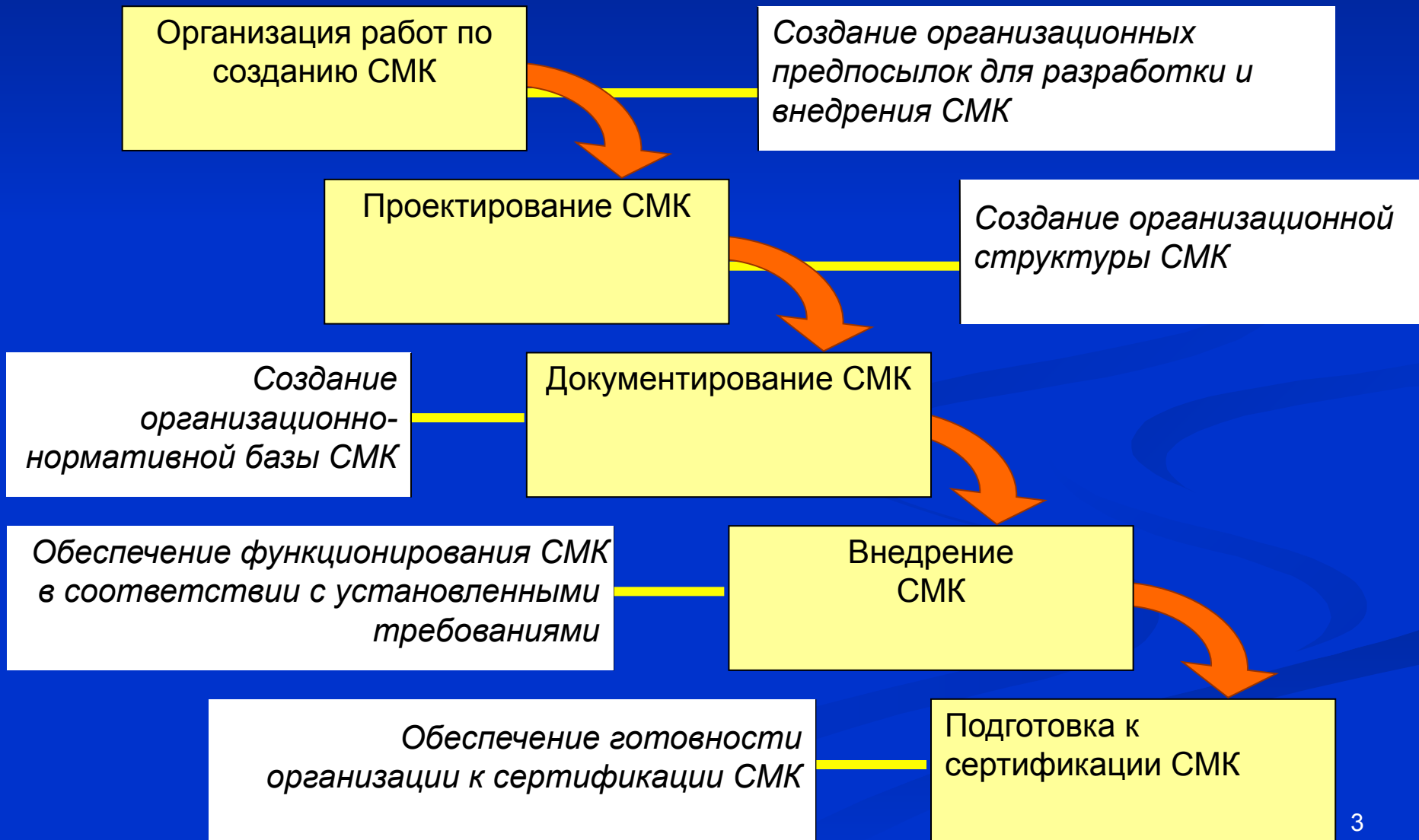


Тема 4. Основные этапы построения СМК

Ответственность руководства

- **Несет ответственность за качество продукции и предоставляемых услуг потребителю**
- **Несет ответственность за функционирование системы качества**

Этапы разработки системы менеджмента качества



Этап 1 Организация работ по созданию СМК

1. Принятие решения руководством о начале проекта, известить персонал, а также создать предпосылки для быстрого осуществления всех остальных этапов.
2. Составление программы работ по созданию и внедрению СМК
3. Анализ и самооценка деятельности ОО (*установление фактического состояния*)

Самооценка позволит получить всестороннюю картину о деятельности ОО, понять, насколько необходимо быть лучше конкурентов; на этой основе определить направления совершенствования

4. Определение стратегии развития (программы развития на определенный период)
5. Выявление необходимых ресурсов
6. Обеспечение нормативной документации во всех областях деятельности
7. Систематизация имеющейся локальной документации

Этап 1 Организация работ по созданию СМК

8. Определение миссии (общественная польза) и видения
9. Проведение социологического исследования «Требования потребителей образовательных услуг»
10. Определение разницы между планируемым и фактическим состоянием.
11. Обучение сотрудников согласно требованиям стандарта ИСО (Персонал должен изучить теорию менеджмента качества, стандарты ISO серии 9000, освоить теорию процессного подхода, а также основные требования к внедрению СМК. Обучение можно провести как с помощью консультантов, так и самостоятельно, если в организации есть сотрудник, имеющий опыт постановки системы).

Формулировка миссии

Требования, предъявляемые к миссии:

- узнаваемость ОО
- системность видения ОО
- конкретность устремлений

Ценность миссии:

- взгляд руководства на долговременное развитие и характер деятельности ОО
- раскрывает цель и назначение ОО
- подготавливает ОО к вступлению в будущее

Vision видение - отражает то, какой организация хочет видеть себя в будущем.

Видение - это образ желаемого будущего организации, формирование представлений о котором и представляется началом разработки стратегии. Методика работы над определением видения организации строится с ответа на вопрос: "Какой мы видим свою организацию через 5-8-12 лет?" Таким образом, видение - это сугубо качественное изображение желаемого состояния на более-менее длительную перспективу.

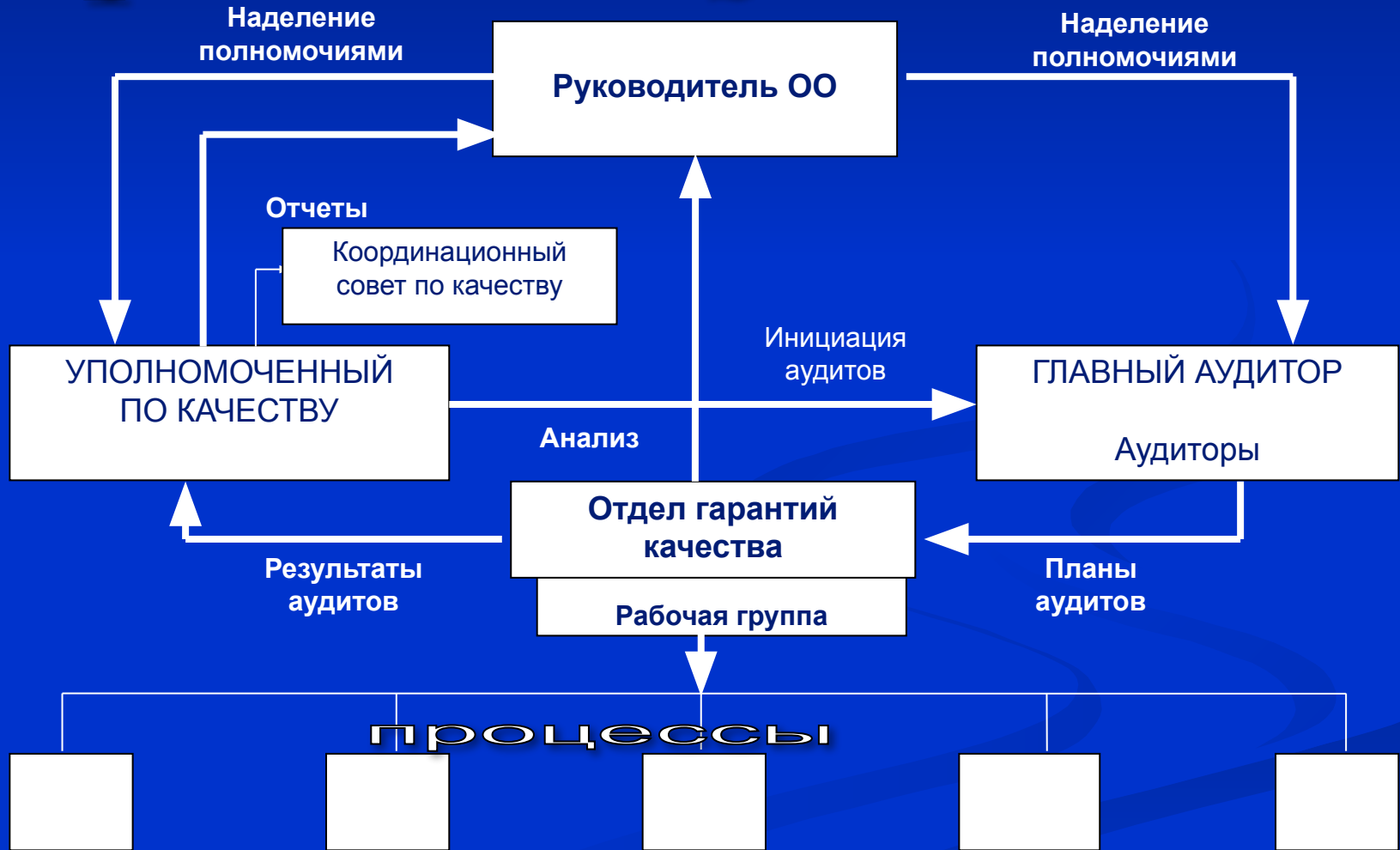
Этап 2 Проектирование СМК

(создание организационной структуры)

Формирование организационной структуры СМК предполагает:

- ✓ Создание Координационного Совета по качеству;
- ✓ Назначение представителя руководства – уполномоченного по качеству;
- ✓ Формирование рабочей группы по созданию СМК ;
- ✓ Создание аудиторской группы

Организация СМК



создается для координации работы всех подразделений, управлений, служб и производств ОО по решению задач, связанных с разработкой, документированием, внедрением, сертификацией и улучшением СМК

Председатель Совета – руководитель ОО

Представитель руководства – уполномоченный по качеству

- **Руководство должно назначать представителя из состава руководства, который независимо от других обязанностей должен нести ответственность и иметь полномочия, распространяющиеся на:**
 - ✓ обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
 - ✓ представление отчетов высшему руководству о функционировании СМК и необходимости улучшения;
 - ✓ содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации.

Представитель руководства – уполномоченный по качеству

- ✓ координация всей деятельности при построении системы качества по требованиям ИСО 9000;
 - ✓ координация соответствующими программами обучения по результатам выявленных потребностей в обучении персонала;
 - ✓ руководство работой подразделений, участвующих в выполнении проекта по созданию СМК.
- **В подразделениях назначаются также уполномоченные по качеству (лидеры в процессе построения СМК, обучения сотрудников)**

Владелец процесса

Владелец процесса- должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы процесса, информацию о процессе, управляет ходом процесса и несет ответственность за его результат перед вышестоящим руководством.

Этап 2 Проектирование СМК (создание организационной структуры)

Ключевой момент – **мотивация** персонала к внедрению СМК, своевременное информирование сотрудников о намерениях в области качества

Должны быть определены **ответственность, полномочия и порядок взаимодействия персонала**

Создание WEB-сайта

Этап 3 Документирование СМК (создание организационно-нормативной базы)

1. Должна быть сформулирована и утверждена **Политика в области качества**. Определяется ВР, излагается в письменной форме
2. Должны быть разработаны **Цели организации в области качества** (должны быть измеримыми и достижимыми), формулировка должна быть конкретной, чтобы их можно было воплотить на практике.

Разрабатываются высшим руководством

Политика и цели в ОК должны быть доведены до сотрудников

(система информирования)

3. **Руководство по качеству** (описывает ключевые процессы деятельности ОО, СМК)

Политика в области качества

Политика в области качества - составная часть общего заявления руководства организации о ее назначении и учитывает требования и ожидания потребителей.

Этот документ является основополагающим в системе нормативной документации СМК

Она тесно связана со стратегическими и оперативными планами и находит отражение в деятельности в области качества

Этап 3 Документирование СМК (создание организационно-нормативной базы)

Руководство по качеству содержит ссылки на:

Политику и Цели в ОК

Матрицу ответственности

Положения по анализу со стороны руководства

Положения по актуализации документов

Документированные процедуры

Документированную информацию (записи)

Этап 3 Документирование СМК (создание организационно-нормативной базы)

4. Разработка форм документов

5. Определение процессов СМК и разработка документации по процессам (*процессный подход*)

- *описание рабочих процессов,*
- *разработка карт и блок-схем процессов,*
- документированные процедуры (установленный способ осуществления деятельности или процесса) *или справочник процессов (при необходимости)*
- *определение основных критериев, показателей качества рабочих процессов и разработка системы их измерения,*
- *разработка системы мониторинга основных показателей СМК*
- *внедрение новых процессов (при необходимости), например, «Оценка удовлетворенности потребителей услуг»...*

Этап 3 Документирование СМК (создание организационно-нормативной базы)

6. Разработка **обязательных документированных процедур** (6)

7. Доработка и разработка недостающих **локальных документов** (*Положения о структурных подразделениях, регламенты, должностные инструкции и др.*), обеспечивающих работу СМК, которые модифицируются и дополняются в соответствии с требованиями стандарта

Разработка документации может осуществляться при содействии **консультантов**

Этап 3 Документирование СМК (создание организационно-нормативной базы)

Все документы утверждаются и вводятся в действие приказом руководителя ОО

Все разработанные документы систематизируются по уровням

Этап 4 Внедрение СМК

Заключается в переходе на деятельность в соответствии с разработанными, утвержденными и введенными в действие документами СМК

- 📌 Приказ о внедрении СМК
- 📌 Информирование коллектива
- 📌 Реализация Политики в ОК через цели в ОК и показатели
- 📌 Осуществление деятельности в соответствии с разработанными документами СМК
- 📌 Работа по поддержанию СМК в рабочем состоянии,
- 📌 Обеспечение сотрудникам доступа к нормативным документам,
- 📌 Разработка подхода к систематическому и регулярному анализу состояния СМК и ее соответствия требованиям стандарта ИСО
- Оценка эффективности функционирования элементов СМК (контроль процессов и др.)

Этап 4 Внедрение СМК

- Проведение первого **внутреннего аудита (ВА)**

ВА – составная часть СМК, инструмент улучшения качества (согласно стандарту ИСО)

При помощи ВА проверяется эффективность всех видов деятельности ОО

Задачи ВА:

1. Проверка выполнения установленных положений , документированных процедур, инструкций и др.)
2. Выявление несоответствий между текущей работой и требованиями стандарта ИСО
3. Экспертиза процессов и результатов деятельности структурного подразделения
4. Оценка документации
5. Оценка функционирования СМК в целом

Проводится ежегодно

Этап 4 Внедрение СМК

- ✚ **Выявление в ходе аудита несоответствий в деятельности, нормативной документации и др.;**
- ✚ **Осуществление необходимых корректирующих и предупреждающих действий, чтобы избежать в дальнейшем отклонений;**
- ✚ *Проведение социологического исследования по изучению удовлетворенности качеством образовательных услуг;*
- ✚ **Анализ СМК со стороны руководства;**
- ✚ **Работа по совершенствованию СМК**

Этап 5 Подготовка к сертификации СМК

Сертификация СМК –

формализованная процедура комплексной экспертной оценки степени ее соответствия требованиям международного стандарта ИСО.

Сертификация гарантирует, что СМК ОО способна обеспечить качество образовательной деятельности, позволяет решать задачи получения международного признания качества оказываемых услуг

- Обращение в орган по сертификации
 - Заявка и договор на проведение сертификации
 - Предсертификационный аудит (документации СМК)
- Согласование программы и даты сертификационного аудита

Спасибо за внимание!