

Учреждение образования  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт повышения квалификации и переподготовки кадров  
Факультет управления и профессионального развития педагогов  
Кафедра менеджмента и образовательных технологий

**УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ НА  
ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА**

Выполнила:

**Алишевич Ирина Михайловна**

Научный руководитель:

**Клезович Ольга Валерьевна**

**Цель работы** – разработка и внедрение системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 в государственном учреждении образования «Средняя школа №67 г.Минска» для достижения высокого уровня качества ее функционирования и развития.

В соответствии с целью и предметом сформулированы следующие **задачи** исследования:

1. раскрыть сущность и содержание понятия «система менеджмента качества»
2. изучить возможности для использования в учреждении образования опыта управления качеством в производственной сфере и применении стандартов ИСО серии 9000 к внедрению и функционированию системы менеджмента качества;
3. разработать алгоритм формирования системы менеджмента качества в учреждении общего среднего образования.

**Объектом** исследования является система управления качеством в учреждении образования.

**Предметом** исследования – совокупность теоретических, практических и методических аспектов формирования систем менеджмента качества в учреждении образования.

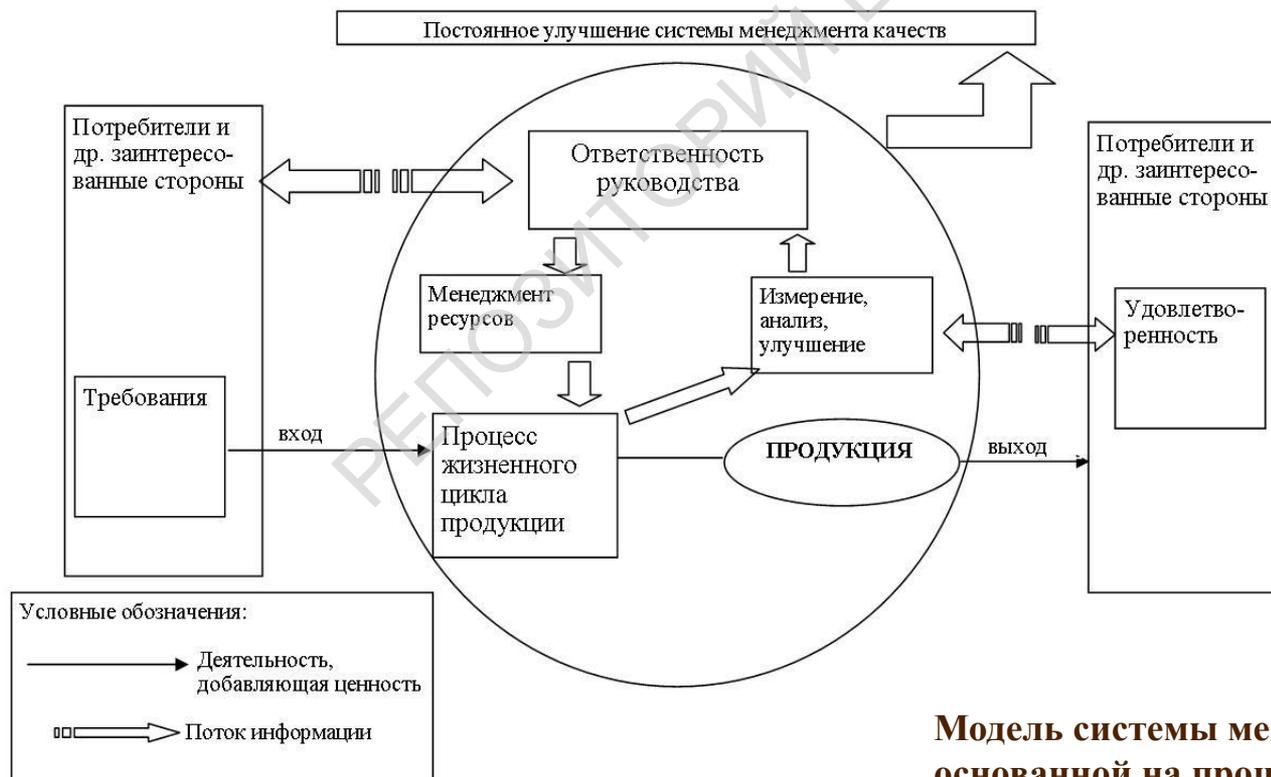
# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ**

1.1 Понятие "система менеджмента качества"

1.2 Процессный подход как основа управления качеством  
в учреждении образования

**Всеобщее управление качеством (Total Quality Management - TQM)** понимается как подход к руководству предприятием, нацеленным на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и получения выгоды для членов предприятия и общества.

**Система менеджмента качества** - это система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству



**Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе**

**Процесс** - специфичная последовательность работ, пересекающих время и пространство, которые имеют начало, конец и отчетливо установленные входы и выходы, структуру деятельности.

### Структура процесса



Международные стандарты ISO серии 9000 сделали процессный подход общепринятой нормой управления деятельностью любой организации. Эти стандарты требуют, чтобы процессы были идентифицированы, внедрены, управлялись и улучшались.

## ГЛАВА 2. СОЗДАНИЕ МОДЕЛИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА (НА ПРИМЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ "СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 67 Г.МИНСКА")

2.1 Специфика создание и реализации модели системы менеджмента качества в учреждении общего среднего образования на основе определения процессов для изучения и коррекции

2.2 Управленческие условия внедрения системы менеджмента качества в государственном учреждении образования Средняя школа № 67: возможные достижения и риски

Стандарт СТБ ИСО 9000 устанавливает, что успешное руководство и управление организацией в области качества должно опираться на восемь **принципов**, которые формулируются следующим образом:



Ориентация на потребителя



Вовлечение работников



Лидерство руководителя



Принятие решений, основанное на фактах



Системный подход к менеджменту



Взаимовыгодные отношения с поставщиками



Процессный подход



Постоянное улучшение

**УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ  
ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА**

1. Формулирование Миссии, стратегии, политики, целей и задач учреждения образования в области качества на основе анализа потребностей рынка образовательных услуг, рынка рабочей силы и других заинтересованных сторон.



2. Обучение администрации и части персонала, задействованного в процессе разработки СМК учреждения образования



3. Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления учреждения образования



4. Формирование организационной структуры системы менеджмента качества



5. Самооценка учреждения образования (обследование рабочих процессов). Определение и описание рабочих процессов, систематизация и корректировка существующей нормативной (локальной) документации



6. Разработка документации системы менеджмента качества (Руководство по качеству, документированные процедуры, рабочие инструкции)



7. Разработка системы измерения основных показателей



8. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий

## Анализ деятельности СМК позволил выделить положительные факторы в образовательной деятельности учреждения образования:

- приоритеты образования логично связываются с Миссией учреждения образования, появляется сформированное видение перспектив развития;
- при функционировании СМК не допускаются интуитивные действия и необоснованные решения, так как разработаны достаточно результативные механизмы предупреждения и разрешения проблем;
- более четкое распределение ответственности и полномочий между подразделениями и более четкое определение критериев оценки результатов осуществляемой деятельности;
- определенность должностных инструкций каждого сотрудника учреждения образования, четкие критерии оплаты труда и материального поощрения повышают прозрачность функционирования учреждения образования;
- учащиеся получают возможность получать образование гарантированного качества и влиять на важнейшие его составляющие;
- преимущества для администрации: прозрачность и более высокая эффективность управления, возможность для привлечения дополнительных ресурсов; позитивные культурные изменения, улучшение документации.
- повышение авторитета учреждения образования и его конкурентоспособности.

Учреждение образования  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт повышения квалификации и переподготовки кадров  
Факультет управления и профессионального развития педагогов  
Кафедра менеджмента и образовательных технологий

**УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ НА  
ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА**

Выполнила:

**Алишевич Ирина Михайловна**

Научный руководитель:

**Клезович Ольга Валерьевна**