

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Российский новый университет»  
Центр непрерывного образования



УТВЕРЖДАЮ  
проректор по учебной работе  
И.В. Дарда

« 14 » января 2019 года

Дополнительная профессиональная программа  
Повышения квалификации  
«Менеджмент качества образовательной организации»

Москва, 2019

При разработке программы были учтены требования Закона РФ «Об образовании» ФЗ-273 от 29 декабря 2012 г, Приказа Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Категории слушателей, на обучение которых рассчитана дополнительная профессиональная программа (далее – программа):

ФЗ-273 от 29 декабря 2012 г., СТ.76, П.3 «...к освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное образование и/или высшее образование;

- лица, получающие среднее профессиональное образование и/или высшее образование;

- научно-педагогические работники, иные работники образовательных организаций, уполномоченные по качеству структурных подразделений.

1.2. Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний:

– Участие в работе по совершенствованию и эффективному функционированию системы менеджмента качества образовательного учреждения, включая разработку целей и мероприятий в области качества, корректирующих и предупреждающих мероприятий, анализ функционирования системы менеджмента качества.

## 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

2.1. Цели программы:

– поддерживать в рабочем состоянии СМК, разработанную для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон;

– удовлетворять запросы и ожидания потребителей образовательных услуг и научной продукции путем применения системы, обеспечивающей процессы постоянного улучшения и доступности качественного образования и востребованности научных исследований.

2.2. Нормативный срок освоения программы – 72 часа.

2.3. Режим обучения – 2-4 часа, 2 раза в неделю.

2.4. Формы обучения – без отрыва от работы.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, освоивший программу, должен:

**3.1.** обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ПК 1 применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги;

ПК 2 вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;

ПК 3 идти на оправданный риск при принятии управленческих решений;

ПК 4 участвовать в проведении корректирующих мероприятий, направленных на улучшение качества;

ПК 5 осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества;

**3.2** знать:

действующее законодательство и нормативные документы в области высшего и среднего профессионального образования; положения международных стандартов ИСО серии 9001;

**3.3** уметь:

планировать, разрабатывать процессы жизненного цикла образовательных услуг и научной продукции; осуществлять процессы жизненного цикла продукции; применять процессный подход; постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества; проводить мониторинг и измерение процессов; проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества; проводить мониторинг и измерение продукции; управлять несоответствующей продукцией;

**3.4** владеть:

терминологией и основными категориями менеджмента качества; навыками организации работ по управлению качеством образовательных услуг.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ

Программа предусматривает изучение следующих разделов:

Структура программы

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Раздел 1 Качество как объект управления.	10	6	–	4	Устный опрос
2	Раздел 2 Методологические основы менеджмента качества	32	12	2	18	Тест
3	Раздел 3 Менеджмент процессов в вузе	30	10	10	10	Устный опрос

Итого	72	28	12	32	
Итоговая аттестация					

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

### Учебно-тематический план программы

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
	<b>Раздел 1 Качество как объект управления.</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	–	<b>4</b>	Тест
1.1	Менеджмент качества образовательного учреждения	2	2	–	–	
1.2.	Основные понятия. Эволюция подходов к управлению качеством.	4	–	–	4	
1.3	Государственные и внутренние механизмы обеспечения качества ВПО в контексте Болонского процесса.	2	2	–	–	
1.4	Комплексная оценка вузов и государственная аккредитация	2	2	–	–	
.	<b>Раздел 2 Методологические основы менеджмента качества</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	Деловая игра
2.1	Философия, миссия, видение. Проектирование миссии и стратегических целей вуза, целей структурного подразделения.	6	2	–	4	Зачет
	Особенности стандарт ISO 9001:2015. Риск-ориентированное мышление.	4	2	–	2	

2.2	Принципы менеджмента качества.	2	2	–	–	Зачет
2.3	Стандарт ISO 9001:2015. Среда организации.	6	2	2	2	
2.4	Стандарт ISO 9001:2015. Лидерство	4	2	–	2	
2.5	Стандарт ISO 9001:2015. Планирование. Цели в области качества. Планирование изменений.	6	2	–	4	
2.6	Стандарт ISO 9001:2015. Ресурсы	4	-	-	4	
	<b>Раздел 3 Менеджмент процессов в вузе</b>					
3.1	Система менеджмента качества и ее процессы. Карта процессов.	4	2		2	
3.2	Стандарт ISO 9001:2015. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	4	2	-	2	
3.3	Стандарт ISO 9001:2015. Оценка результатов деятельности. Внутренний аудит	4	2	–	2	
3.4	Стандарт ISO 9001:2015. Оценка результатов деятельности. Анкетирование как	6	2	2	2	

	один из методов сбора информации СМК.					
3.5	Стандарт ISO 9001:2015. Улучшения.	4	–	4	–	
3.6	Стандарт ISO 9001:2015. Улучшения.	4	–	4	–	
3.6	Анализ системы менеджмента качества на уровне вуза, факультета, кафедры.	4	2	–	2	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	

### Учебная программа по модулям

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1	2	3
1		
<b>Раздел 1</b>		
<b>Качество как объект управления.</b>		
1.1	Современный уровень менеджмента качества в образовательном учреждении.	Основные модели систем менеджмента качества. Международные стандарты ISO 9001. Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе
1.1.1	Государственные и внутренние механизмы обеспечения качества ВПО в контексте Болонского процесса.	Закон «Об образовании в РФ. Показатели самообследования образовательной организации. Организация и осуществление образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования. Проведение контроля качества освоения образовательной программы
1.1.2	Мониторинг эффективности вузов, государственная и общественная	Законодательные и иные нормативные акты, регулирующие образовательную деятельность вуза.

	аккредитация	
	Рекомендуемая литература, в т.ч. Интернет-ресурсы	1. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ Об образовании в Российской Федерации; 2. ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 1039 О государственной аккредитации образовательной деятельности;
<b>Раздел 2</b> <b>Методологические основы менеджмента качества</b>		
<b>2.1</b>	Философия, миссия, видение. Проектирование миссии и стратегических целей вуза.	Качество жизнедеятельности. Многоаспектность качества. Аспекты качества образования и его субъекты. Качество как предмет дискуссий заинтересованных сторон. Миссия образовательного учреждения.
2.1.1	Особенности стандарта ISO 9001:2015. Риск-ориентированное мышление.	Изменение структуры содержания стандарта. Дополнительные разделы: среда организации, оценка результатов деятельности, улучшение. Анализ факторов, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов.
2.1.2	Принципы менеджмента качества.	Ориентация на потребителя; лидерство; взаимодействие людей, процессный подход, улучшения, принятие решений, основанных на свидетельствах, менеджмент взаимоотношений.
2.1.3	Стандарт ISO 9001:2015.  Среда (контекст) организации	Понимание организации и ее контекста (условий, в которых она функционирует). Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Самообследование и SWOT – анализ. Примеры SWOT – анализа конкретных образовательных организаций. Установление (определение) области применения системы менеджмента качества
2.1.3	Стандарт ISO 9001:2015.  Лидерство.	Лидерство и приверженность высшего руководства в отношении СМК. Ориентация на потребителей. Разработка политики в области качества. Доведение политики в области качества до заинтересованных сторон. Функции, ответственность и полномочия в организации.
2.1.4	Стандарт ISO 9001:2015. Планирование. Цели в области качества. Планирование изменений.	Действия в отношении рисков и возможностей. Цели в области качества и планирование его достижений. Вносимые изменения и возможные последствия его внесения. Распределение или перераспределения обязанностей, ответственности полномочий.
2.1.5	Стандарт ISO 9001:2015. Ресурсы.  Документированная информация	Человеческие ресурсы. Инфраструктура. Среда для функционирования процессов. Ресурсы для измерения и мониторинга. Знания организации. Особенности документирования СМК в новой версии ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Создание и актуализация документированной информации. Управление документированной информацией.

	<p>Рекомендуемая литература, в т.ч. Интернет-ресурсы</p>	<p>ГОСТ Р ИСО 9001-2015 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Требования ISO 9001:2015.</p> <p>Колтунов С.И., Девяткин О.В. Новая версия стандарта ISO 9001:2015 – новые акценты в менеджменте качества // Экономика качества №3-4 (11-12) 2015 - С. 28-33. //http://eg-journal.ru/.</p> <p>Камышев А.И. Анализ среды организации и формирование ее СМК по требованиям стандарта ISO9001:2015 [Текст]. Часть 1 : Анализ внешней среды// Методы менеджмента качества.-2016. - №3 – С. 28-35.</p> <p>Риск-менеджмент в менеджменте качества // Единый стандарт: центр сертификации и лицензирования. – URL: <a href="https://1cert.ru/stati/risk-menedzhment-v-menedzhmente-kachestva">https://1cert.ru/stati/risk-menedzhment-v-menedzhmente-kachestva</a> (23.09.2016)</p>
--	--	---

### Раздел 3

#### Менеджмент процессов в вузе

3.1	<p>Система менеджмента качества и ее процессы. Карта процессов.</p>	<p>Определение процессов, необходимых для менеджмента качества организации. Разработка карты процессов с определением входов и ожидаемых выходов процесса, а также последовательности и взаимодействия этих процессов.</p>
3.2	<p>Стандарт ISO 9001:2015. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг</p>	<p>Цикл «Планируй-делай- проверяй-действуй». Разработка целей системы и ее процессов и определение ресурсов. Выполнение того, что было запланировано. Мониторинг и измерение процессов, продукции и услуг. Принятие мер по улучшению результатов деятельности.</p>
3.3	<p>Стандарт ISO 9001:2015. Оценка результатов деятельности.</p> <p>Анкетирование как один из методов сбора информации СМК.</p>	<p>Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Результаты анализа: соответствие продукции и услуг, предъявляемым требованиям. Результативность деятельности и системы менеджмента качества. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков. Удовлетворенность потребителей</p>
3.4	<p>Стандарт ISO 9001:2015. Анализ системы со стороны руководства деятельности. Внутренний аудит</p>	<p>Анализ со стороны руководства. Входные и выходные данные для анализа со стороны руководства.</p> <p>Планирование внутренних аудитов. Разработка программы аудитов. Критерии аудитов и область проверки для каждого аудита. Передача информации о результатах аудита. Корректирующие действия без необоснованной задержки. Свидетельства реализации программы аудита и полученных результатов.</p>
3.5	<p>Стандарт ISO 9001:2015.</p>	<p>Улучшение продукции и образовательных услуг в целях выполнения требований потребителей.</p>



	Улучшения.	Коррекция, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий. Улучшение результатов деятельности и результативности систем менеджмента качества
3.6	Анализ системы менеджмента качества на уровне вуза, факультета, кафедры.	Требования ДГТУ, предъявляемые к анализу деятельности структурных подразделений института. Основные недоработки в анализе системы менеджмента качества.
	Рекомендуемая литература, в т.ч. Интернет-ресурсы	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Требования ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 // Единый стандарт: центр сертификации и лицензирования. – URL: <a href="https://1cert.ru/stati/risk-menedzhment-v-menedzhmente-kachestva">https://1cert.ru/stati/risk-menedzhment-v-menedzhmente-kachestva</a> (23.09.2016)  Новая версия ISO 9001:2015 «СМК» //Инт-экс-ЮНИОН международный экспертный союз – URL: <a href="http://intexunion.ru/stati/">http://intexunion.ru/stati/</a>  Александров С. И др ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Аудиты переходного периода [Текст].// Стандарты и качество - № 6 2016. – С. 32-25. <a href="http://www.ria-stk.ru/">http //www.ria-stk.ru/</a> .
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММ

Наименование модулей	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
Раздел 1 Качество как объект управления	Знать нормативную базу высшего образования применительно к оценке качества образования.	Устный опрос
Раздел 2 Методологические основы менеджмента качества	Владеть терминологией стандарта ГОСТ ISO 9001-2015. Уметь анализировать на постоянной основе внутренние и внешние факторы (обстоятельства), которые могут влиять (как положительно, так и отрицательно) на способность организации достигать результатов, намеченных ее системой	Тест

	менеджмента качества	
Раздел 3 Менеджмент процессов в вузе	Уметь применять процессный подход, определять входы и выходы процесса, а также управляющие воздействия и ресурсы Обеспечивать выполнение требований к качеству научной продукции и образовательной услуги; выполнял измерения, анализ, улучшения; демонстрировать ответственность в области обеспечения качества.	Устный опрос

### **Организационно-педагогические условия**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации (ДПП ПК) обновляется ежегодно с учетом развития технических средств обучения и совершенствования образовательных технологий.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных форм проведения занятий (практических занятий, тренинга, выполнения практических работ) в сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой преподавателей с целью формирования и развития новых профессиональных компетенций.

ДПП ПК обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем темам. Для 100% обучающихся обеспечена возможность осуществления одновременного индивидуального доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks (ЭБС IPRbooks, содержащей издания по основным изучаемым вопросам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Каждому обучающемуся по ДПП ПК обеспечено оборудованное рабочее место для работы в ИОС «Moodle», КИС Гисофт.

Реализация ДПП ПК осуществляется квалифицированными научно-педагогическими кадрами, преподавателей имеют базовое образование, соответствующее профилю ДПП ПК, и систематически занимаются научной и научно-методической деятельностью. 86% преподавателей, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по ДПП ПК, имеют ученую степень и (или) ученое звание. 72% от общего числа преподавателей, имеют стаж практической работы по данной ДПП ПК на должностях руководителей или ведущих специалистов более 5 последних лет.