Создание СМК лицея *200* как гарантия качества образовательных услуг

« Богатство нации определяется процессами управления »

Э.Деминг

Что такое СМК?

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

СМК подразумевает наличие чётко описанных организационной структуры компании, должностных обязанностей сотрудников, процедур, процессов и ресурсов, создающих условия для обеспечения качества.

Руководство и управление применительно к качеству включает:

- разработку политики в области качества и целей в области качества;
- планирование качества;
- управление качеством;
- обеспечение качества;
- улучшение качества

Принципы управления:

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководства
3. Вовлечение персонала
4. Процессный подход
5. Системный подход к менеджменту
6. Непрерывное улучшение
7. Подход к принятию решения на основе фактов
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Нормативная база:

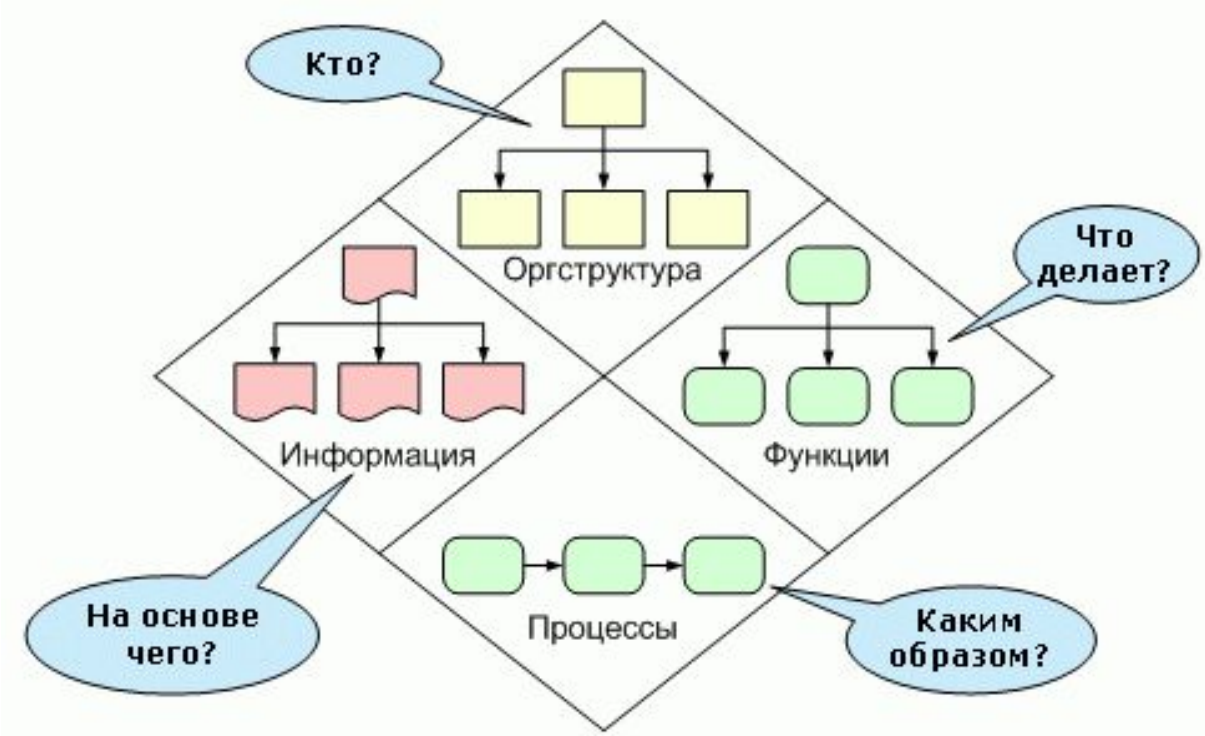
- ГОСТ Р ИСО 9000-2005 - СМК «Основные положения и словарь»
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 – СМК «Требования»
- ГОСТ Р ИСО 9004-2009 – СМК «Рекомендации по улучшению деятельности»
- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 – СМК «Руководящие указания по аудиту»

Задачи и обязательства

- ✔ достигать, поддерживать и стремиться постоянно совершенствовать качество своих услуг

- ✔ повышать качество своей собственной работы, чтобы постоянно удовлетворять потребности всех потребителей

«КАК ЕСТЬ»

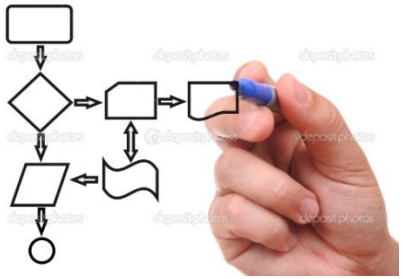


«КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ,

определяющие необходимость повышения и обеспечения качества

- Существенное непрерывное возрастание личных, производственных и общественных потребностей
- Возрастание роли и темпов НТП в развитии науки, техники, производства, экономики и всего мирового сообщества
- Усовершенствование услуг и повышение значимости выполняемых функций
- Увеличение качества оказываемых услуг на образовательном рынке
- Неприятие потребителями услуг с относительно невысоким уровнем качества
- Ужесточение требований к интенсификации работы лицея



Модель СМК МБОУ «Лицей № 200»

ПОСТОЯННОЕ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИЦЕЯ

учащиеся
их родители
общество
государство

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА ЛИЦЕЯ

ПРОЦЕССЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

ОКАЗАНИЕ ОСНОВНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Требо-
вания

Вход

Выход

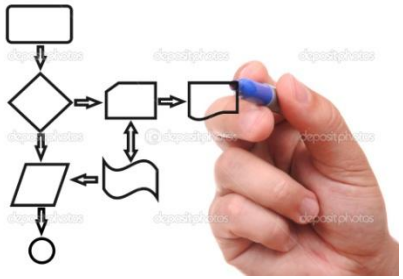
учащиеся
их родители
общество
государство

Удов-
летво-
ренность

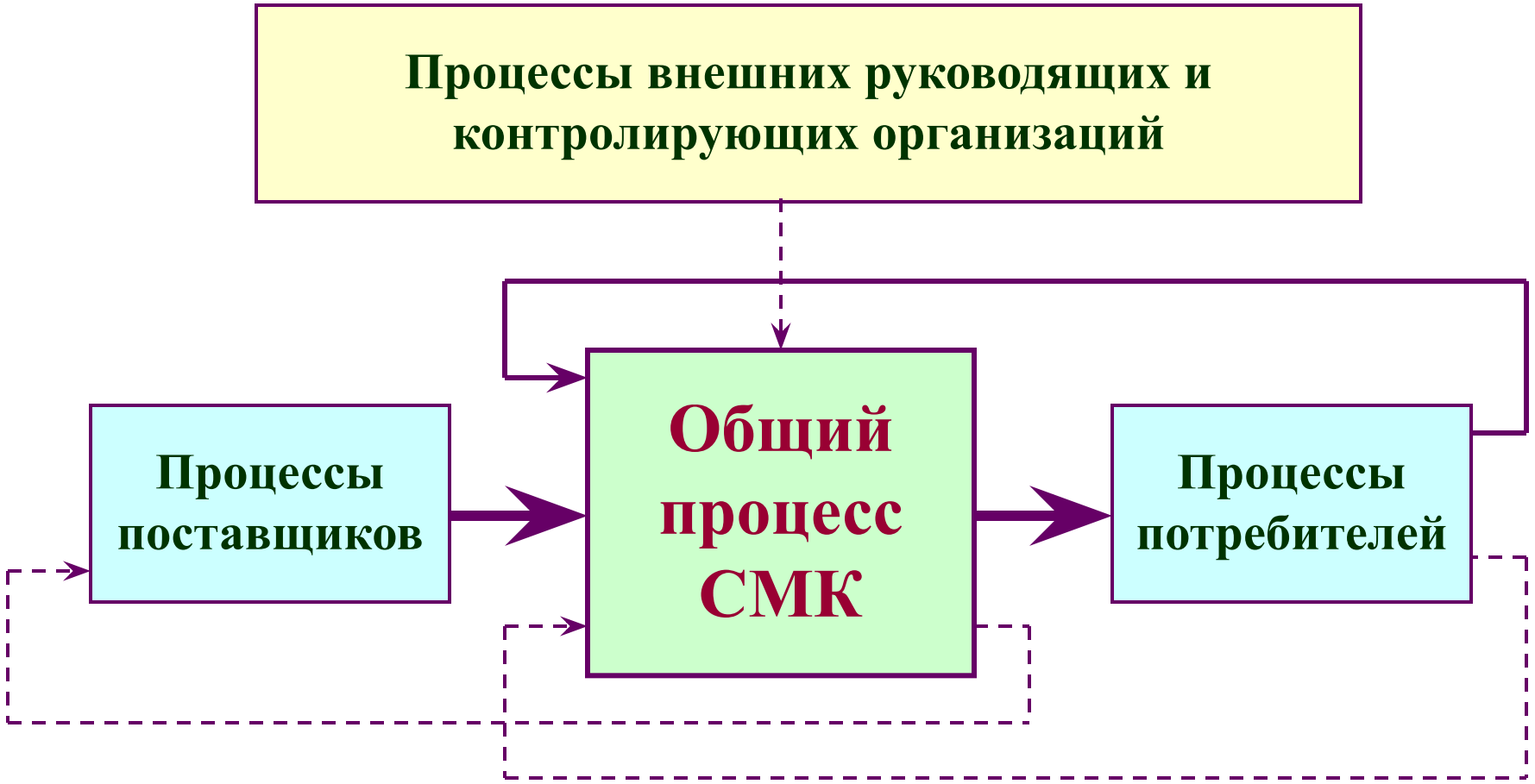
Качество
Качество условий
Качество процессов
Качество результата
Материально-техническое обеспечение
Качество кадрового потенциала
Качество процесса управления
Качество образовательного процесса
Модель компетентностей выпускника лицея
Конкурентоспособность лицея

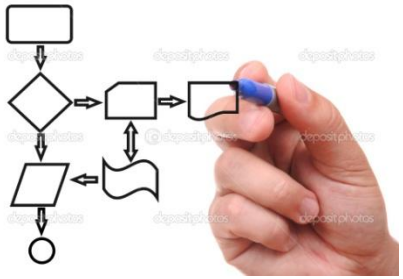
« ….Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления…»

ГОСТ Р ИСО 9001-2008



Построение модели СМК. Общий процесс



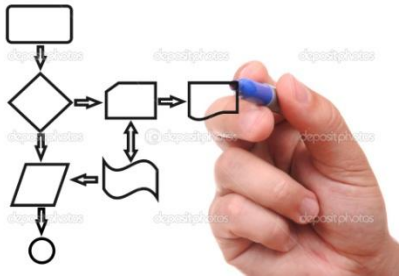


Построение модели СМК. Взаимодействие макропроцессов

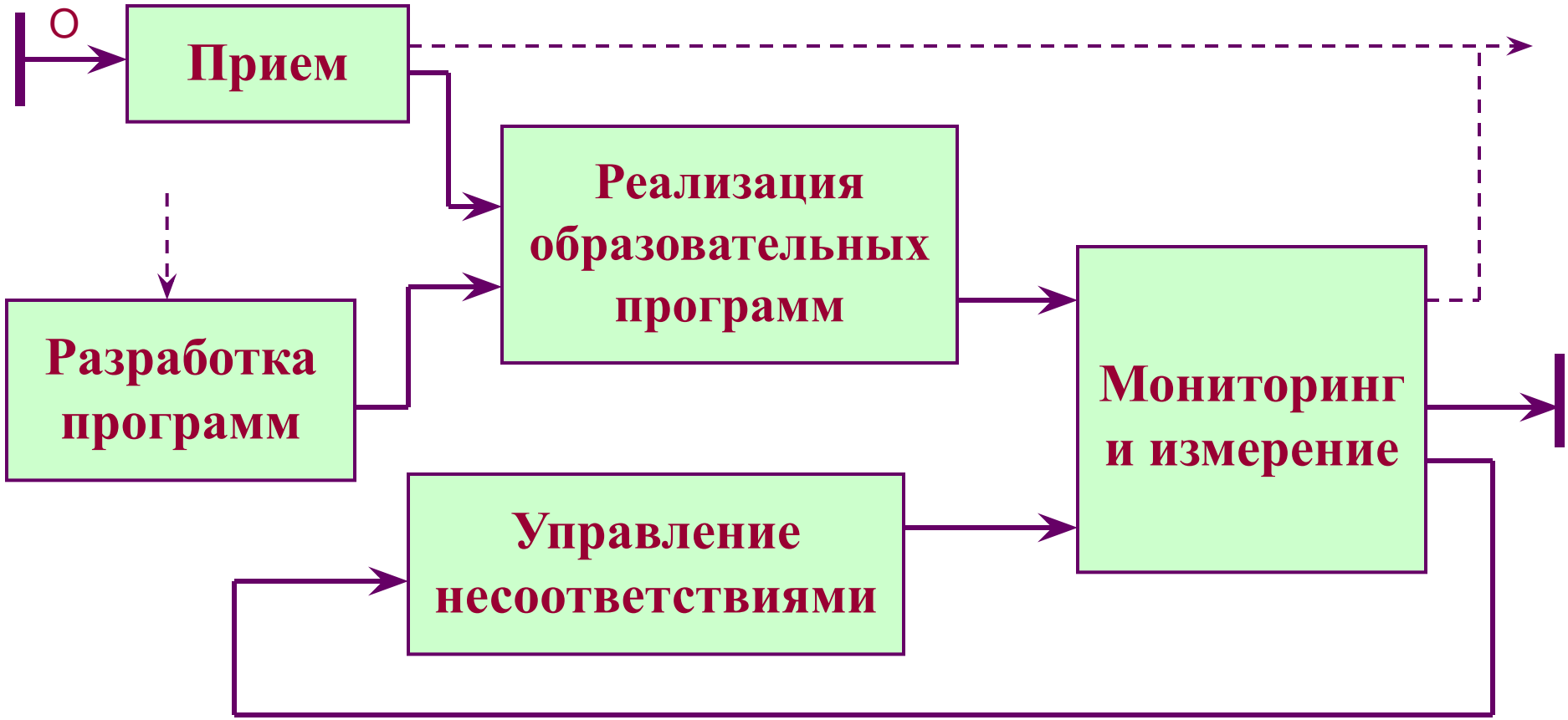
Макропроцесс управления

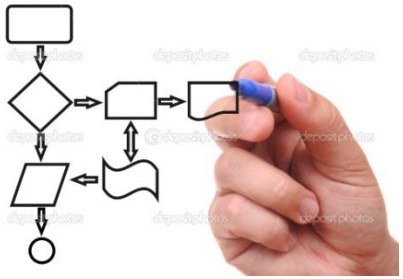
Макропроцесс оказания образовательных услуг

Макропроцесс обеспечения ресурсами



Построение модели СМК. Макропроцесс оказания услуг





Построение модели СМК. Макропроцесс управления

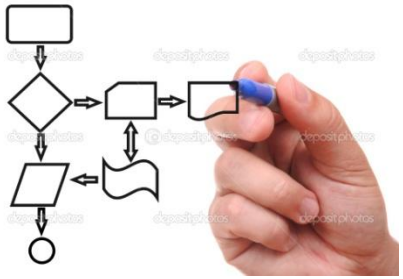
Управление записями

Сбор данных

Анализ данных

Принятие управленческих решений

Управление документами и информационными потоками



Построение модели СМК. Макропроцесс обеспечения

Наем персонала

Управление персоналом

Приобретение объектов и материалов

Управление зданиями

Управление службами

Управление средой

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Разработка Политики и целей

Лицензирование и аккредитация

Анализ и улучшение СМК

Управление документацией

Управление записями

ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

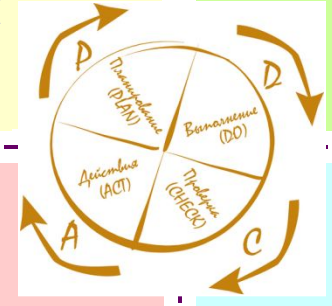
Приём обучающихся

Проектирование ОП

Реализация основных ОП

Реализация программ ДО

Выявление одаренных детей



ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

Мониторинг удовлетворённости потребителей

Внутренние аудиты

Управление несоответствиями

Корректирующие и предупреждающие действия

Мониторинг процессов СМК

МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

Менеджмент персонала

Управление инфраструктурой

Управление производственной средой

Управление информационной средой

Библиотечное обслуживание

ПОЛИТИКА МБОУ «ЛИЦЕЙ № 200» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

- **Лицей № 200** – это многогранное учреждение, в котором наряду с реализацией естественно – научного и физико – математического направлений, с учетом социальной заинтересованности созданы условия для получения качественных знаний гуманитарных дисциплин.

- Позиционируя свое учреждение как «Лицей – территория возможностей», мы воспитываем, развиваем толерантного, современно – мыслящего, физически активного,

  с сформированной жизненной позицией выпускника.

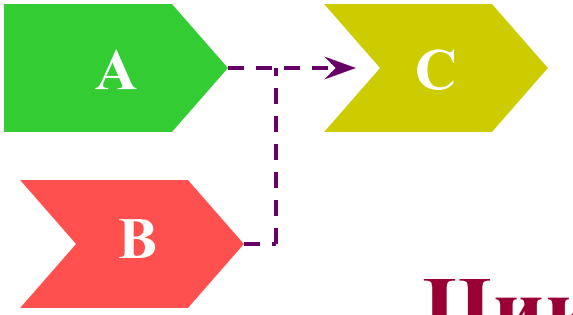
Стратегические цели:

- создание и развитие системы менеджмента качества;
- предоставление качественных образовательных услуг, гарантирующих конкурентноспособных на образовательном рынке обучающихся;
- развитие инфраструктуры лицея для создания комфортной и безопасной среды;
- создание механизма выявления одаренных детей и работа с ними;
- формирование инновационно – мыслящего педагога в условиях модернизации образования;
- совершенствование технопарка и ресурсного центра лицея;
- системная оценка удовлетворенности потребностей потребителей.

Пути и способы достижения целей:

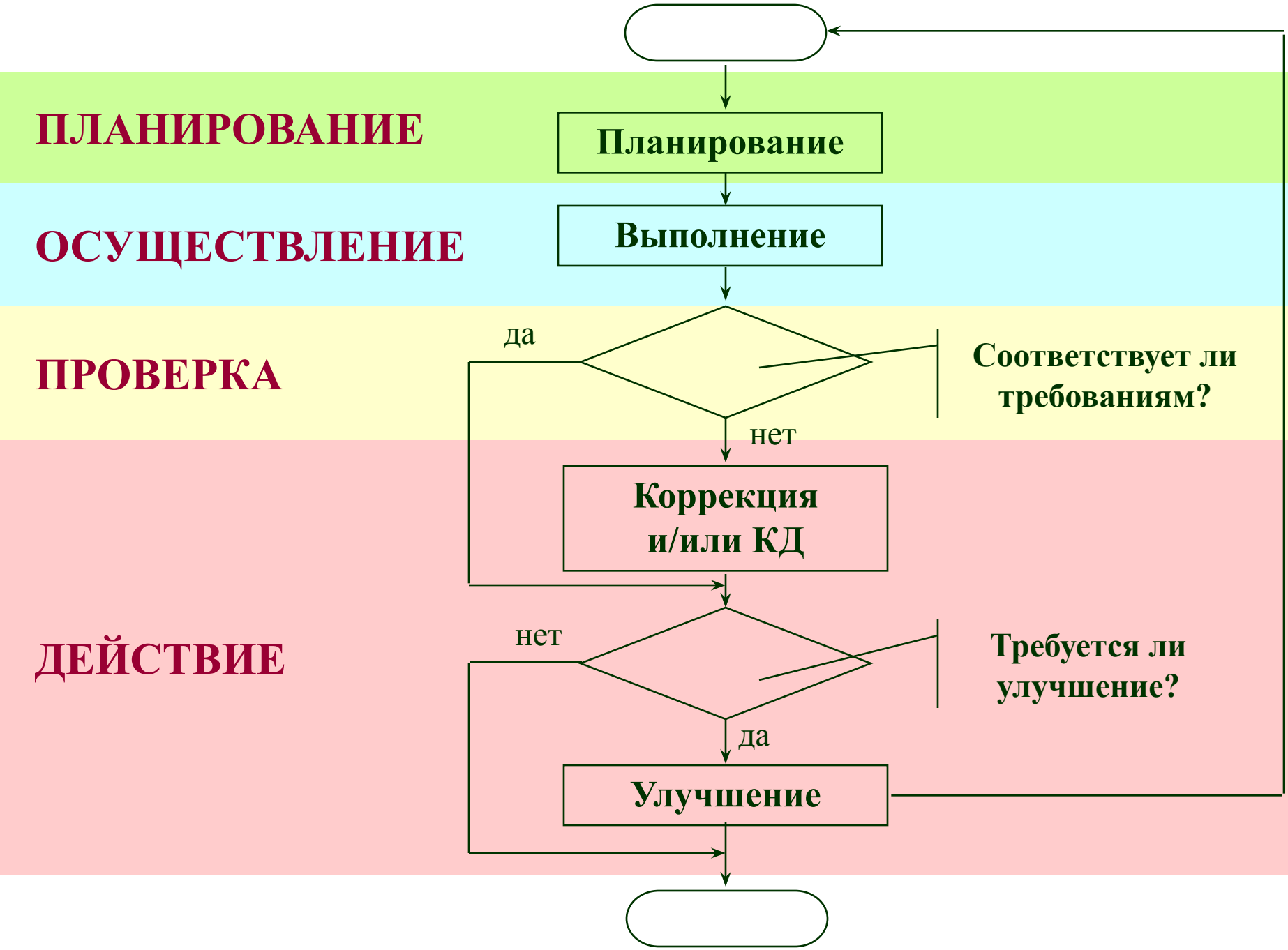
- естественно – научное направление средней и старшей ступенях;
- многопрофильное обучение старшей ступени;
- углубленное изучение отдельных предметов;
- сотрудничество с ВУЗами;
- система дополнительного образования;
- ученическое самоуправление;
- технопарк и ресурсный центр;
- психолого – педагогическая служба;
- реализация целевых программ «Одаренные дети», «Здоровье», «Школа гражданского становления», «Россия – Родина моя»;
- мониторинг удовлетворенности потребителей;
- участие в международных проектах

Руководство лицея является гарантом качества образовательных услуг.



Цикл PDCA

- ✔ **plan – планирование** (разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с политикой)
- ✔ **do – осуществление** (внедрение процессов)
- ✔ **check – проверка** (постоянный контроль и измерение процессов)
- ✔ **act – действие** (принятие действий по постоянному улучшению)


ПЛАНИРОВАНИЕ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ
ПРОВЕРКА
ДЕЙСТВИЕ
Планирование
Выполнение
да
Соответствует ли требованиям?
нет
Коррекция и/или КД
нет
Требуется ли улучшение?
да
Улучшение

Отчёт перед руководителем
(*справка о ходе процесса)*

Планы и указания от руководителя
(*протокол анализа процесса)*

Отчёт о ходе и выполнении

Плановые показатели

Зафиксировать данные

Данные о ходе процесса

План действий по управлению ресурсами

Норма

Анали з данны х

Отклонение

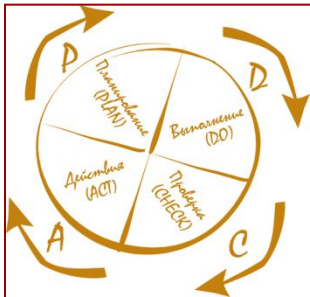
Принятие решения

Анализ причин

План КД

Устранение причин отклонения

Проверка устранения причин отклонения

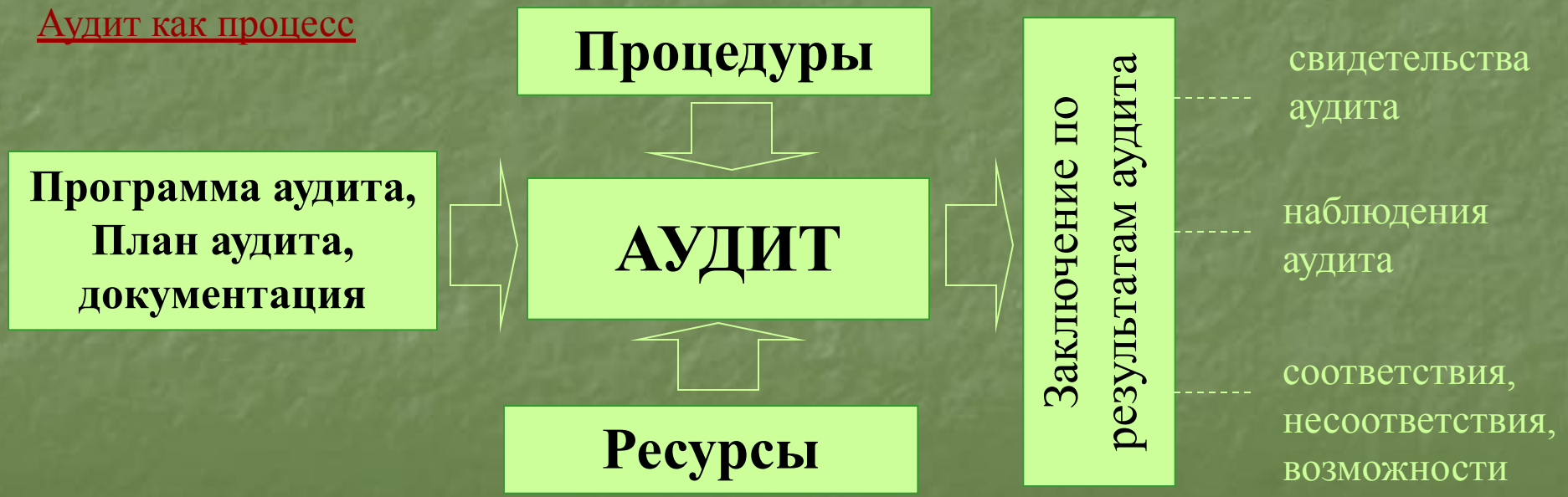


…если такие составляющие систем менеджмента качества …, как ответственность руководства, корректирующие и предупреждающие действия, внутренний аудит отлажены в соответствии с требованиями ИСО, то и все другие составляющие не только будут работать, но и непрерывно совершенствоваться с каждым годом…

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ – инструмент руководства организации по сбору объективных данных и подтверждению эффективного внедрения и функционирования систем менеджмента качества

АУДИТ – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного оценивания с целью установления степени соответствия согласованным критериям

Аудит как процесс



Назначение: **информирование руководства организации, потребителя или органа по сертификации о степени соответствия действующей СМК и ее составляющих установленным требованиям**

Цель: **обеспечение уверенности в том, что объекты СМК (продукция, процесс, система) соответствуют установленным требованиям, эффективно внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии**

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ --
постоянная деятельность в системах менеджмента

ПЛЮСЫ

1. Знание внутренними аудиторами особенностей организации
2. Отсутствие настороженного отношения сотрудников аудируемых подразделений к внутренним аудиторам
3. Знание внутренними аудиторами неформальных лидеров, чья информация может быть наиболее полезной
4. Отсутствие дефицита времени при подготовке к аудиту
5. Возможность более глубокого анализа объектов аудита
6. Возможность одновременного использования внутренних аудиторов не только в роли аудиторов, но и экспертов
7. Затраты на внутренний аудит значительно меньше, чем на внешний

МИНУСЫ

1. Менее высокий, чем при внешнем аудите, уровень объективности заключений аудиторов
2. Менее высокая, чем при внешнем аудите, интенсивность работы аудиторов
3. Уровень квалификации внутренних аудиторов ниже уровня квалификации внешних аудиторов
4. Невозможность использования результатов внутреннего аудита для сертификации СМК
5. Результаты внутреннего аудита недостаточно авторитетны, чтобы их использовать для рекламы организации
6. Затраты на внутренний аудит определяются менее точно, чем на внешний

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРЕМИИ ЗА КАЧЕСТВО

* Японская премия «Приз имени Эдвардса Деминга» (The Deming Application Prize)

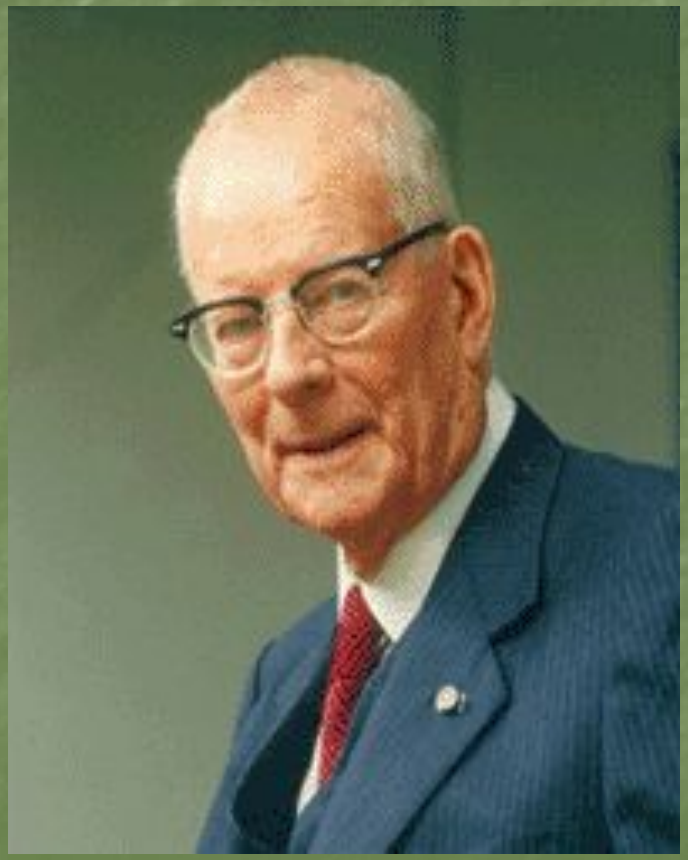
* Американская награда в области качества «Премия им. Малкольма Болдриджа» (Malcolm Baldrige National Quality Award - MBA)

* «Европейская награда за качество» (European Quality Award - EQA)

* Премия правительства РФ в области качества

Э. Деминг

«Богатство нации определяется процессами управления»



Философия Э. Деминга

- **ПОСТОЯНСТВО ЦЕЛИ**
- **НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ**
- **ПОКОНЧИТЕ С ЗАВИСИМОСТЬЮ ОТ МАССОВОГО КОНТРОЛЯ**
- **УЛУЧШАЙТЕ КАЖДЫЙ ПРОЦЕСС**
- **ВВЕДИТЕ В ПРАКТИКУ ПОДГОТОВКУ И ПЕРЕПОДГОТОВКУ КАДРОВ**

Философия Э. Деминга

- **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА И ЕГО ДЕЙСТВИЯ**
- **ДАЙТЕ СОТРУДНИКАМ ВОЗМОЖНОСТЬ ГОРДИТЬСЯ СВОЕЙ РАБОТОЙ**
- **ПООЩРЯЙТЕ СТРЕМЛЕНИЕ К ОБРАЗОВАНИ**