



ГОУ ВПО «Тольяттинский
государственный университет»

Разработка и внедрение системы менеджмента качества

ТГУ

Отдел менеджмента качества

Тольятти, 2009

План занятия

- 1 О необходимости создания СМК
- 2 Термины и определения
- 3 Модели СМК
- 4 Восемь принципов управления качеством
- 5 Этапы создания СМК ТГУ
- 6 Технология разработки процессов СМК
- 7 Структура документации СМК
- 8 Преимущества внедрения СМК
- 9 Международные стандарты качества ISO серии 9000
- 10 Практическая работа №1

Основные требования Болонского процесса

- 1 Введение системы точно определенных и сопоставимых степеней (квалификаций);
- 2 Введение системы двухэтапного высшего образования: базового и последипломного;
- 3 Принятие системы кредитов;
- 4 Стимулирование мобильности и создание условий для свободного перемещения для студентов, для преподавателей, исследователей, административного персонала;
- 5 Наличие системы менеджмента качества;
- 6 LLL (Life Long Learning) - образования, соразмеримого со всей протяженностью жизни.

Зачем нужна СМК?

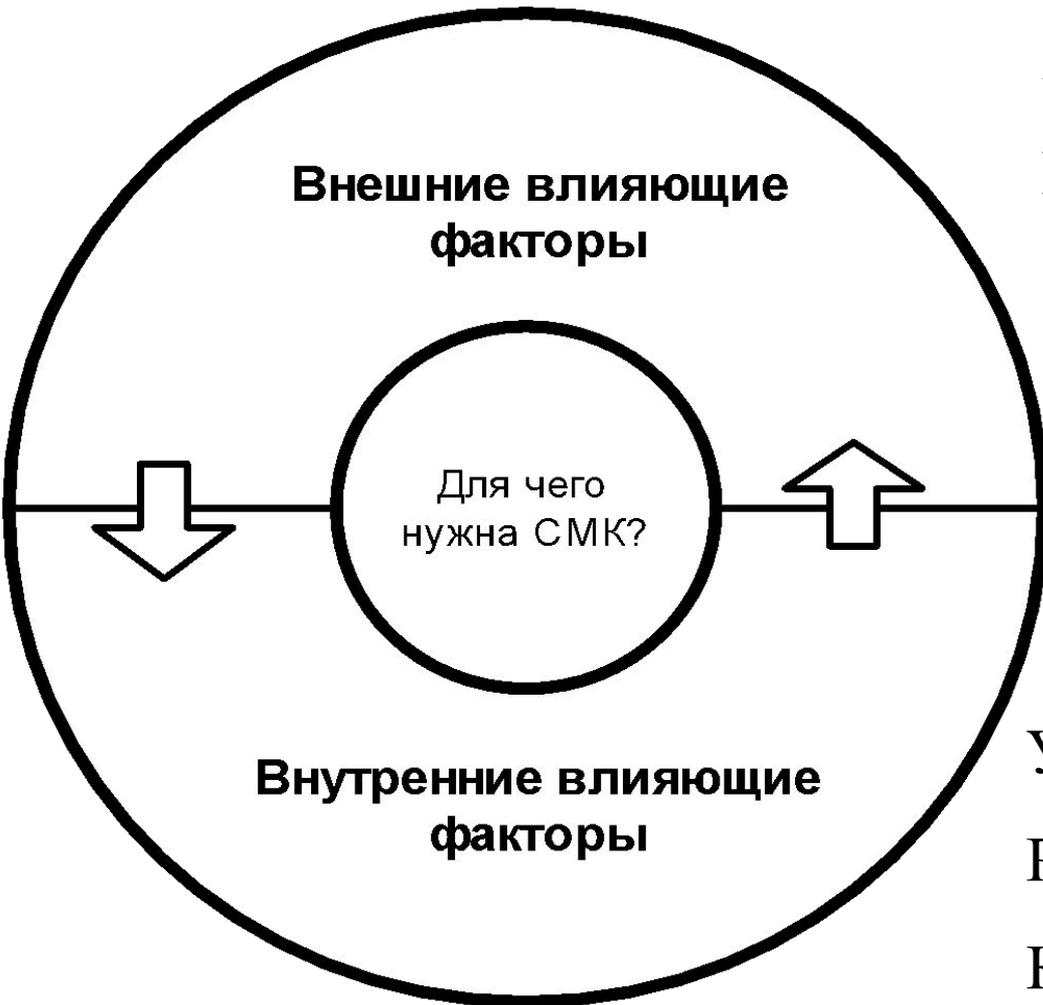
**Система
менеджмента качества -
инструмент постоянного
улучшения деятельности
вуза**

Для чего нужна СМК?

**ФУНДАМЕНТАЛЬНАЯ ЦЕЛЬ
ЛЮБОГО ВУЗА –
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И ДРУГИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ
СТОРОН.**

**Инструмент достижения этой цели –
постоянное улучшение вузом
всех видов и аспектов
своей деятельности**

Для чего нужна СМК в ОУ?

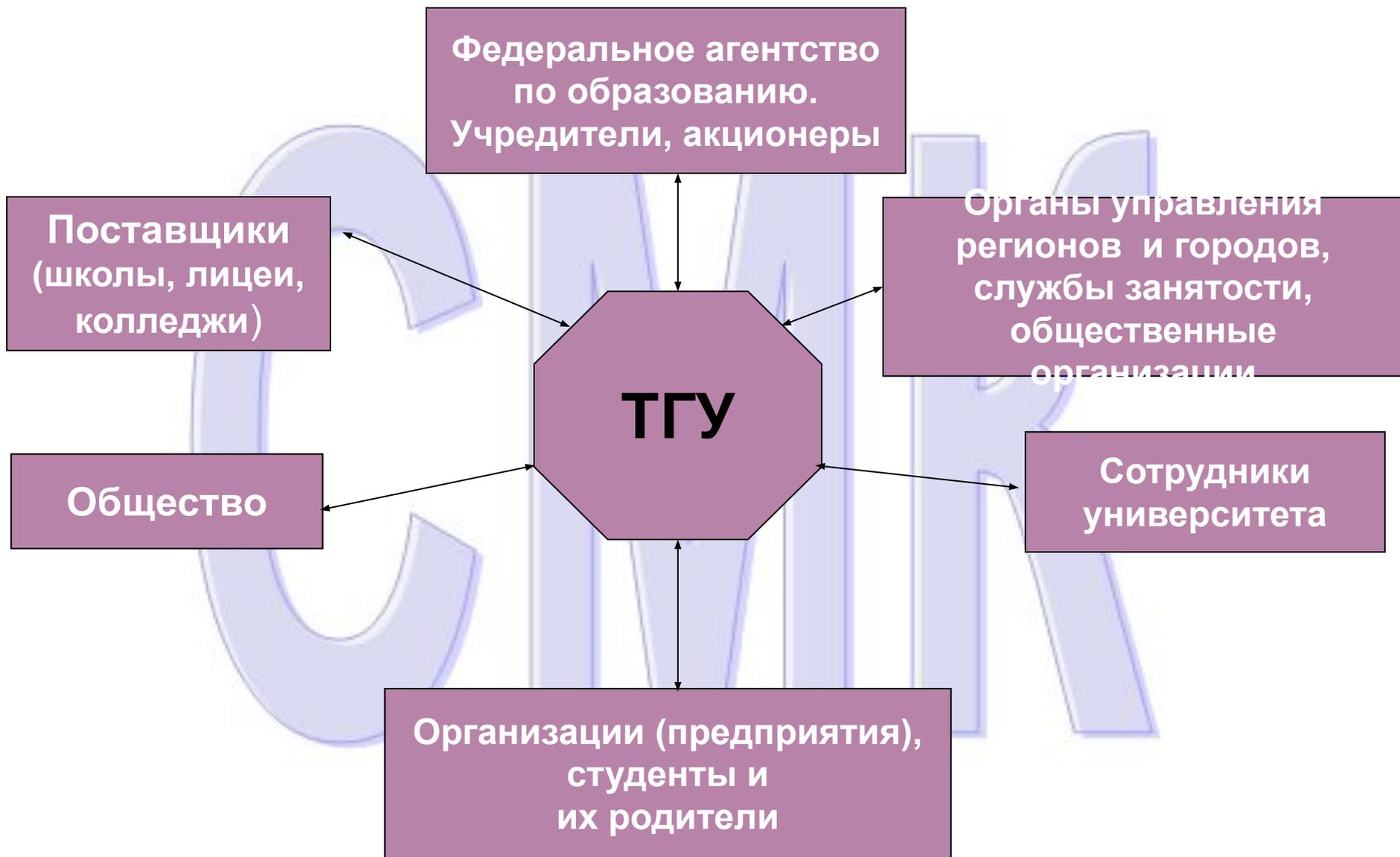


Требования потребителей;
Законодательные требования;
Конкуренты;



Удовлетворенность персонала;
Результативность процессов;
Конкурентоспособность
продукции.

Заинтересованные стороны ВУЗа



Термины и определения

Качество – степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

Качество образования – сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) установленным требованиям, нормам (стандартам).

Гарантии качества в образовании – все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению ОУ применительно к качеству.

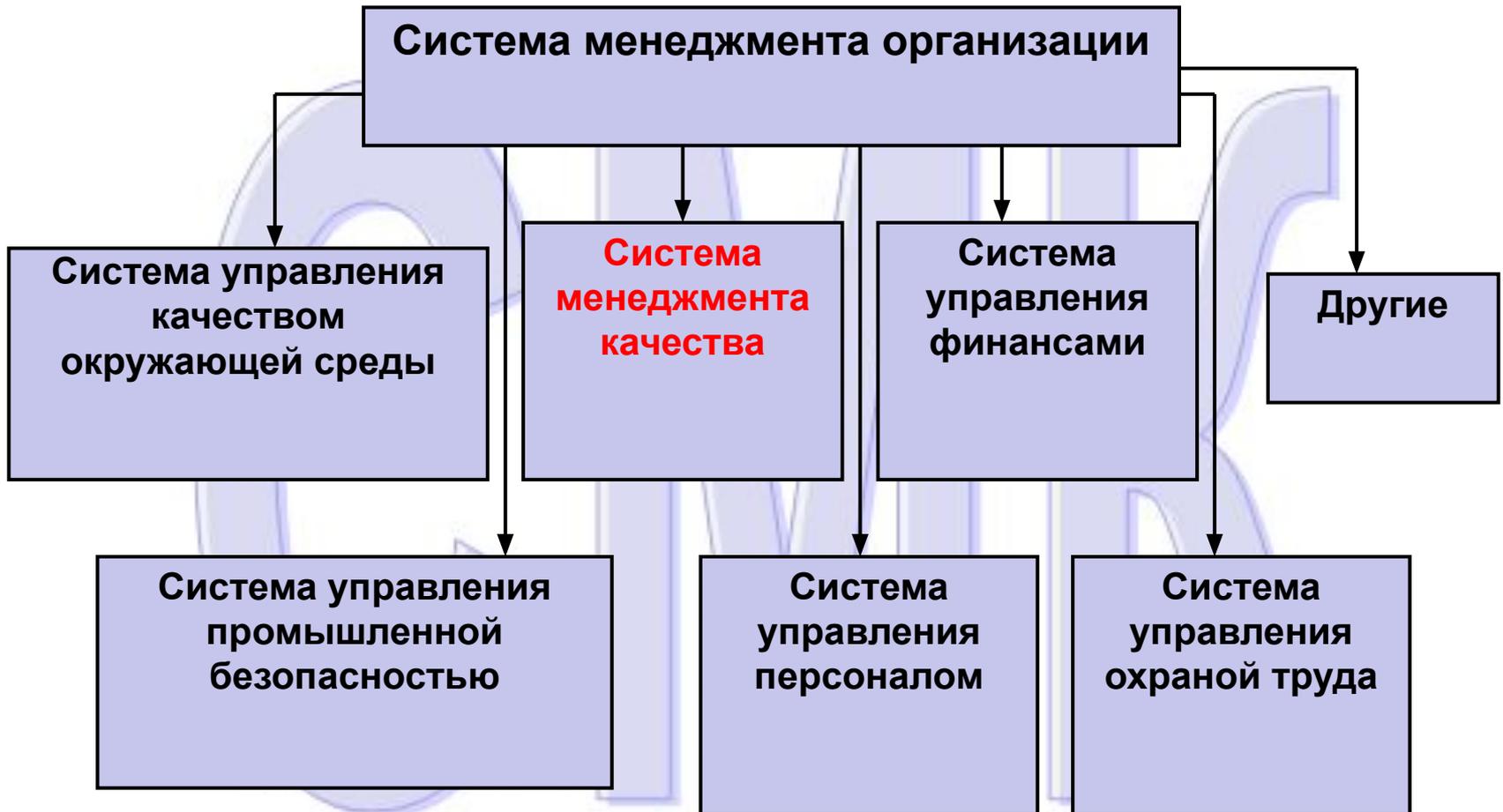
Total Quality Management (TQM) – интегрированный метод менеджмента, целиком ориентирующий деятельность организации на полную удовлетворенность потребителей и общества в целом, охватывающий все процессы организации, вовлекающий в деятельность по непрерывному улучшению качества всех ее сотрудников.

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

Термины, относящиеся к менеджменту

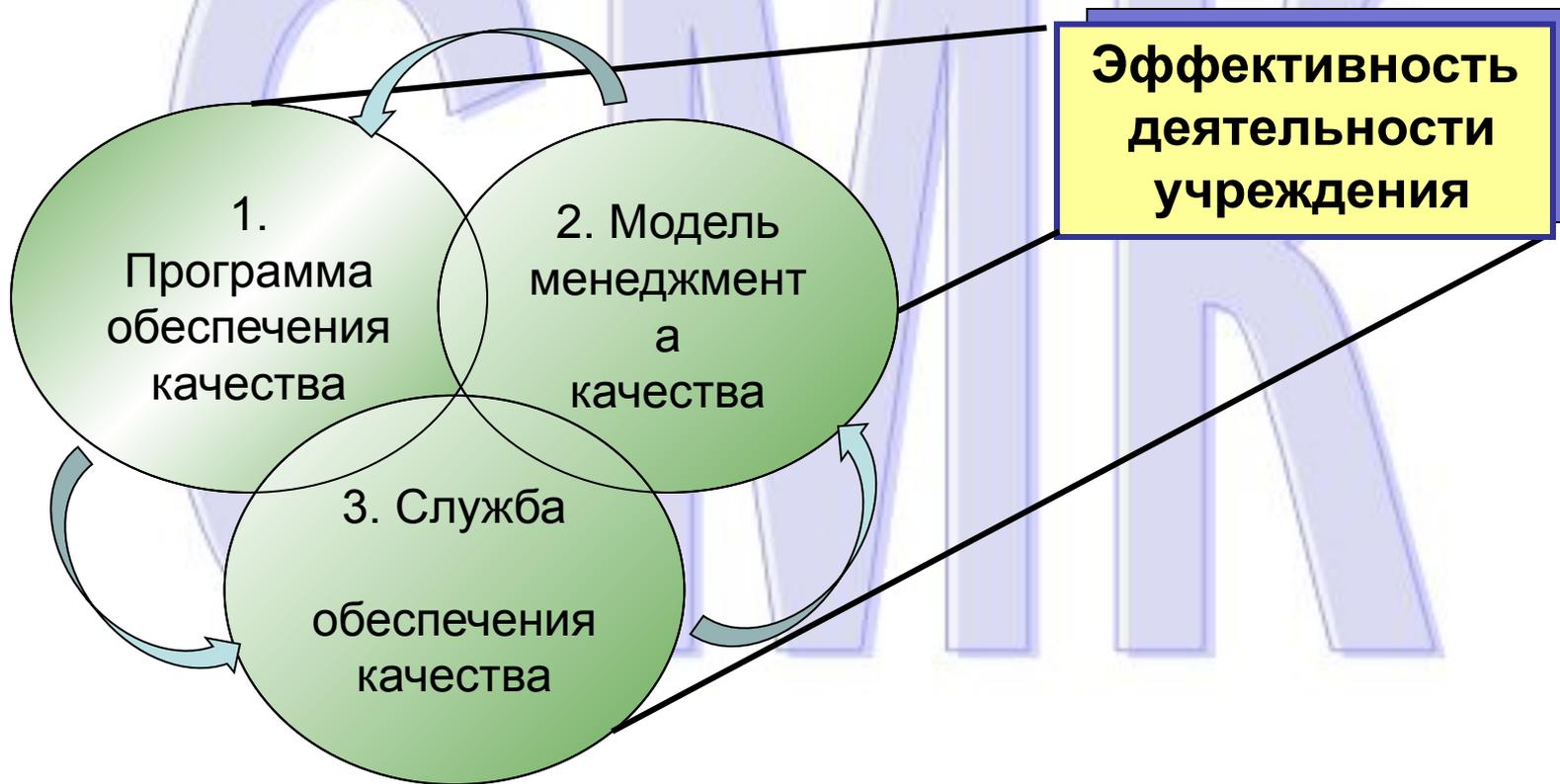
Система	→	совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
Менеджмент	→	скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
Менеджмент качества	→	скоординированная деятельность по руководству и управлению <u>организацией</u> применительно к <u>качеству</u> .
Система менеджмента	→	система для разработки политики и целей и достижения этих целей.
Система менеджмента качества	→	<u>система менеджмента</u> для руководства и управления <u>организацией применительно к качеству</u> .

Система менеджмента организации



Три составляющих системы менеджмента качества (СМК)

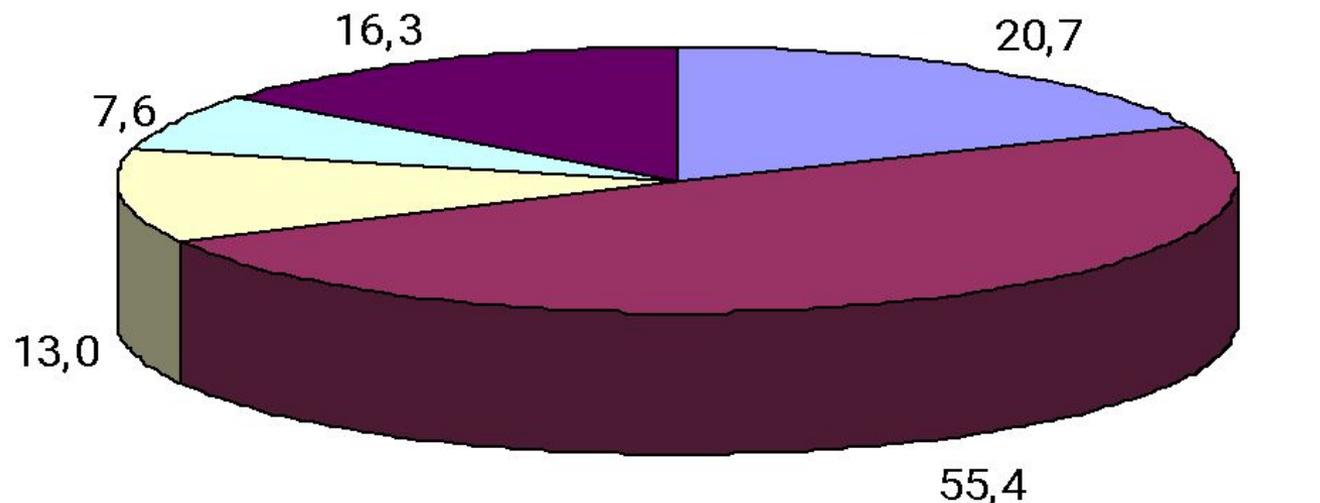
Система менеджмента качества



Модели и инструменты менеджмента

- **TQM;**
- **Система сбалансированных показателей (The Balanced Scorecard);**
- **Модель делового совершенства (ENQA);**
- **ISO 9001:2000 Система менеджмента качества;**
- **Модель конкурса Премий Правительства РФ в области качества;**
- **Модель европейского фонда по менеджменту качества (EFQA).**

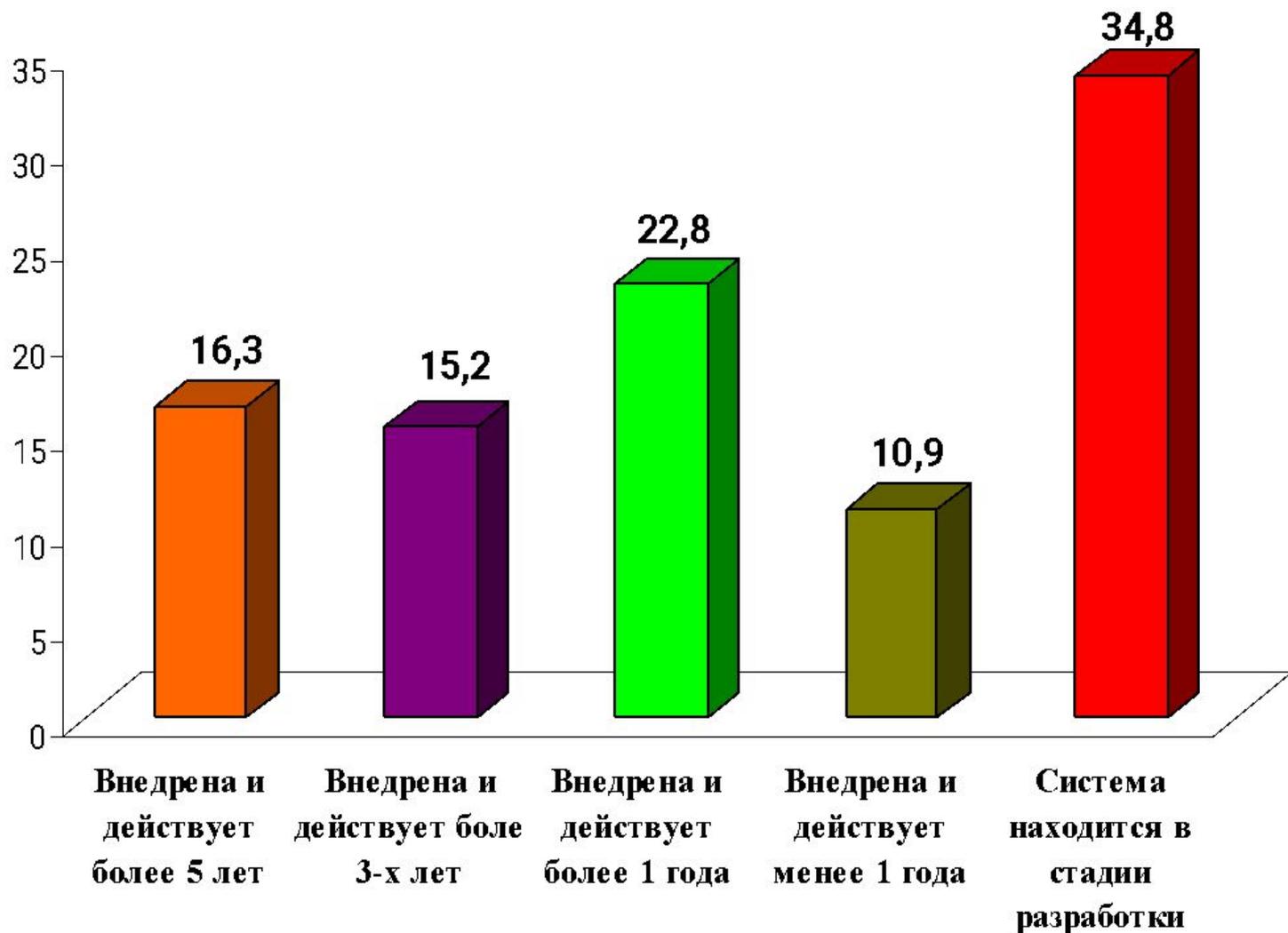
Мнения участников международного форума «Гарантии качества» о моделях, наиболее полно и четко отражающих специфику качества образования



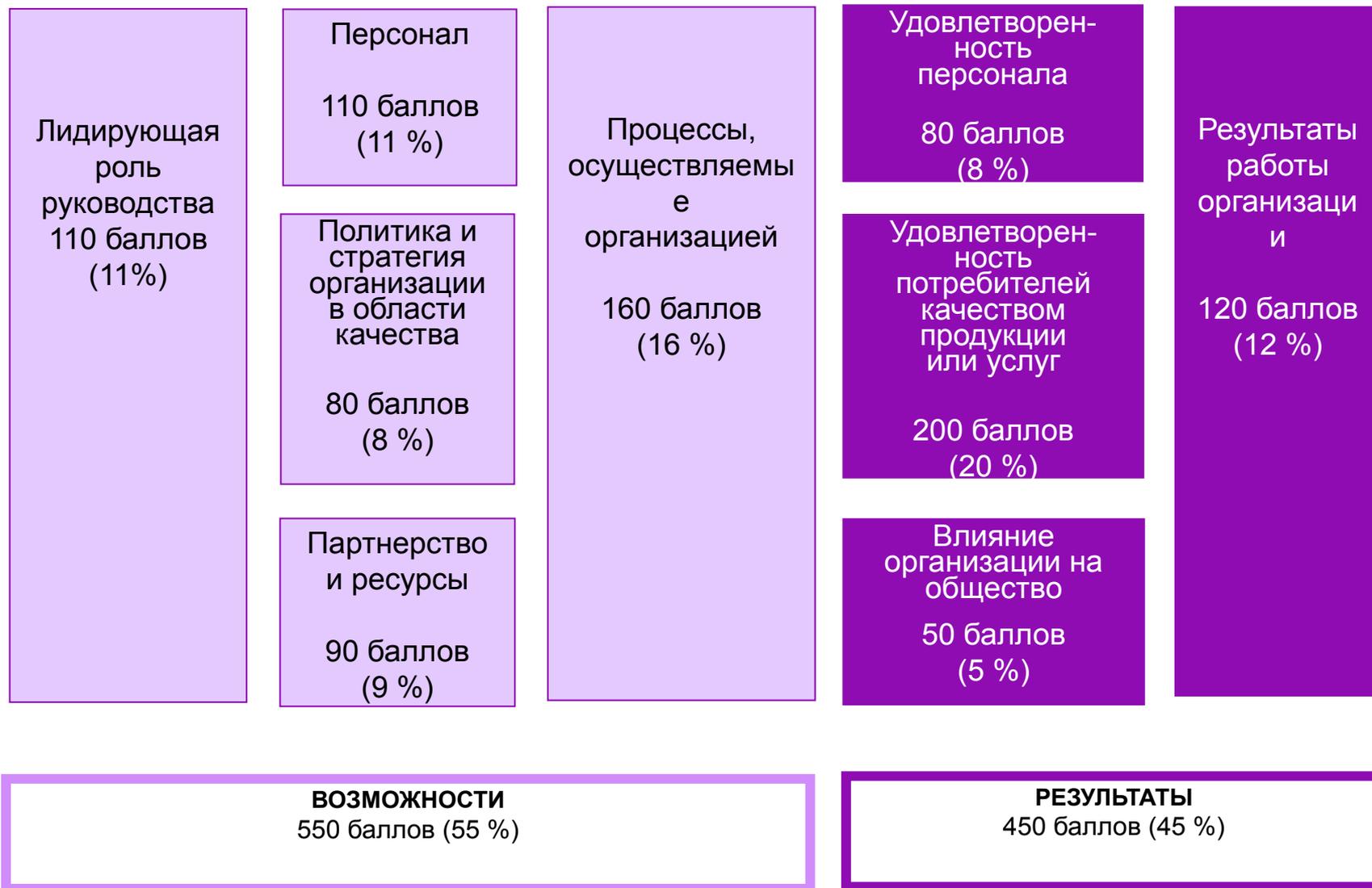
- Классическая модель системы управления качеством вуза
- Модель, основанная на требованиях международных стандартов
- Модель одного из конкурсов в области качества
- Модель, основанная на отдельных механизмах контроля качества
- Другая

Уровень развития системы качества образовательного учреждения в учебных заведениях

В % от количества опрошенных



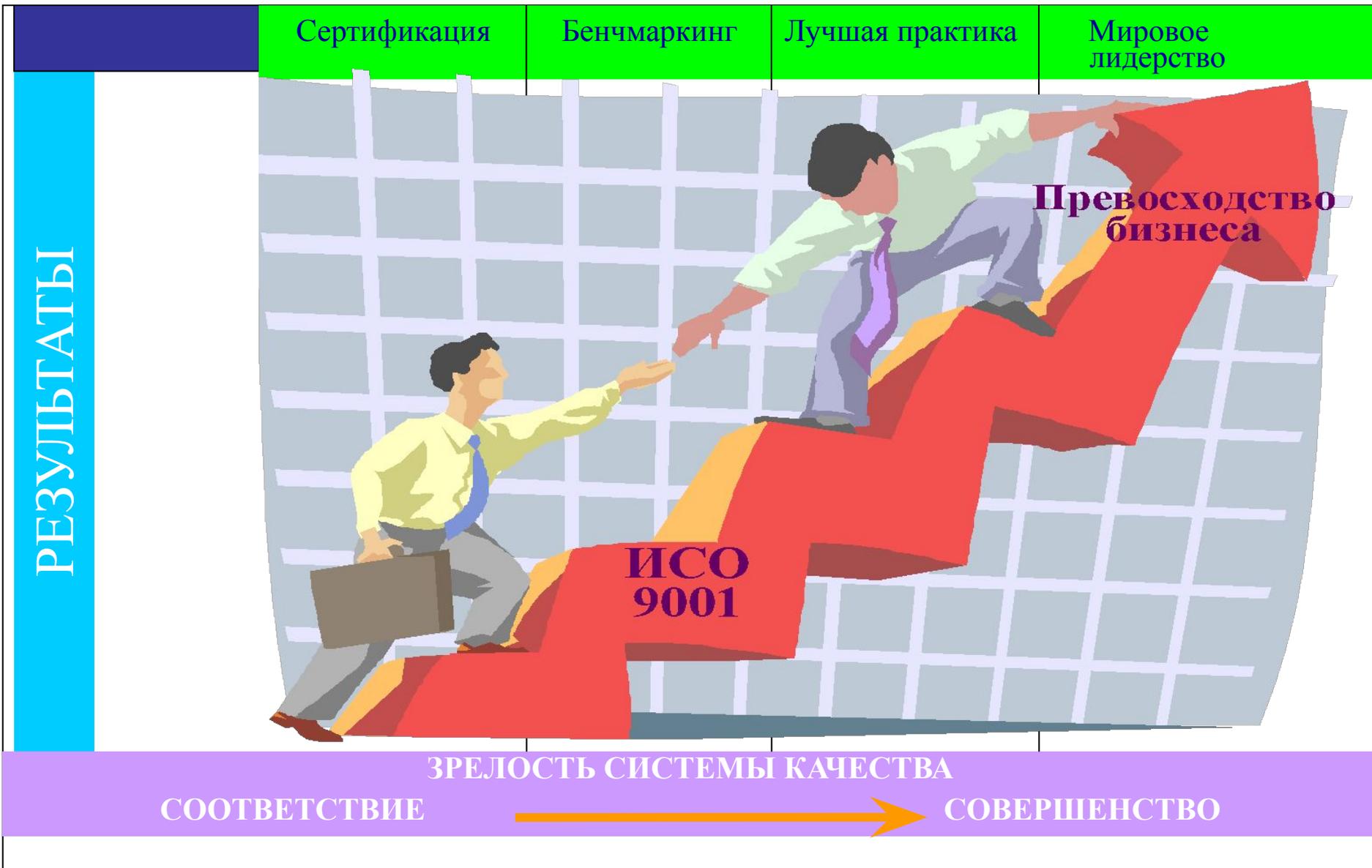
МОДЕЛЬ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Модель ENQA (Европейская сеть(ассоциация) организаций гарантии качества в сфере высшего образования)

Оценка ОУ на соответствие стандартам ENQA				
Шкала ENQA ↗		Баллы по результатам экспертизы на соответствие ENQA		
1.1. Политика и процедуры оценки качества		≤18	19-33	
1.2. Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций		≤18	19-33	
1.3. Оценка студентов		≤18	19-33	
1.4. Гарантия качества преподавательского состава		≤14	15-27	
1.5. Ресурсы обучения и поддержка студентов		≤7	8-15	
1.6. Информационные системы (ИС)		≤15	16-30	
1.7. Общественная информация		≤4	5-15	
		ОУ неконкурентоспособно	ОУ в целом удовлетворяет «Стандартам и директив ам...» ENQA, в возможно выполнении показателя 1.2.3 го саккредитации	
Оценка развития СК ОУ по шкале зрелости				
Шкала зрелости СК ОУ ↗		Баллы по результатам экспертизы на зрелость для каждого уровня шкалы		
Проверка по чек-листу «Определенность»		Проверка по чек-листу «Восприимчивость» при наличии зрелости СК уровня I		Проверка по чек-листу «Способность» при наличии зрелости СК уровня II
Проверка по чек-листу «Эффективность» при наличии зрелости СК уровня III				
≤13 баллов Уровень 0 СК ОУ	14-18 баллов Уровень I СК ОУ	17-21 балл Уровень II СК ОУ	14-18 баллов Уровень III СК ОУ	18-24 балла Уровень IV СК ОУ
Выполнение аккредитационного показателя 1.2.3				
Аттестация СК ОУ в реестре Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки				
ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ В СВОЕМ КЛАССЕ				

Деятельность организации по улучшению качества и конкурентоспособности



Преимущества СМК на основе МС ИСО 9001:2001

В МС ИСО 9001:2001 четко определены минимальные системные требования

Стандарт может служить основой для создания интегрированной системы менеджмента организацией

Создание СМК является отправной точкой для дальнейшего, непрерывного совершенствования всех сфер деятельности организации

!!! МС ИСО 9001:2000 лишь определяет требования к системе менеджмента качества, но не дает рекомендаций по их выполнению

СОСТАВ, СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ИСО 9000

Обозначение

ИСО 9000
(ГОСТ Р ИСО 9000)
Системы менеджмента качества.
Основные положения и словарь

ИСО 9004
(ГОСТ Р ИСО 9004)
Системы менеджмента качества.
Рекомендации по улучшению
деятельности

ИСО 9001
(ГОСТ Р ИСО 9001)
Системы менеджмента качества.
Требования

ИСО 19011
(ГОСТ Р ИСО 19011)
Руководящие указания по проверке
систем менеджмента качества и
охраны окружающей среды

Содержание

Описывает основные положения СМК и устанавливает терминологию для СМК

Содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации, удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон

Определяет требования к СМК для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей

Содержит методические указания по аудиту (проверке) СМК и охраны окружающей среды

Принципы менеджмента качества в ОУ

8. ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ
С ПОСТАВЩИКАМИ

1. ОРИЕНТАЦИЯ НА
ПОТРЕБИТЕЛЯ

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ,
ОСНОВАННЫХ НА ФАКТАХ

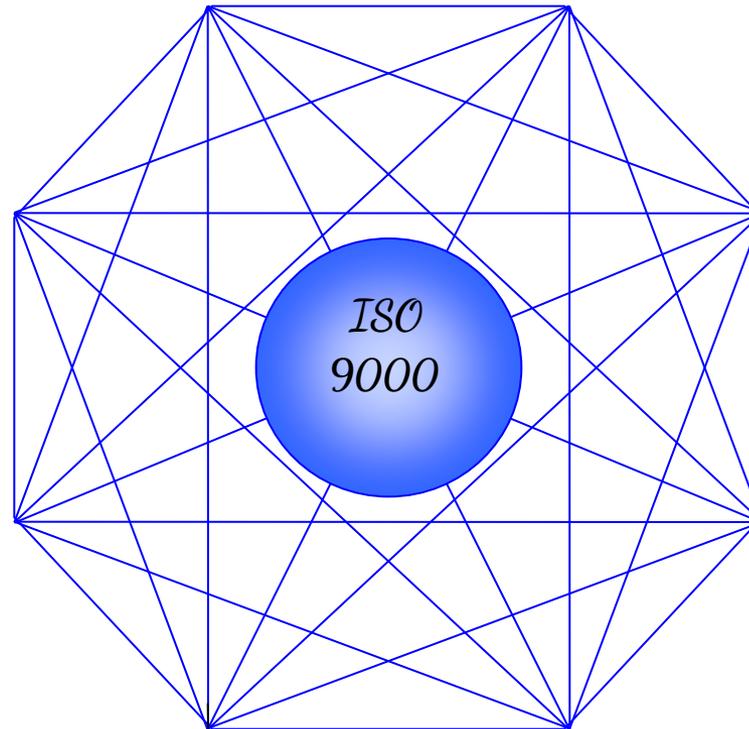
2. ЛИДЕРСТВО
РУКОВОДИТЕЛЯ

6. ПОСТОЯННОЕ
УЛУЧШЕНИЕ

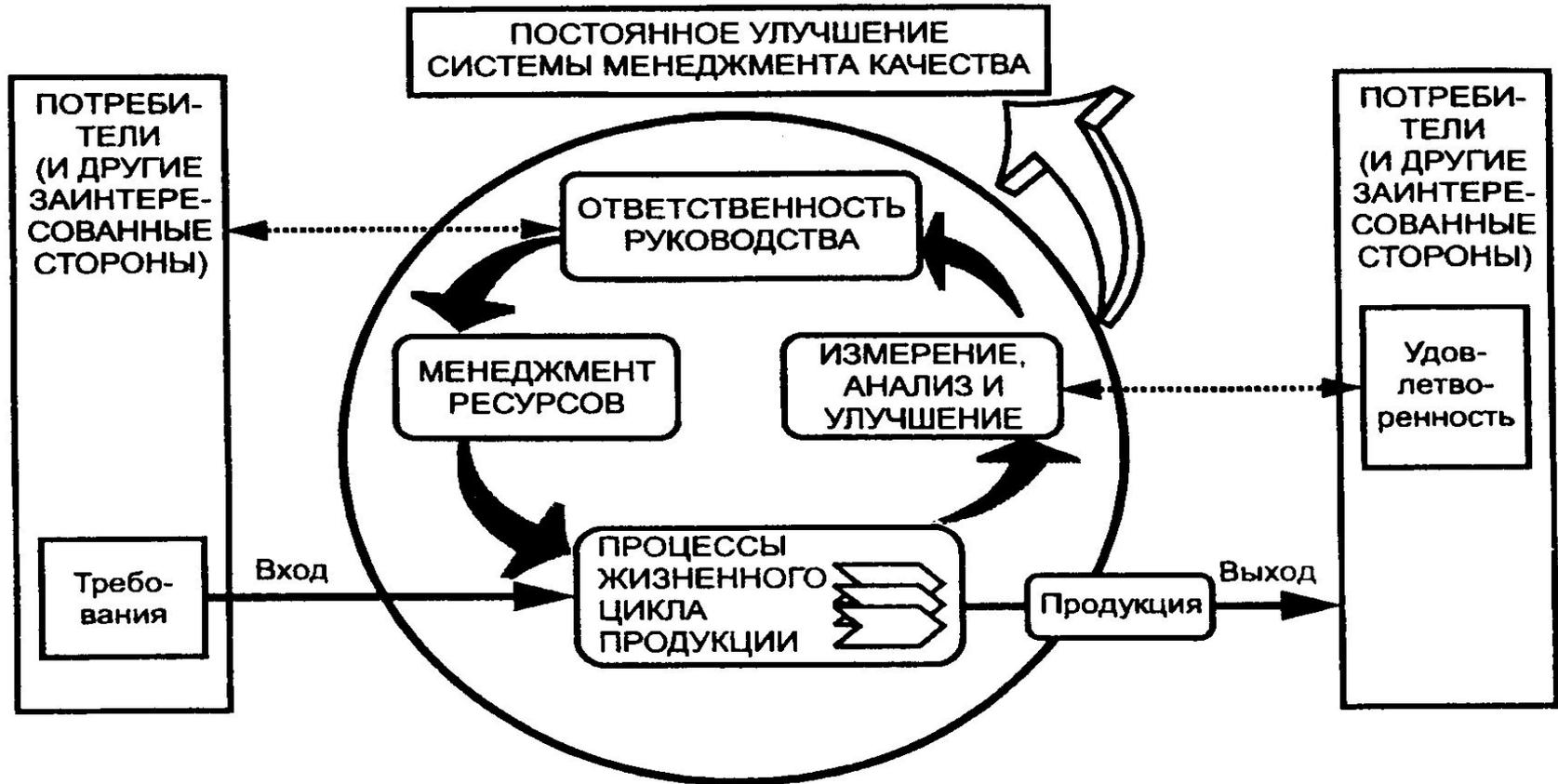
3. ВОВЛЕЧЕНИЕ
РАБОТНИКОВ

5. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД
К МЕНЕДЖМЕНТУ

4. ПРОЦЕССНЫЙ
ПОДХОД



Модель SMK в соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000)

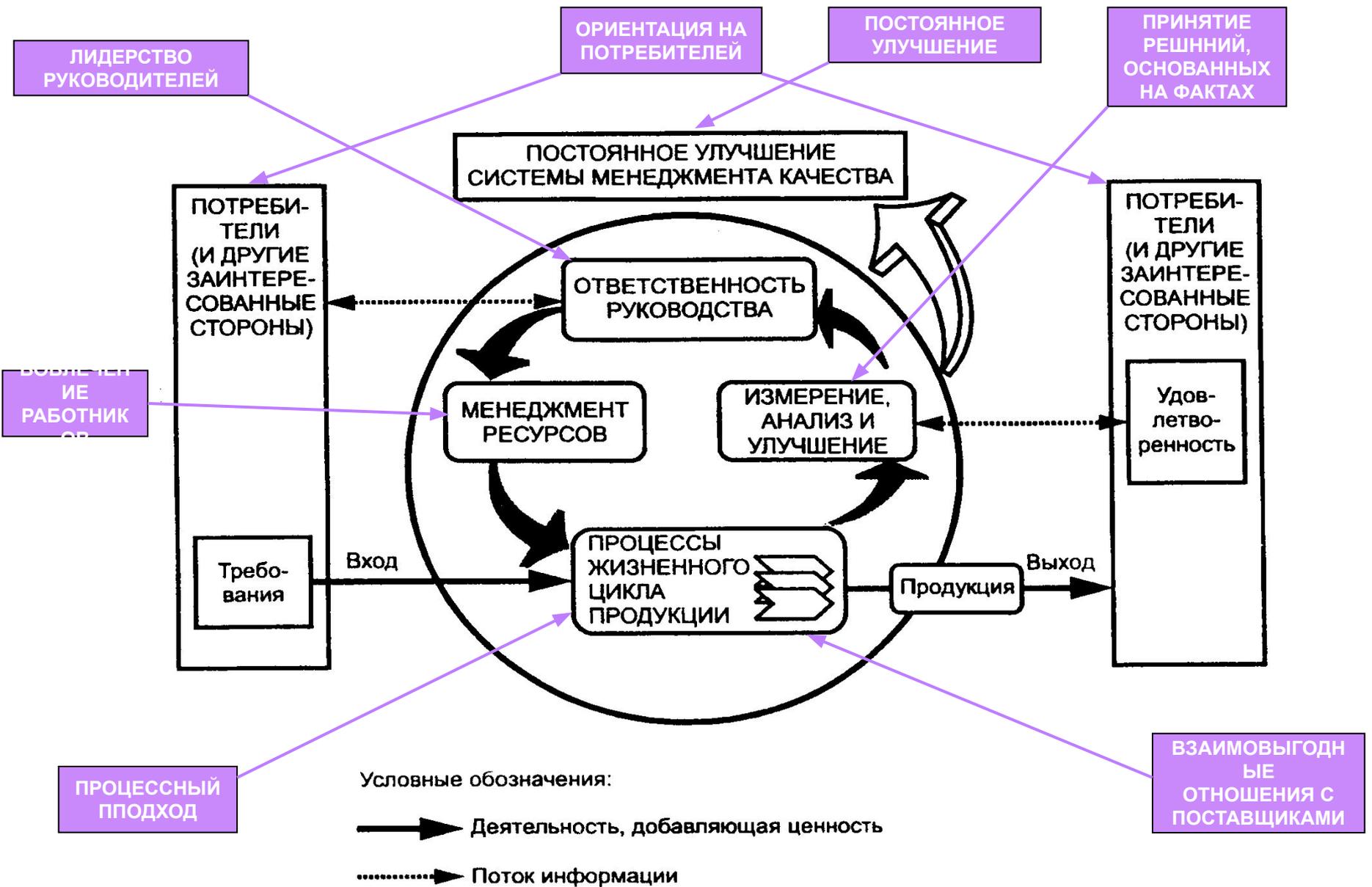


Условные обозначения:

—▶ Деятельность, добавляющая ценность

.....▶ Поток информации

Принципы в модели SMK в соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9000



Этапы формирования СМК ТГУ



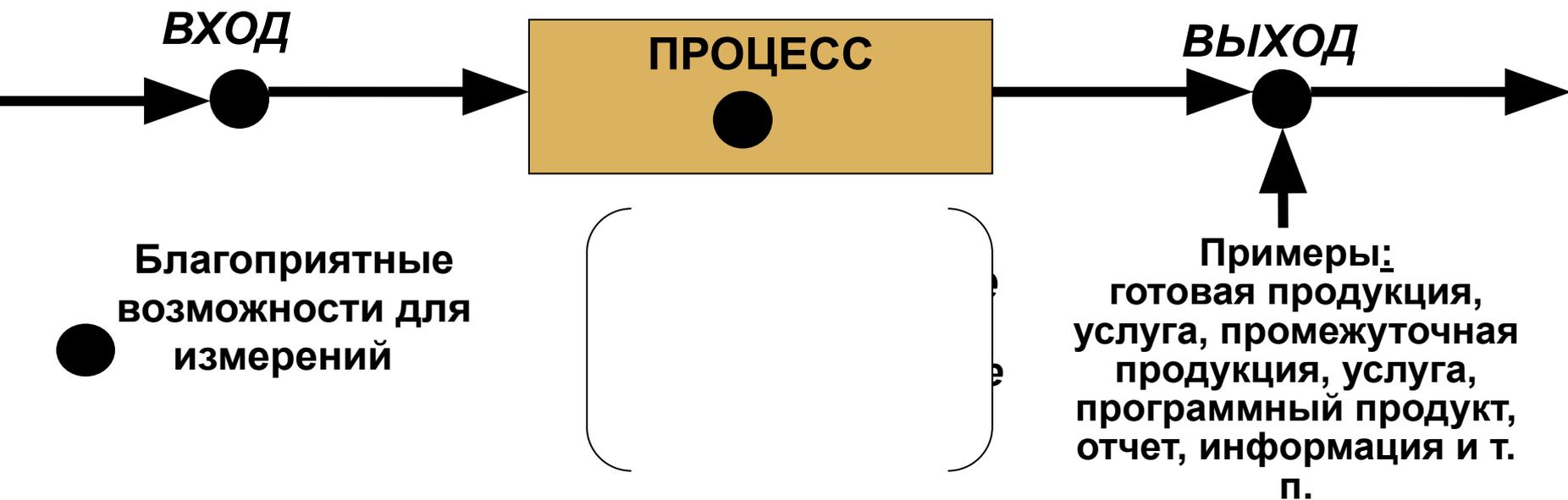
ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ВУЗА



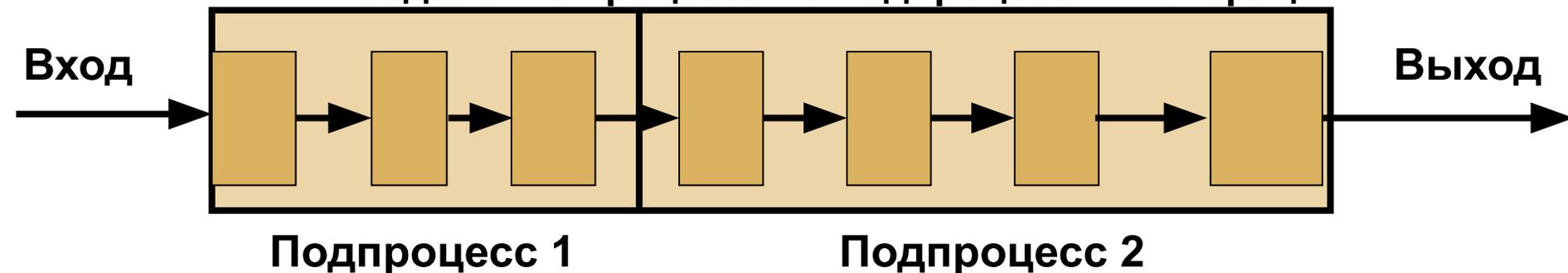
*Если Вы не можете описать
то, что Вы делаете как
процесс,
Вы не знаете то, что Вы
делаете.*

Э. Деминг

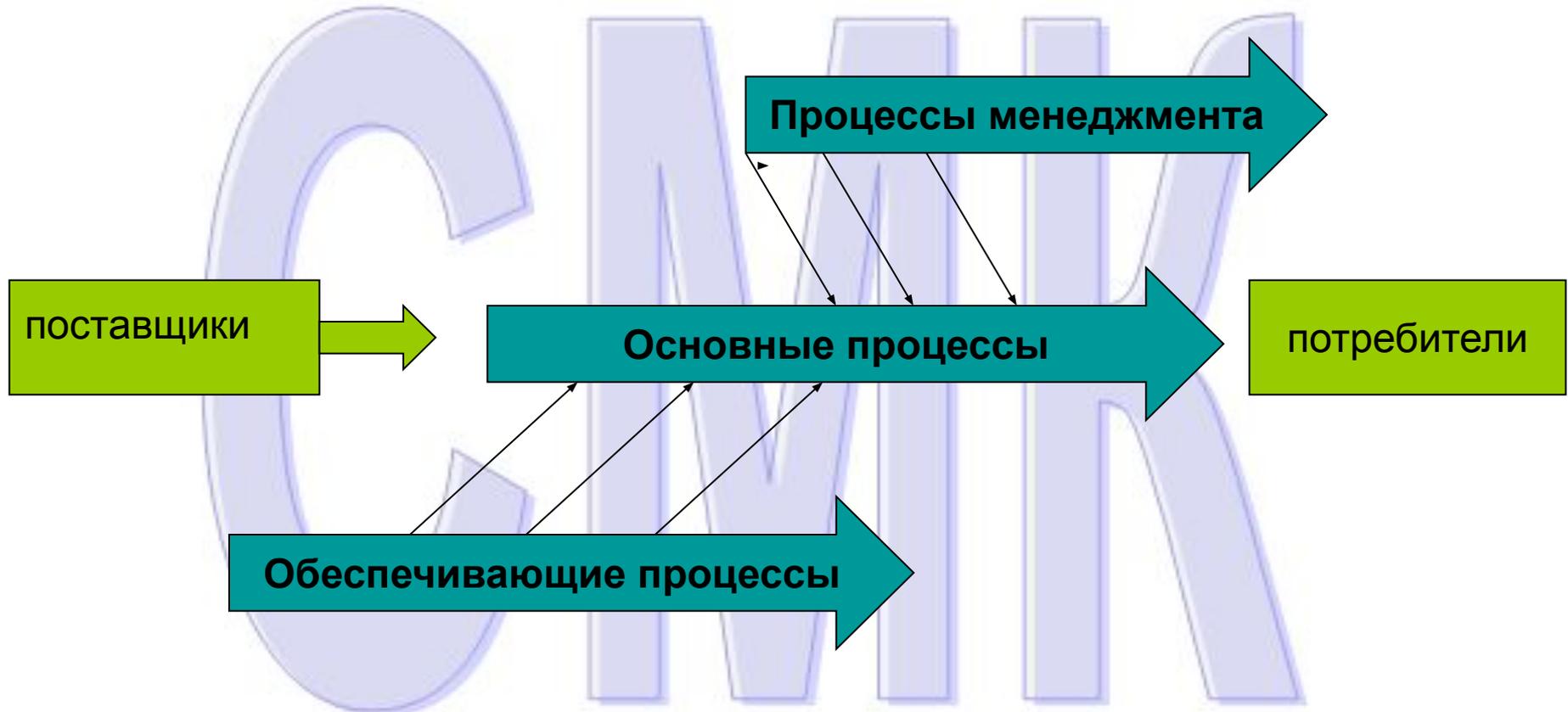
В соответствии со стандартом ИСО серии 9000 под процессом понимается "совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы".



Разделение процесса на подпроцессы и операции



Укрупненная классификация процессов ОУ



Алгоритм описания процесса

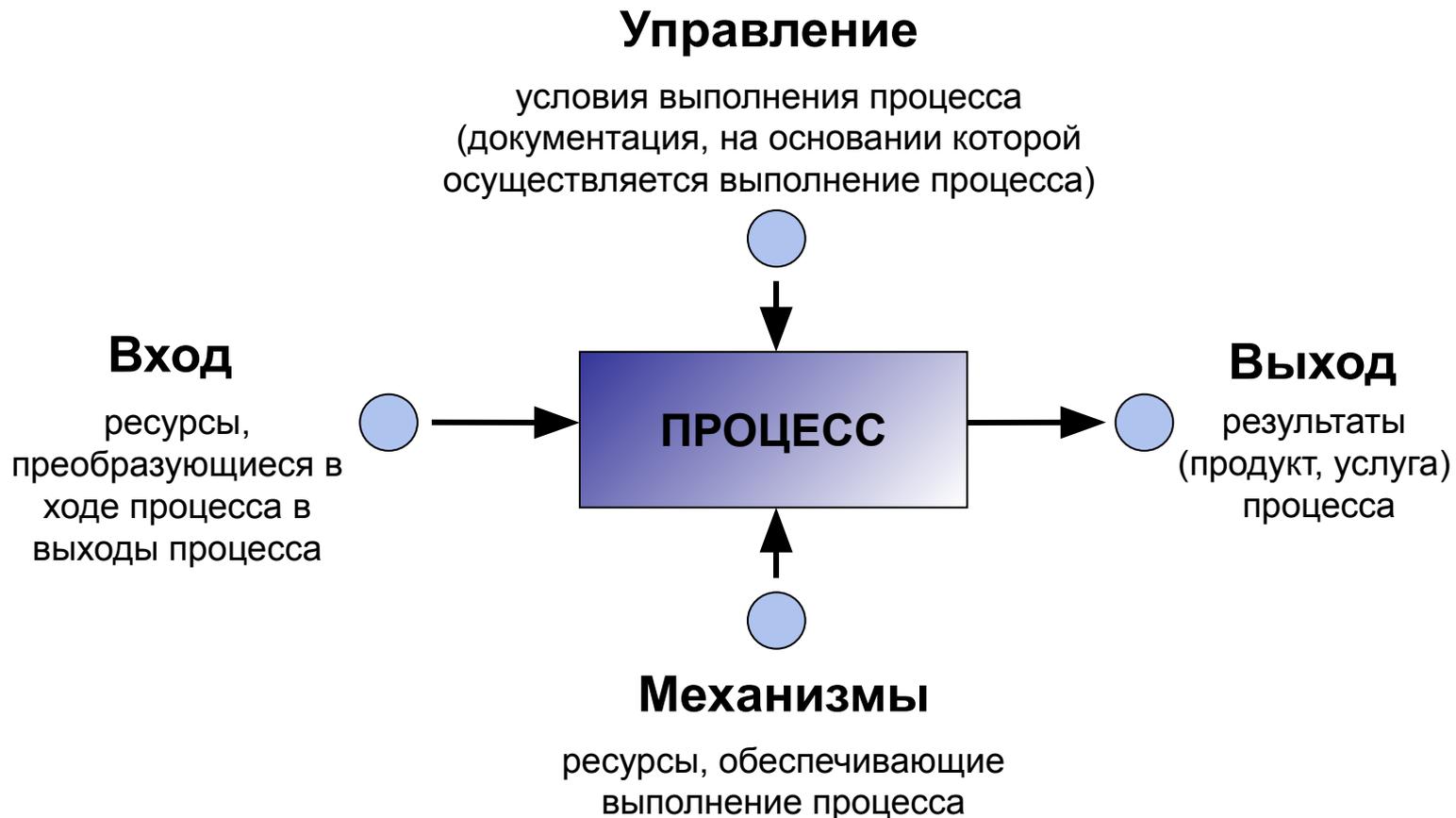


Процесс нулевого уровня «Редакционно-издательская деятельность»

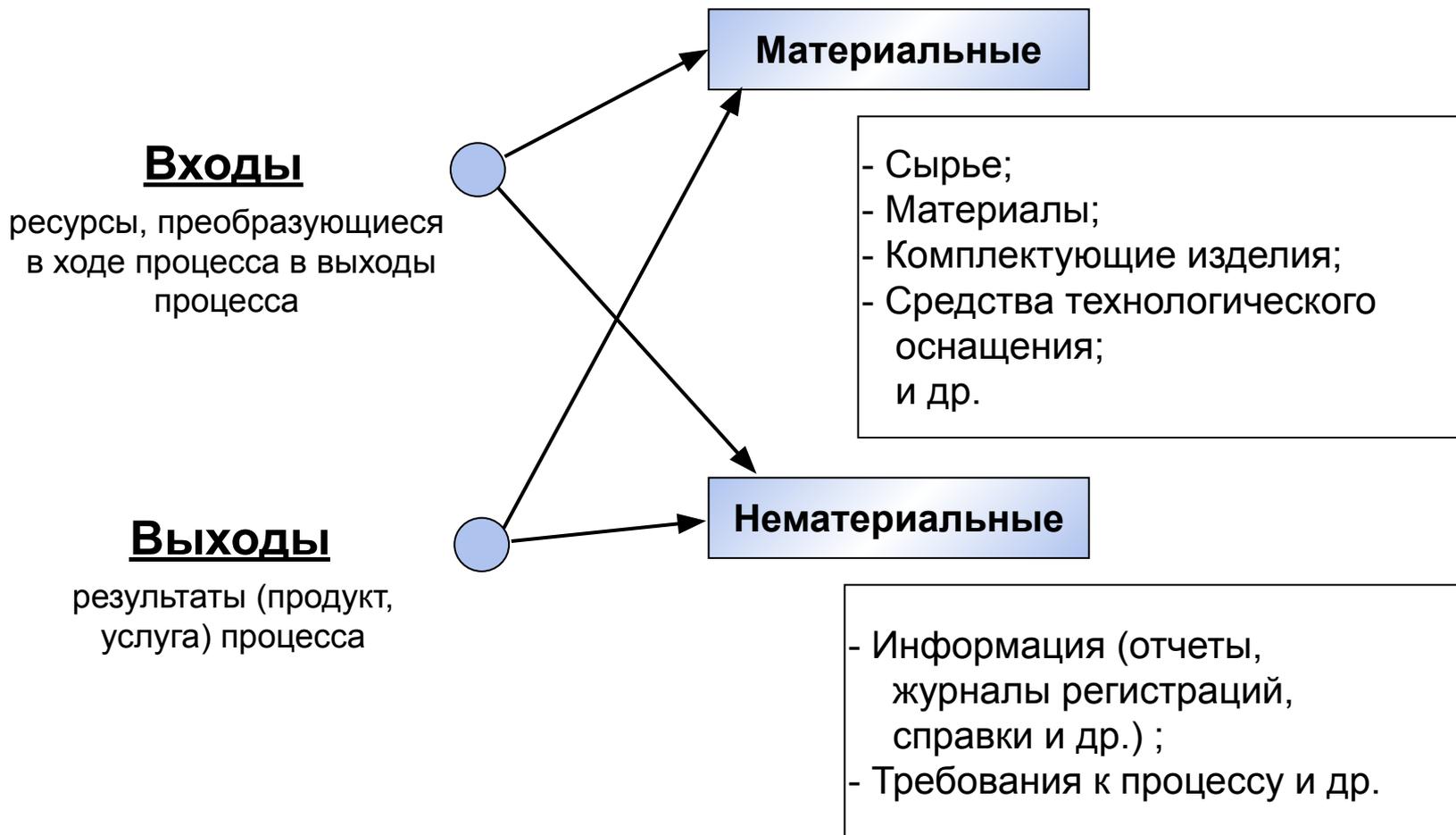
Подпроцессы процесса 0-го уровня (процессы 1-го уровня)

Процесс. Описание процесса

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.



Входы и выходы процесса



Входами процесса могут быть выходы другого процесса

Управление и механизмы процесса

Управление

- условия выполнения процесса (документация, на основании которой осуществляется выполнение процесса)

Примеры:

- Инструкции по выполнению;
- ГОСТы;
- Должностные инструкции;
- Регламенты на выполнение;
- План мероприятий;
- Приказы, распоряжения;
- Методические указания и др.

Механизмы

- ресурсы, обеспечивающие выполнение процесса.

Примеры:

- Оборудование;
- Производственное помещение;
- Финансы;
- Персонал организации и др.

Цикл Деминга - PDCA

Установление целей и процессов

Принятие мер по устранению причин отклонений



Осуществление запланированных работ

Контроль результата, получившегося в ходе процессов

Процессы жизненного цикла продукции в соответствии со стандартами серии ИСО 9000



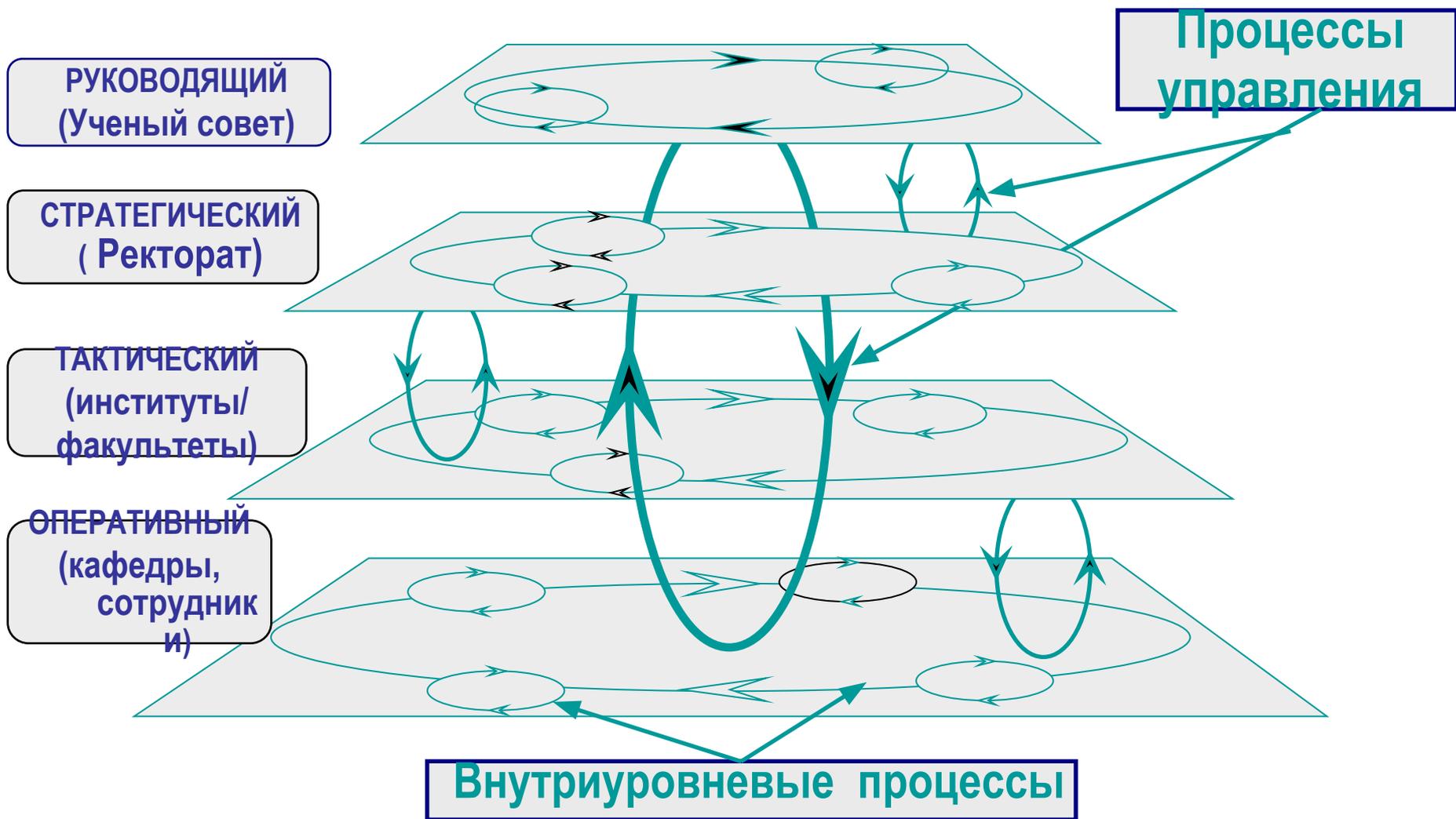
Жизненный цикл процесса подготовки специалиста

С
М
К

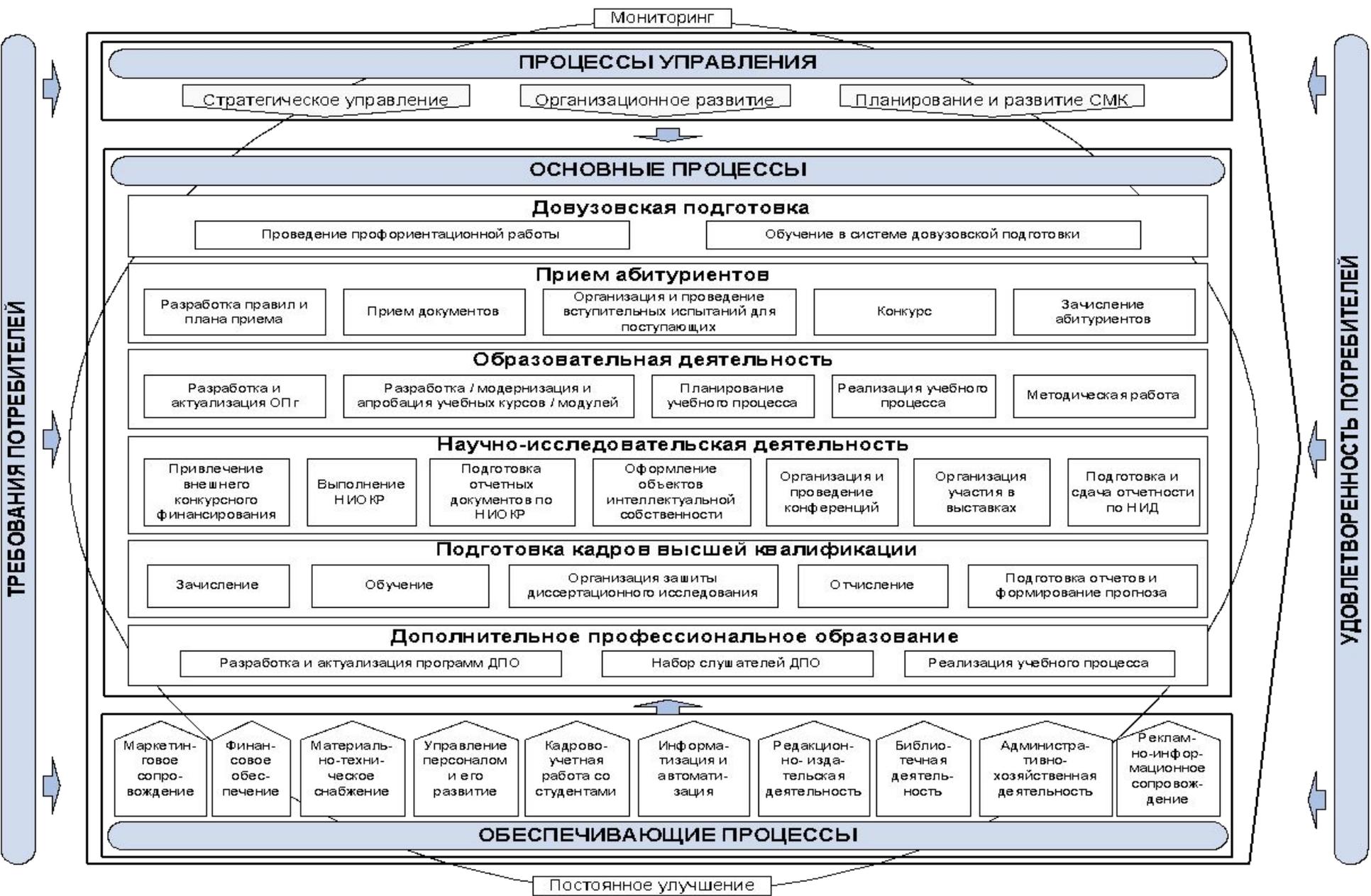
С
М
К



Уровни управления в ТГУ



Карта процессов системы менеджмента ТГУ



Особенности описания процессов

- процесс описывается в соответствии с циклом PDCA;
- входы перерабатываются в выходы;
- в процессах должна быть определена обратная связь по результатам деятельности процесса.

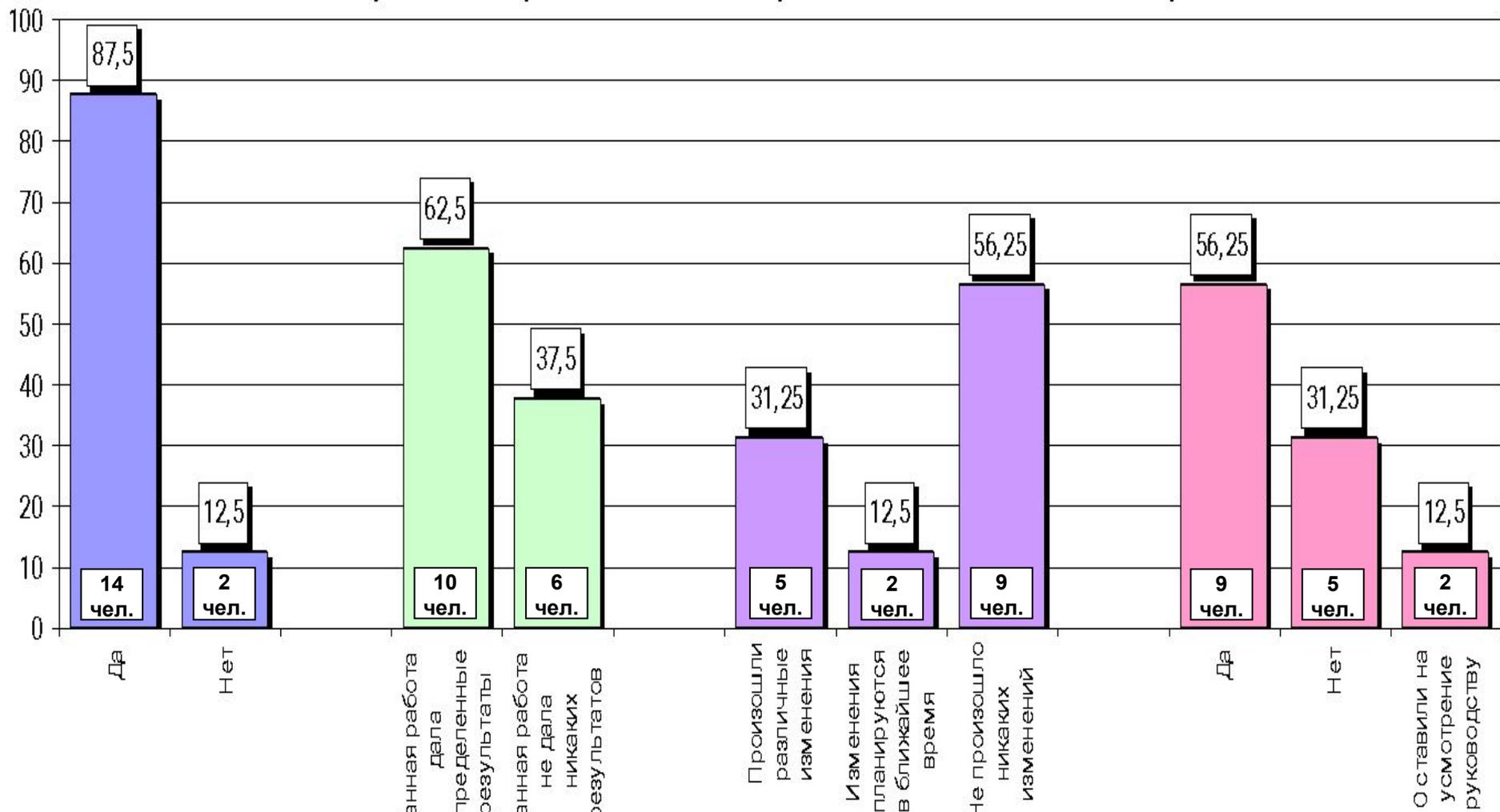
Описание процесса

Карта процесса – документ СМК.

Спецификация процесса – часть КП,
содержащая информацию:

- Наименование процесса;
- Цель процесса;
- Владелец процесса;
- Входы и выходы процесса и требования к ним;
- Управляющие документы;
- Ресурсы и требования к ним;
- Показатели процесса.

Результаты опроса владельцев процесса / ответственных за процесс



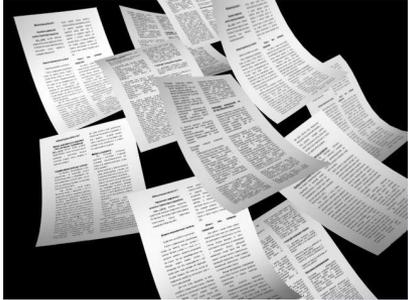
«Как Вы считаете, полезна ли Вам работа по описанию процессов?»

«Что дала Вам эта работа?»

«Что было изменено (оптимизировано) в Вашей деятельности?»

«Считаете ли Вы, что работу по оптимизации процессов нужно продолжить?»

Документирование СМК. Кажущиеся «минусы»



Эффективность системы менеджмента качества (СМК) во многом зависит от того, насколько хорошо она документирована.

Документация СМК должна включать:

- а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- б) руководство по качеству;
- в) документированные процедуры;
- г) документы, необходимые организации для планирования, осуществления процессов и управления ими;
- д) записи.

Структура документации СМК ТГУ





ГОУ ВПО «Тольяттинский
государственный университет»

международные стандарты качества

ISO серии 9000

Отдел менеджмента качества

Тольятти, 2009

Международные стандарты качества: история возникновения

- 1906 – 1 международная неправительственная организация (IEC, International Electrotechnical Commission)
- 1926 - международная ассоциация по стандартизации (ISA, International Standardizing Associations)
- 1942
- 23.02.1946 – ISO (International Standardizing Organization- более 90 стран)
- 1963 – В.В.Бойцов (комплексная система управления качеством продукции)
- КАНАРСПИ(качество, надежность, ресурс с первых изделий) – Т.Ф. Сейфи
- 1978 – рабочая группа ISO/Технический комитет 176
- 1987 – опубликованы стандарты качества ISO серии 9000

Состав стандартов ISO серии 9000 версии 1987

- ISO 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества» (ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003)
- ISO 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества»
- ISO 10011 «Руководящие указания по проверке системы качества»
- ISO 10012 «Требования, гарантирующие качество измерительного оборудования. Часть 1: Система подтверждения метрологической пригодности измерительного оборудования»
- ISO 10013 «Руководящие указания по разработке руководств по качеству»
- ISO 8402 «Управление качеством и обеспечение качества – Словарь»

Актуализация стандартов

- первый раз были пересмотрены в 1994 году;
- В 2000 году утверждена новая версия стандартов (5 документов);
- В 2001 году;
- В 2005 году;
- В 2008 году (введены с 13 ноября 2009г.).

Общая характеристика МС ISO серии 9000, их аналоги в российской системе стандартизации

ГОСТ Р ИСО

- ISO 9000:2000 (ГОСТ Р 9000-2001) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» – содержит справочный раздел, включающий основы систем менеджмента качества, и нормативный раздел, включающий понятия, термины и определения, используемые в стандартах ISO;
- ISO 9001:2000 (ГОСТ Р 9001-2001) «Системы менеджмента качества. Требования» – устанавливает минимально необходимый набор требований к системам качества и применяется для целей сертификации и аудита;
- ISO 9004:2000 (ГОСТ Р 9004-2001) «Системы менеджмента качества. Руководство по анализу и улучшению деятельности» – содержит методические указания по созданию систем менеджмента качества, которые ориентированы на высокую эффективность деятельности предприятий;
- ISO 19011:2000 (ГОСТ Р 19011-2002) «Методические указания по аудиту систем менеджмента качества и охраны окружающей среды»;
- ISO 10012 (ГОСТ Р 10012-2003) «Системы управления измерениями. Требования к процессам измерения и измерительному оборудованию»

Общая структура организаций-разработчиков стандартов по качеству



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИЛИ РОССИЙСКИЙ СЕРТИФИКАТ ?

ISO 9001:2000



Признание на международном рынке



ГОСТ Р ИСО 9001-2001



Признание на российском рынке

Введение

1. Область применения

2. Основные положения систем менеджмента качества

2.1. Обоснование необходимости систем менеджмента качества

2.2. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции

2.3. Подход к системам менеджмента качества

2.4. Процессный подход

2.5. Политика и цели в области качества

2.6. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества

2.7. Документация

2.8. Оценивание систем менеджмента качества

2.9. Постоянное улучшение

2.10. Роль статистических методов

2.11. Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента

2.12. Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства

3 Термины и определения

3.1 Термины, относящиеся к качеству

3.2 Термины, относящиеся к менеджменту

3.3 Термины, относящиеся к организации

3.4 Термины, относящиеся к процессам и продукции

3.5 Термины, относящиеся к характеристикам

3.6 Термины, относящиеся к соответствию

3.7 Термины, относящиеся к документации

3.8 Термины, относящиеся к оценке

3.9 Термины, относящиеся к аудиту (проверке)

3.10 Термины, относящиеся к обеспечению качества процессов измерения

Приложение А (справочное) Методология, использованная при разработке словаря

A.1 Введение

A.2 Содержание словарной статьи и правила замены

A.3 Связи между понятиями и их графическое представление

A.4 Графическое представление понятий

Приложение Б Алфавитный указатель терминов

Приложение В Библиография

Термины и определения

3.8.4

Верификация (*verification* – проверка)

подтверждение посредством представления **объективных свидетельств** того, что установленные **требования** были выполнены

3.8.5

Валидация (*validation* - придание законной силы)

подтверждение посредством представления **объективных свидетельств** того, что **требования**, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены

Практическая работа №1

«Термины и определения СМК»

*«Вы можете не изменяться
Выживание
не является
обязанностью»*

Э. Деминг

Благодарю за внимание!

sk@tltsu.ru