3) социальные партнеры
- 4) органы государственной власти
- 5) совет руководства ОУ

**62. Деятельность по снижению величины потенциального или реального ущерба именуется:**

- 1) управлением риском
- 2) менеджментом рисков
- 3) оценкой хода работ
- 4) антикризисное управление

**63. Приоритетные направления развития определяются после:**

- 1) проведения SWOT – анализа
- 2) определения ценностей образовательного учреждения
- 3) определения миссии образовательного учреждения

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 4) определения видения образовательного учреждения

**64. Назовите неверное утверждение. В организации в обязательном порядке требуются записи:**

- 1) о проведении анализов СМК со стороны руководства;
- 2) о подготовке, переподготовке и повышении квалификации персонала
- 3) записи об анализе измерений
- 4) записи по процессам

**65. Назовите неверное утверждение. В организации в обязательном порядке должны быть следующие документы:**

- 1) планы процессов, необходимых для обеспечения жизненного цикла продукции
- 2) планы внутренних аудитов
- 3) стандарт организации «Управление документами»
- 4) руководство по качеству

**66. Мониторинг - это:**

- 1) оценка и прогноз
- 2) контроль и оценка
- 3) наблюдение, контроль, оценка и прогноз

**67. Рабочие инструкции – документ:**

- 1) направленный на управление процессом
- 2) направленный на описание организационных взаимосвязей
- 3) направленный на выполнение процесса
- 4) формализующий требования к продукции

**68. Назовите утверждение, которое является наиболее точным:**

- 1) Всякая деятельность- это процесс
- 2) Процесс – это деятельность, добавляющая стоимость продукции для потребителя.
- 3) Процесс – это совокупность взаимосвязанных процедур


**69. Владелец процесса – лицо:**

- 1) несущее ответственность за данный процесс
- 2) владеющее процесс ресурсами
- 3) являющееся собственником результата процесса

**70. Сравнение реальных результатов с плановыми показателями - это:**

- 1) контроль



Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП – Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция I	

- 2) оценка
- 3) прогноз
- 4) мониторинг


## 6. ЛИТЕРАТУРА

### I. Нормативно-правовые акты.

1. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. DIN EN ISO 9001:2000. Quality management systems. Requirements.
3. МС ИСО 9000:2000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. МС ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования.
5. МС ИСО 9004:2000. Системы менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности.
6. МС ИСО 19011:2002. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
7. МС ISO/TR 10013:2001. Технический отчет. Руководящие указания для документации системы менеджмента качества.
8. Соглашение международной экспертной группы ISO. IWA 2:2003. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001: 2000 в образовании.
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2000. Системы менеджмента качества. Требования.
11. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

### II. Книги.

3. Лидерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
4. Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М.: Т.Д. «Элит-2000», 2001.
5. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина. – М.: «Горячая линия - Телеком», 2001.
6. Деминг У.Е. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994.
7. Елиферов В.Г., Релин В.В. Бизнес-процессы: регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004.
8. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. – М.: Вершина, 2006. – 296 С.
9. Круглов М.Г., Г.М. Шишков. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006. – 544 С.
10. Менеджмент в образовании. Опыт сотрудничества Комитета Образования Новгородской области, 1999
11. Нив Г. Пространство доктора Деминга. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
12. Никитин М.В. Модернизация управления развитием образовательных организаций. М.: Издательский центр АПО, 2001
13. Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г. Стратегическое управление качеством образования.: Учеб. Пособие./Иван. гос. энерг. ун-т. Иваново 2002. – 88 С.

Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет	Учебная программа	
УП- Управление качеством реализации образовательной программы в учебном процессе высшей школы	Редакция 1	

14. Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г., Пантелеев Е.Р., Тихонов А.И. Стратегия и тактика управления качеством образования: Методическое пособие. - Иваново, 2003.
15. Палтышев И.И. Постигание педагогического мастерства. М.: Издательский центр АПО, 2002
16. Полянсков Ю.В. Инновационный механизм управления государственным вузом / Полянсков Ю.В., Бельй Е.М. Романова И.Б.; Под ред. Ю.В. Полянского. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2004. – 267 С.
17. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования./ Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М., РИА «Стандарты и качество», 2002. – 128 С.
18. Тренев И.И. Стратегическое управление: учебное пособие. М., "Приор". 2000.

### **III. Периодическая литература.**

1. Адлер Ю.П. Америка учится работать в командах // Методы менеджмента качества, 2005. - №8.
2. Адлер Ю.П., Хунузиди Е.И., Шпер В.Л. Методы постоянного совершенствования сквозь призму цикла Шухарта-Деминга // Методы менеджмента качества, 2005. - №3.
3. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. Шесть сигм: еще одна дорога, ведущая к храму // Методы менеджмента качества, 2000. - №10.
4. Борисова Ю.В. Место и роль маркетингового исследования в маркетинге образования <http://marketing.spb.ru/conf/2002-01-edu/sbornik-1.htm>
5. Владимирцев А.В., Марцынковский О.А., Шеханов Ю.Ф. Внедрение процессной модели на предприятиях // Методы менеджмента качества, 2002. - №8.
6. Елиферов В.Г. Внедрение и сертификация системы менеджмента качества по стандарту ИСО 9001: 2000 // Методы менеджмента качества, 2002. - №12.