

Лист №1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
_____ Т.З. Биктимиров

22 августа 2007г.

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации профессорско-преподавательского состава
по направлению
«Система менеджмента качества вуза»

Цель курсов: Сформировать представление о системе менеджмента качества (СМК) и ее роли в улучшении всех видов деятельности и повышении конкурентоспособности ВУЗа

- Кол-во часов: 72
- Лекций: 42 час.
- Практических занятий: 14 час.
- Индивидуальные занятия с преподавателем: 6 час.
- Самостоятельные занятия: 10 час.

Составитель: Морозов С.Ю.

Программа утверждена деканом факультета повышения квалификации
17 августа 2007г.

М.А. Ковардакова М.А.Ковардакова

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 применять 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.

1. Темы лекций.

Раздел I. Общие положения о системе менеджмента качества вуза.

Тема 1. Международная стандартизация требований к системе менеджмента качества: краткая история, современное состояние и перспективы развития – 2 ч

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 - 4 ч

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 - 2 ч

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 4. Процессный подход к образовательной деятельности – 6 часов.

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 5. О документации СМК вуза и требованиях стандарта ИСО 9001:2000 – 2 часа

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 6. Роль, задачи, ответственность и последовательность действий руководства ВУЗа при создании, внедрении и улучшении СМК – 4 ч

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

Тема 7. Требования раздела 6 "Менеджмент ресурсов" и их интерпретация применительно к вузу – 2 ч

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

Тема 8. Требования раздела 7 "Процессы жизненного цикла продукции" стандарта ИСО 9001:2000 и их интерпретация применительно к вузу – 4 ч

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

Тема 9. Требования модельного стандарта к измерению, анализу и, улучшению - 4 ч

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 10. 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 11. 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.

2. Практические занятия (10 часов)

1. Групповая работа №1: «Алгоритм выявления процессов и основные способы их описания. Заполнение спецификаций процессов» по теме 4 – 2 ч.
2. Групповая работа №2: «Применение инструментов менеджмента качества для контроля и улучшения процессов университета» по теме 9- 2 ч.
3. Групповая работа №3: «Разработка политики в области качества и целей в области качества вуза» по теме 6 – 2 часа.
4. Деловая игра №1: «Корректирующие и предупреждающие действия» по теме 9 – 1 час.
5. Деловая игра №2: «Принятие решений, основанных на фактах» по теме 6 – 0,5 часа.
6. Деловая игра №3 «Внутренний аудит СМК организации» по теме 10 – 4,5 часа:
 - Предварительный анализ документов СМК организации;
 - Проведение аудита «на месте» (анализ ситуаций), заполнение бланков наблюдений аудита, подготовка заключения и отчета по аудиту .

3. Самостоятельная работа (10 часов)

Задание №1. Изучение положений и требований ИСО 9000 выпуска 2000 года.

Задание №2. Изучение требований ГОСТ Р ИСО 19011-2003 (теория аудита).

4. Экзамен

5. 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.

1. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
2. Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М.: Т.Д. «Элит-2000», 2001.
3. 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.
4. Деминг У.Е. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994.
5. Елиферов В.Г., Рспин В.В. Бизнес-процессы: регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004.
6. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. – М.: Вершина, 2006. – 296 С.
7. Круглов М.Г., Г.М. Шишков. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006. – 544 С.
8. Менеджмент в образовании. Опыт сотрудничества Комитета Образования Новгородской области, 1999
9. Нив Г. Пространство доктора Деминга. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
10. Никитин М.В. Модернизация управления развитием образовательных организаций. М.: Издательский центр АПО, 2001
11. Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г. Стратегическое управление качеством образования.: Учеб. Пособие./Иван. гос. энерг. ун-т. – Иваново 2002. – 88 С.
12. Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г., Пантелеев Е.Р., Тихонов А.И. Стратегия и тактика управления качеством образования: Методическое пособие. – Иваново, 2003.

13. Палтышев Н.Н. Постигание педагогического мастерства. М.: Издательский центр АПО, 2002
14. Полянский Ю.В. Инновационный механизм управления государственным вузом / Полянский Ю.В., Белый Е.М. Романова И.Б.; Под ред. Ю.В. Полянского. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2004. – 267 С.
15. 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.
16. 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.
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 Н.Н. 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.

*Комиссия
Занят Заместитель
методический кабинет
25.01.2007*