

ФГОУ ВПО  
«Новосибирская государственная академия водного транспорта»

***Принципы организации  
системы управления качеством в вузе***

Рабочая программа обучающего курса

Рабочая программа составлена начальником отдела менеджмента качества и маркетинга (ОМК и М) Ю.И. Ришко.

Организацией проведения дисциплины занимаются сотрудники отдела менеджмента качества и маркетинга ФГОУ ВПО «НГАВТ». Обучение слушателей по ряду разделов дисциплины могут осуществлять сотрудники академии, обладающие специальными знаниями в соответствующих областях, допускается привлечение внешних специалистов.

Программа обсуждена и одобрена на учебно-методическом совете ФГОУ ВПО «НГАВТ»

«16» октября 2006

Председатель УМС



В.А. Седых

Новосибирск 2000

## 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс «Принципы организации системы управления качеством в вузе» является дисциплиной, призванной сформировать представление и обеспечить необходимыми знаниями и умениями ответственных за «Систему менеджмента качества (СМК)» в подразделениях, деканатах и кафедрах академии, для выполнения мероприятий по поддержанию СМК академии в рабочем состоянии.

## 2 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

После изучения дисциплины обучающийся должен:

*Иметь представление:*

- о целях и назначении СМК в организации;
- о международной стандартизации требований к СМК;
- о стандартах ISO серии 9000, их требованиях;
- о подходах международных организаций по сертификации к оценке соответствия систем менеджмента качества;
- о соответствиях и несоответствиях СМК организации.
- об обязательных документированных процедурах СМК;
- об основных принципах функционирования СМК организации.

*Знать и уметь использовать:*

- обязательные документированные процедуры СМК;
- процессы, протекающие в академии и подразделениях;
- стандарты (СТП) и методологические инструкции (МИ) процессов академии;
- нормативные документы академии и подразделения;
- классификацию аудитов;
- принципы проведения и нормативное обеспечение внутренних и внешних аудитов организации;
- организационную структуру СМК академии;
- функциональные обязанности и права, ответственных сотрудников за СМК в подразделении, деканате, кафедре.

*Иметь навыки:*

- сбора данных для определения и оценки процессов, протекающих в подразделении;
- проведения оценки процессов, протекающих в подразделении;
- управления документацией СМК подразделения;
- управления записями СМК подразделения;
- составления планов по качеству подразделения;
- работы с внутренними и внешними аудиторами, проверяющими подразделение;
- организации и контроля выполнения корректирующих действий.

## 3 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Очное обучение (О)
	Трудоемкость, часы
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИН</b>	<b>45</b>
<i>Аудиторные занятия</i>	<b>38</b>
Лекции	31
Практические занятия (ПЗ)	7
Лабораторные работы (ЛР)	-
Практические занятия по курсовому проектированию	-
<i>Самостоятельная работа</i>	<b>7</b>
Изучение литературы теоретического курса	7
Курсовой проект	0
Расчетно-графические работы	0
Реферат	0
<i>Вид итогового контроля</i>	Собеседование

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Разделы, темы курса и виды занятий

Раздел и тема дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СР
<b>Раздел 1 Общие сведения о СМК организаций</b>				
Тема 1.1 Цели внедрения СМК в организацию Принципы функционирования СМК.	2	-	-	-
Тема 1.2 Принципы международной стандартизации СМК. Назначение и краткое содержание МС ISO серии 9000.	2	-	-	2
Тема 1.3 Требования и полномочия органов по сертификации СМК	1			
Тема 1.4 Основные положения процессного подхода	1			
<b>Раздел 2 Процессы, проходящие в академии</b>				
Тема 2.1 Процессы управления, миссия организации, политика в области качества, ориентация на потребителя	1			1
Тема 2.2 Планирование и проектирование процессов жизненного цикла. Предупреждающие действия.	1	1		
Тема 2.3 Процессы обеспечения ресурсами	1			1
Тема 2.4 Процессы, связанные с потребителями	1			1
Тема 2.5 Процессы материально-технического и	1			1

Раздел и тема дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СР
информационного обеспечения				
Тема 2.6 Процессы производства и обслуживания	1			1
Тема 2.7 Процессы мониторинга и измерений	1			1
Раздел 3 Требования к документации организации				
Тема 3.1 Понятие о нормативных документах академии: внешние и внутренние документы, порядок управления	2			
Тема 3.2 Обязательные документированные процедуры SMK: содержание, назначение.	1			1
Тема 3.3 Стандарты и методологические инструкции академии: содержание, назначение, порядок управления	2			1
Тема 3.4 Записи SMK академии: назначение, содержание, порядок управления.	1			1
Раздел 4 Внутренний аудит и самообследование организации				
Тема 4.1 Классификация и краткая характеристика аудитов. Нормативное обеспечение.	1			
Тема 4.2 Цели и задачи внутренних аудитов SMK организации.	1			
Тема 4.3 Аудит деятельности структурных подразделений	1	1		
Тема 4.4 Аудит деятельности кафедр и деканатов	2	2		
Тема 4.5 Результаты внутреннего аудита, оценка, следствия	1	1		
Тема 4.6 Планирование и организация корректирующих действий.	2	1		1
Тема 4.7 Отчет о выполнении корректирующих действий	1	1		1
Раздел 5 Сертификация SMK. Сертификационный аудит организации				
Тема 5.1 План и программа внешних аудитов подразделения. Этапы проведения внешнего аудита.	1			
Тема 5.2 Внешний аудит подразделения, деканатов, кафедр	1			
Тема 5.3 Классификация несоответствий. Планирование и осуществление корректирующих действий. Отчет о выполнении корректирующих действий	1	1		
Итого:	31	7		7

## 4.2 Содержание лекционного курса, рекомендуемая литература (п.п. 5.1)

### *Раздел 1* Общие сведения о SMK организаций

*Тема 1.1* Цели внедрения SMK в организацию. Принципы функционирования SMK [9, 10].

Понятие SMK. Основные термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000 – 2000. Цели внедрения SMK в академии. Принцип функционирования SMK в академии.

*Тема 1.2* Принципы международной стандартизации SMK. Назначение и краткое содержание MC ISO серии 9000 [1, 2, 4].

Понятия системы сертификации SMK, органа по сертификации, аккредитации органа по сертификации. Наиболее известные системы сертификации SMK в России и за рубежом.

*Тема 1.3* Требования и полномочия органов по сертификации SMK [3, 5, 10, 11].

Отличия органов по сертификации SMK. Использование сертификатов и знаков соответствия SMK. Срок действия сертификата. Понятие о надзорных проверках SMK. Полномочия, органов по сертификации.

*Тема 1.4* Основные положения процессного подхода [1, 2, 4].

Общие понятия и определения процессного подхода. Понятия процесса применительно к работе вуза и его подразделений. Пример описания любого вида деятельности академии при помощи процессного подхода.

### *Раздел 2* Процессы, проходящие в академии

*Тема 2.1* Процессы управления, миссия организации, политика в области качества, ориентация на потребителя [7, 8, 12].

Миссия и политика академии как направление и цель деятельности. Организационная структура академии. Структура и описание процессов управления академией. Прямая и функциональная подчиненность должностных лиц.

*Тема 2.2* Планирование и проектирование процессов жизненного цикла. Предупреждающие действия [2, 17, 21].

Взаимодействие процессов академии. Планирование реализации и развития процессов. Проектирование и планирование учебного процесса академии. Планирование деятельности подразделений, деканатов и кафедр в рамках определенных процессов и установленной миссии и политики.

*Тема 2.3* Процессы обеспечения ресурсами [2, 12, 31].

Понятия о ресурсах: человеческие, инфраструктура, производственная среда. Порядок определения необходимых ресурсов для обеспечения процессов. Порядок определения необходимых ресурсов для обеспечения деятельности подразделений в рамках выполняемых процессов.

*Тема 2.4* Процессы, связанные с потребителями [2, 29]

Определение потребителей образовательных услуг. Определение целей взаимоотношений и способов связи с потребителями. Методы сбора и

анализа информации у потребителей. Оценка полученных данных, их использование в последующих процессах.

*Тема 2.5* Процессы материально-технического и информационного обеспечения [32, 34].

Способы материально-технического обеспечения работы подразделения, кафедры, деканата. Закупки для подразделений академии. Информационное обеспечение подразделений, кафедр, деканатов: обеспечение литературой, программное обеспечение, электронный доступ к локальной сети и сети Internet.

*Тема 2.6* Процессы производства и обслуживания [2, 20, 24, 25, 28].

Организация набора студентов. Функции факультета довузовской подготовки. Организация и проведение учебного процесса. Порядок зачисления студентов. Функции учебно-методического отдела, деканатов, нормативные документы. Порядок проведения учебного процесса кафедрами академии, нормативные документы.

*Тема 2.7* Процессы мониторинга и измерений [2, 30].

Классификация процесса мониторинга. Организация текущего мониторинга учебного процесса. Семестровый контроль успеваемости студентов. Организация итоговой государственной аттестации студентов: государственный экзамен и защита дипломных работ и проектов.

*Раздел 3* Требования к документации организации

*Тема 3.1* Понятие о нормативных документах академии: внешние и внутренние документы, порядок управления [2, 13]

Понятие нормативного документа. Классификация нормативных документов академии. Порядок определения внешних нормативных документов деятельности подразделения, кафедры, деканата. Разработка, согласование и утверждение внутренних нормативных документов. Организация внедрения внутренних нормативных документов академии. Порядок хранения нормативных документов. Единый реестр документации подразделений, деканатов, кафедр академии.

*Тема 3.2* Обязательные документированные процедуры СМК: содержание, назначение [2, 13].

6 обязательных стандартов СМК академии: содержание, назначение, критерии оценки исполнения. Руководство по качеству академии: содержание, назначение, критерии оценки исполнения. Порядок актуализации версий и изменений, порядок хранения и использования.

*Тема 3.3* Стандарты и методологические инструкции академии: содержание, назначение, порядок управления [2, 13].

Стандарты и методологические инструкции СМК академии: назначение, содержание, оценка выполнения. Порядок внедрения и актуализации версий и изменений, порядок хранения и использования.

*Тема 3.4* Записи СМК академии: назначение, содержание, порядок управления [2, 14].

Определение термина «запись», примеры. Порядок определения номенклатуры записей подразделения, кафедры, деканата. Использование и хранение записей. Определение достоверности и актуальности записей.

*Раздел 4* Внутренний аудит и самообследование организации

*Тема 4.1* Классификация и краткая характеристика аудитов. Нормативное обеспечение [2, 3, 15].

Понятия аудита. Классификация по видам аудитов: внешние аудиты СМК первой и второй стороны, внутренние аудиты (самопроверки).

*Тема 4.2* Цели и задачи внутренних аудитов СМК организации [2, 3, 15].

Цели и задачи внутренних аудитов СМК организации. Нормативная основа проведения внутренних аудитов: стандарт академии «Внутренний аудит». План и программа внутренних аудитов.

*Тема 4.3* Аудит деятельности структурных подразделений [2, 3, 15].

Особенности проведения внутреннего аудита структурных подразделений академии. Типовые вопросы аудитора. Критерии оценки процессов в подразделении.

*Тема 4.4* Аудит деятельности кафедр и деканатов [2, 3, 15].

Особенности проведения внутреннего аудита деканатов и кафедр академии. Типовые вопросы аудитора. Критерии оценки процессов в деканате или кафедре. Классификация выявляемых несоответствий.

*Тема 4.5* Результаты внутреннего аудита, оценка, следствия [2, 3, 15].

Оформление результатов внутреннего аудита. Листы несоответствий и наблюдений внутреннего аудита. Ответственность руководителей подразделений и ответственных за СМК.

*Тема 4.6* Планирование и организация корректирующих действий [16].

Разработка планов корректирующих действий по устранению несоответствий. Организация и выполнение корректирующих действий в подразделениях, деканатах и кафедрах.

*Тема 4.7* Отчет о выполнении корректирующих действий [16].

Методы контроля выполнения корректирующих действий. Форма отчета. Понятие внепланового аудита.

*Раздел 5* Сертификация СМК. Сертификационный аудит организации

*Тема 5.1* План и программа внешних аудитов подразделения. Этапы проведения внешнего аудита. Сроки и ответственность подготовки к внешнему аудиту. Программа и план внешнего аудита. [5, 12]

Требования, предъявляемые

*Тема 5.2* Внешний аудит подразделения, деканатов, кафедр

Методика проведения сертификационного аудита. Требования к сотрудникам подразделений, деканатов, кафедр при проведении внешнего аудита. Ответственность сотрудников академии, при проведении сертификационного аудита. [5, 12]

Тема 5.3 Классификация несоответствий. Планирование и осуществление корректирующих действий. Отчет о выполнении корректирующих действий. [5, 12]

Понятие о значительных и незначительных несоответствиях, наблюдениях. Документальное оформление сертификационного аудита. Отчет о сертификационном аудите. Планирование и осуществление корректирующих действий. Отчет о выполнении корректирующих действий. Отчет академии о корректирующих действиях перед органом по сертификации. Построение надзорных проверок. Требования к организации при проведении надзорных проверок.

#### 4.3 Практические занятия

№ раздела (темы) дисциплины	Наименование практических занятий
<i>Раздел 2</i> Процессы, проходящие в академии	
<i>Тема 2.2</i> Планирование и проектирование процессов жизненного цикла. Предупреждающие действия.	Разработка плана мероприятий подразделения в соответствии с установленной миссией и политикой академии в области качества
<i>Раздел 4</i> Внутренний аудит и самообследование организации	
<i>Тема 4.3</i> Аудит деятельности структурных подразделений	Подготовка пакета документов, представляемых при проведении аудита структурного подразделений
<i>Тема 4.4</i> Аудит деятельности кафедр и деканатов	Подготовка пакета документов, представляемых при проведении аудита кафедры и деканата
<i>Тема 4.5</i> Результаты внутреннего аудита, оценка, следствия	Оформление листов несоответствий согласования предлагаемых корректирующих действий, предложений по улучшению
<i>Тема 4.6</i> Планирование и организация корректирующих действий.	Оформление плана по корректирующим действиям
<i>Тема 4.7</i> Отчет о выполнении корректирующих действий	Оценка и отчет по корректирующим действиям
<i>Раздел 5</i> Сертификация СМК. Сертификационный аудит организации	

№ раздела (темы) дисциплины	Наименование практических занятий
Тема 5.3 Классификация несоответствий. Планирование и осуществление корректирующих действий. Отчет о выполнении корректирующих действий	Нормативные документы о выполнении корректирующих действий: разработка плана-отчета о выполнении корректирующих действий согласно приказу, разработка отчета о выполнении корректирующих действий

#### 4.4 Самостоятельная работа

№ раздела (темы) дисциплины	Рекомендуемая литература (п.п. 5.1)
<i>Раздел 1</i> Общие сведения о СМК организаций	
<i>Тема 1.2</i> Принципы международной стандартизации СМК. Назначение и краткое содержание МС ISO серии 9000.	[1, 2, 4]
<i>Раздел 2</i> Процессы, проходящие в академии	
<i>Тема 2.1</i> Процессы управления, миссия организации, политика в области качества, ориентация на потребителя	[11, 28]
<i>Тема 2.3</i> Процессы обеспечения ресурсами	[2, 11]
<i>Тема 2.4</i> Процессы, связанные с потребителями	[28]
<i>Тема 2.5</i> Процессы материально-технического и информационного обеспечения	[31, 33]
<i>Тема 2.6</i> Процессы производства и обслуживания	[19, 20, 21, 27]
<i>Тема 2.7</i> Процессы мониторинга и измерений	[29, 27]
<i>Раздел 3</i> Требования к документации организации	
<i>Тема 3.4</i> Записи СМК академии: назначение, содержание, порядок управления.	[13]
<i>Тема 3.2</i> Обязательные документированные процедуры СМК: содержание, назначение.	[11-17]
<i>Тема 3.3</i> Стандарты и методологические инструкции академии: содержание, назначение, порядок управления	[11-33]
<i>Раздел 4</i> Внутренний аудит и самообследование организации	
<i>Тема 4.6</i> Планирование и организация корректирующих действий.	[3, 15]
<i>Тема 4.7</i> Отчет о выполнении корректирующих действий	[3, 15]

#### 5 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1 Рекомендуемая литература

###### Основная:

- ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
- ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- ГОСТ Р 40.003 – 2005 Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 (ИСО 9001:2000)
- МС ISO 10012-1 Требования по обеспечению качества измерительного оборудования.
- МС ISO 10007 Административное управление качеством. Руководящие указания по управлению конфигурацией.
- МС ISO 10006 Административное управление качеством. Руководящие указания по обеспечению качества руководства проектами.
- Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М.: ОАО типография «Новости», 2000.
- Шадрин А.Д. Менеджмент качества. От основ к практике. – М.: ООО НТК «Трек», 2005. 2-е изд., испр. – 360с.
- Системы сертификации, зарегистрированные в Госреестре Государства России, проводящие сертификацию систем качества // Стандарты и качество, 2001, №5-6, с.128.

###### Дополнительная:

- Стандарт предприятия: «Руководство по качеству»/ утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- Стандарт предприятия: «Управление документацией» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- Стандарт предприятия: «Управление записями» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- Стандарт предприятия: «Внутренний аудит» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- Стандарт предприятия: «Корректирующие действия» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- Стандарт предприятия: «Предупреждающие действия» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»

- 18 Стандарт предприятия: «Управление несоответствующей продукцией» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 19 Стандарт предприятия: «Порядок разработки и внедрения стандарта предприятия»
- 20 Стандарт предприятия: «Проведение учебного процесса / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 21 Стандарт предприятия: «Проектирование и планирование учебного процесса» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 22 Стандарт предприятия: «Организация практик» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 23 Стандарт предприятия: «Разработка и издание методического обеспечения» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 24 Стандарт предприятия: «Проведение набора студентов» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 25 Стандарт предприятия: «Работа со школами, реклама» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 26 Стандарт предприятия: «Организация воспитательного процесса» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 27 Методологическая инструкция: «Распределение выпускников» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 28 Методологическая инструкция: «Дополнительное образование. Переподготовка и повышение квалификации» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 29 Стандарт предприятия: «Процессы, связанные с потребителем» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 30 Методологическая инструкция: «Мониторинг учебного процесса» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 31 Стандарт предприятия: «Управление персоналом» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 32 Стандарт предприятия: «Материально-техническое обеспечение» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 33 Методологическая инструкция: «Метрولوجическое обеспечение» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»
- 34 Стандарт предприятия: «Информационное обеспечение» / утвержден Ученым советом ФГОУ ВПО «НГАВТ»

## **5.2 Программные средства обеспечения дисциплины**

Компьютерные программы: Microsoft Office Power Point

## **6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Аудитория на 50 – 80 человек, оборудованная доской, компьютером или ноутбуком, мультимедийным проектором и соответствующим экраном.

## **7 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

В библиотеке академии имеются методические указания по всем видам учебных занятий и самостоятельной работы. Стандарты академии хранятся в ОМКиМ, размещены на сайте академии (для внутреннего пользования), и распределены по соответствующим подразделениям.

## **8 ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Итоговой формой контроля является собеседование с ведущим преподавателем дисциплины и преподавателями соответствующих разделов.