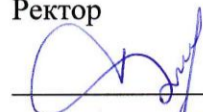


**Автономная некоммерческая образовательная организация
дополнительного профессионального образования
Учебно-консультационный центр «ВНИИС»
(АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС»)**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



И.М. Фельдман

15.05.2019



**Учебная программа
повышения квалификации
«Самооценка деятельности организаций»**

Москва, 2019 г.

Цель реализации образовательной программы

Целью реализации программы повышения квалификации «Самооценка деятельности организаций» является совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания, навыки и умения, необходимые для качественного изменения и приобретения новых компетенций, которыми должен обладать специалист по самооценке деятельности организаций.

Слушатель, прошедший программу обучения, должен обладать знаниями, указанными в нижеприведенном учебно-тематическом плане.

Содержание программы

Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Часов, всего	в том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1	Введение	2	2		
2	Самооценка в соответствии с положениями ИСО 9004-2009	4	3	1	
3	Самооценка в соответствии с положениями ИСО 10014-2009	4	3	1	
4	Конкурсы премий в области качества	3	3		
5	Самооценка на соответствие модели EFQM и критериям премий Правительства РФ в области качества	17	9	8	
6	Модель САФ	2	1,5	0,5	
7	Итоговое занятие	2			2 тестирование
8	Самостоятельная практическая работа по материалам организации	34		34	Отчет, самостоятельно выполненный слушателем курса
9	Подготовка заключений по результатам экспертизы самостоятельно выполненной практической работы.	4			4 Заключение
	Итого часов:	72	21,5	44,5	6

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Часов, всего	в том числе		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	2	3	4	5	6
1	Введение	2	2		
2	Самооценка в соответствии с положениями ИСО 9004-2009	4	3	1	
2.1	Метод самооценки в ИСО 9004:2009	1	1		
2.2	Инструменты проведения самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004:2009	1	1		
2.3	Методика проведения самооценки по ИСО 9004	1	1		
2.4	Практическое занятие	1	-	1	
3	Самооценка в соответствии с положениями ИСО 10014-2009	4	3	1	
3.1	Принципы менеджмента в ИСО 10014	1	1		
3.2	Самооценка применения принципов менеджмента	1	1		
3.3	Обзор методов менеджмента	1	1		
3.4	Практическое занятие	1		1	
4	Конкурсы премий в области качества	3	3		
4.1	Премия Деминга	0,5			
4.2	Премия Болдриджа	0,5			
4.3	Премия Европейского фонда менеджмента качества	0,5			
4.4	Премии стран СНГ в области качества	0,5			
4.5	Региональные премии в области качества	0,5			
4.6	Конкурс премий Правительства РФ в области качества	0,5			
5	Самооценка на соответствие модели ЕРОМ и критериям премий Правительства РФ в области качества	17	9	8	
5.1	Содержание модели: критерии, составляющие и области оценки	6			
5.2	Методика оценки	1			
5.3	Организация проведения самооценки в организации	1			
5.4	Оформление результатов проведения самооценки	1			
5.5	Практические занятия и деловые игры	8		8	
6	Модель САФ	2	1,5	0,5	
6.1	Разработка, применение и развитие модели САФ	0,5			
6.2	Система самооценки по модели САФ	0,5			
6.3	Рекомендации по улучшению деятельности на основе модели САФ	0,5			
6.4	Практические занятия и деловые игры			0,5	
7	Итоговое занятие	2			2

					тестирование
8	Самостоятельная практическая работа по материалам организации	34		34	Отчет, самостоятельно выполненный слушателем курса
8.1	Выбор и согласование с руководством организации модели и метода самооценки			2	
8.2	Организация проведения самооценки и сбор материала			14	
8.3	Проведение самооценки и оформление результатов			18	
9	Подготовка заключений по результатам экспертизы самостоятельно выполненной практической работы.	4			4 заключение
	Итого часов:	72	21,5	44,5	6

Календарный учебный график

Номера тем	Кол-во часов всего	Количество часов по учебным дням									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Темы 1–6	32	8	8	8	8						
Итоговое занятие	2				2						
Темы 8–9	38					7	7	6	6	6	6

Учебная программа

1. Введение: Самооценка деятельности организаций, как современный подход к совершенствованию и внедрению улучшений. Модели и методы проведения самооценки

Метод самооценки деятельности организаций представляет собой современный инструмент менеджмента, направленный на определение путей совершенствования и развития организации.

Гармоничное развитие организации и комплексность стратегии совершенствования возможны только на основе регулярно проводимого анализа всех аспектов деятельности организации, включая результаты этой деятельности. Такой всесторонний анализ в мировой практике получил название **самооценки**.

Самооценка - инструмент, который может быть применен любой организацией, вне зависимости от численности персонала, отраслевой принадлежности, формы собственности.

Самооценка проводится на соответствие модели менеджмента качества, которую организация выбирает как образец. Модель менеджмента, на соответствие которой может проводиться самооценка, чаще всего соответствует модели, используемой в национальных и международных премиях по качеству (премия Деминга в Японии, премия Малькольма Болдриджа в США, Европейская премия по качеству, национальные, региональные и отраслевые премии).

В Российской Федерации стимулом к применению метода самооценки явилось учреждение в 1996 году премии Правительства РФ в области качества, модель которой полностью гармонизирована с моделью Европейской премии в области качества.

Модель премии Правительства РФ в области качества базируется на восьми основополагающих принципах:

- Ориентация на потребителя;
- Лидерство руководства и последовательность в достижении целей;
- Менеджмент на основе понимания процессов и фактов;
- Вовлечение персонала;
- Непрерывная познавательная деятельность и инновации;
- Развитие партнерства
- Взаимодействие с обществом
- Ориентация на результаты

Поведение, виды деятельности или инициативы, основанные на этих принципах, называют всеобщим менеджментом качества (Total Quality Management).

Опираясь на мировую практику, Международная организация по стандартизации (ИСО) при формировании версии стандартов на системы менеджмента качества (МС ИСО серии 9000) 2000 года впервые обратила внимание организаций на метод самооценки, изложив рекомендации по этому вопросу в ИСО 9004:2000. Особенностью подхода ИСО является то, что модель для проведения самооценки создается самой организацией на основе положений данного стандарта и может охватывать деятельность не всей организации, а части ее подразделений или направлений деятельности. Планируемый к принятию в 2009 году ИСО 9004:2009 усиливает значение самооценки и углубляет методическую базу ее проведения.

Методы самооценки разработаны и рекомендованы Европейским Фондом Менеджмента Качества, основными из которых являются:

самооценка с целью участие в конкурсе премий в области качества или с целью имитации участия в конкурсе - наиболее полный и трудоемкий метод, дающий оценку деятельности организации, выраженную в количественной форме;

специальный бланк (проформа) - краткое оформление результатов самооценки с оценкой деятельности организации, представленной в количественной форме;

матрица (таблица) - метод основан на предварительной разработке таблицы уровней зрелости организации и проведении на ее основе анализа достижений;

рабочее совещание - проведение самооценки в рамках совещания высшего руководства - экспресс-метод, наиболее приемлем для малых организаций;

привлечение экспертов - метод, использующий отдельные технологии внутренних проверок СМК и привлечение внешних специалистов;

анкеты - самооценка на основе проведения опроса, позволяет вовлечь в самооценку большое количество персонала.

Организации, применяющие метод самооценки, будут иметь возможность: систематически совершенствовать деятельность на основе установленного подхода;

получать объективные оценки, основанные на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;

развивать систему планирования и повышать объективность формирования тактических и стратегических целей;

использовать для анализа и оценки деятельности организации и ее результатов единый комплекс критериев, который нашел широкое применение во многих странах;

обеспечить согласованное понимание того, что в реальных условиях должна сделать организация в целом, ее отдельные подразделения и каждый работник, исходя из политики и стратегии;

повысить компетентность персонала в области менеджмента качества;

внедрять различные инициативы и передовые методы менеджмента качества в повседневную деятельность организации;

выявлять и анализировать процессы, в которые можно ввести улучшения;

оценивать динамику изменений, происшедших с момента проведения предыдущей самооценки;

осуществить сравнение с лучшими результатами, достигнутыми как самой организацией, так и другими организациями, а также распространения и применения этого опыта внутри организации;

признания и стимулирования достижений подразделений и работников.

2. Самооценка в соответствии с положениями ИСО 9004:2009

2.1 Метод самооценки в ИСО 9004:2009

Впервые рекомендации по использованию метода самооценки для улучшения деятельности организации были представлены в ИСО 9004:2000. Версия стандарта 2008 года углубляет и детализирует методическую базу проведения самооценки в рамках системы менеджмента качества, рассматривая самооценку как методологию для выявления потенциала организации. Модель для проведения самооценки формируется самой организацией на основе положений данного стандарта.

2.2 Инструменты проведения самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004:2009

ИСО 9004:2008 рассматривает два подхода к проведению самооценки: оперативная со стороны высшего руководства и детальная самооценка, проводимая группой экспертов по широкому кругу вопросов.

2.3 Методика проведения самооценки по ИСО 9004

Методика проведения самооценки, представленная в ИСО 9004, основана на руководящих указаниях, содержащихся в данном международном стандарте, и состоит из отдельных оценочных таблиц для ключевых элементов и деталей.

В методике проведения самооценки используются пять уровней зрелости. Руководство организации должно анализировать функционирование организации в соответствии с каждым из них, определяя ее текущий уровень зрелости, и анализировать критерии, представленные на высших уровнях. Это может помочь руководству организации понять и определить, какие улучшения должны быть внедрены для того, чтобы она могла достичь следующего и более высокого уровня зрелости.

Стандарт дает конкретные рекомендации по использованию результатов самооценки в процессах системы менеджмента качества организации.

***2.4 Практическое занятие:** на основе смоделированной ситуации провести самооценку оперативным методом, рекомендуемым для использования высшим руководством и методом детальной самооценки.*

3. Самооценка в соответствии с положениями ГОСТ Р ИСО 10014

3.1 Принципы менеджмента в ИСО 10014

ГОСТ Р ИСО 10014-2008 «Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества» нацелен на предоставление высшему руководству организации информации, необходимой для эффективного применения принципов менеджмента и выбора методов и инструментов для обеспечения успешной деятельности организации. Стандарт связывает конкретную деятельность организации и принципы менеджмента, сформулированные ИСО.

3.2 Самооценка применения принципов менеджмента

Стандарт предоставляет методы и инструменты для внедрения принципов менеджмента, используя процессный подход, идеологию P-D-C-A. Основным инструментом является самооценка деятельности организации.

В ГОСТ Р ИСО 10014-2008 в качестве методов самооценки предлагается использовать матрицу (таблицу) уровней зрелости организации и анкеты.

Рассмотрены методы менеджмента, применение которых, исходя из результатов самооценки, должно дать наибольший эффект.

3.3 Обзор методов менеджмента

Представлена краткая характеристика методов менеджмента, которые наиболее часто применяются для достижения финансового и экономического эффекта организации.

Возможность применения одних и тех же методов для реализации разных принципов менеджмента обусловлена взаимосвязью принципов.

***3.4 Практическое занятие:** на основе смоделированной ситуации провести самооценку, определив уровень зрелости организации и выбрать наиболее применимые методы менеджмента для реализации одного из принципов менеджмента.*

4. Конкурсы премий в области качества

4.1 Премия Деминга: история возникновения, модель, условия проведения и особенности оценки

Премия учреждена в Японии в 1951 году в честь всемирно известного американского ученого У.Э. Деминга для увековечивания его вклада в японскую индустрию, а также для стимулирования достижений компаний, стремящихся к улучшению работы.

Критериями оценки претендующей компании на приз Деминга являются 48 показателей, объединенных в шесть основных групп, характеризующих деятельность претендента:

1. Политика и цели.
2. Организация и администрирование.
3. Образование и распространение знаний.
4. Выполнение.
5. Результаты.
6. Дальнейшие планы.

Оценка участников конкурса проводится по 100 бальной системе. Для получения премии Деминга требуется набрать не менее 70 баллов.

Модель премии Деминга и условия конкурса постоянно развиваются.

В настоящее время Японский комитет по присуждению премий Деминга присуждает пять следующих премий:

1. Премия Деминга для крупных компаний, которые достигли значительных успехов за счет применения CWQC (Контроль качества в масштабе всей компании) с использованием статистических методов.
2. Премия Деминга для малых предприятий, достигших значительных успехов также за счет применения CWQC (Контроль качества в масштабе всей компании) с использованием статистических методов.
3. Премия Деминга для подразделений, отличившихся в применении статистических методов в CWQC.
4. Персональная премия Деминга отдельным лицам или группам, внесшим большой вклад в изучение и/или распространение CWQC, используя статистические методы или изучение и/или распространение статистических методов для CWQC.
5. Премия Деминга для зарубежных компаний, внесших выдающийся вклад в развитие и применение CWQC.

4.2 Премия Болдриджа: история возникновения, модель, условия проведения и особенности оценки

В 1987 году М.Болдридж, бывший тогда министром торговли, подготовил национальный закон о повышении качества (National Quality Improvement Act), который был подписан президентом Р.Рейганом в августе 1987 г. Законом предусматривалось учреждение национальной премии за достижения в области качества.

Премия имеет критерии, сформированные по семи группам, каждая из которых содержит определенную совокупность подкритериев (показателей). Эти совокупности постоянно уточняются. Первоначально подкритериев было 36, в 1991 г. их число составило 32, а по последним данным их осталось 24.

Критерии:

- 1) Лидерство.
- 2) Информация и анализ.
- 3) Стратегическое планирование.
- 4) Человеческие ресурсы.
- 5) Обеспечение качества.
- 6) Достигнутые результаты.
- 7) Удовлетворенность потребителей.

Премия Болдриджа проводится для предприятий трех категорий - промышленного производства, сферы услуг и малого бизнеса.

Премия присуждается ежегодно на конкурсной основе. Для оценки участников используется 1000-балльная система и 32 показателя, сгруппированные по следующим семи критериям:

4.3 Премия Европейского фонда менеджмента качества

Европейская премия качества (Еигореап СшаНгу Ашагс! — EQA) учреждена Европейским фондом управления качеством (EFQM) при поддержке Европейской организации качества (EOQ) и Европейской комиссии. Награды присуждаются ежегодно, начиная с 1992 г.

Участие в конкурсе принимают компании разного уровня из многих стран, одним из условий участия для малых организаций является их победа в национальном конкурсе качества.

С 1994 г. Европейская премия включает в себя:

- европейскую награду за качество;
- европейские призы за качество.

Претенденты оцениваются по 100-балльной системе и девяти критериям с различной значимостью. Возможности компании характеризуют следующие критерии:

1. Руководство;
2. Управление людьми;
3. Политика и стратегия;
4. Ресурсы;
5. Процессы;
6. Удовлетворение людей;
7. Удовлетворение потребителя;
8. Воздействия на общество;
9. Деловые результаты

4.4 Премия стран СНГ в области качества

Конкурс на соискание премий Содружества Независимых Государств был учрежден Межгосударственным Советом по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС) и впервые прошел в 2006/2007 гг.

Конкурс проходит один раз в два года в два этапа. На АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС» возложена организационно-методическая работа по проведению первого этапа конкурса, а также подготовка экспертов конкурса СНГ в области качества. На первом этапе национальные органы проводят на основе оценки отбор конкурсантов для дальнейшего участия в конкурсе, на втором этапе обследование и оценку конкурсанта организует Бюро по стандартизации МГС.

Каждая республика СНГ направляет своих представителей для подготовки и дальнейшей работы в качестве экспертов данного конкурса.

За основу взята модель и методика оценки Европейской премии в области качества.

По условиям, в конкурсе могут участвовать организации, ставшие лауреатами или дипломантами конкурсов в области качества, проводимых на уровне соответствующих государств и экспортирующие свою продукцию не менее, чем в два государства-участника СНГ. Для участия в конкурсе организация представляет отчет по самооценке по установленной форме.

Участие в конкурсе добровольное.

Решение о присуждении премии лауреатам конкурса принимает экономический Совет СНГ.

4.5 Региональные премии в области качества: история традиции, значение

В настоящее время региональные конкурсы в области качества проводятся более чем в 20 регионах РФ. Среди них наиболее устойчивые традиции имеют премии Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Ярославской области, Республики Татарстан, «Лидер управления Прикамья», Ставропольского и Краснодарского края, Пензенской и Липецкой областей и др.

Региональные конкурсы возникли после учреждения премии Правительства РФ в области качества и многие из них опираются на модель российской премии и используют накопленный ею опыт организации проведения конкурса.

Условия проведения региональных конкурсов определяются властью на местах и поэтому в ряде случаев имеют определенные отличия, в том числе в части награды лауреатов - многие из них, в отличие от премии Правительства РФ в области качества имеют материальное выражение.

Региональные конкурсы являются хорошим побудительным мотивом для организаций в части применения метода самооценки, приобретения ее навыков и первого шага к признанию на федеральном и международном уровне.

Участие в конкурсе добровольное.

4.6 Конкурс премий Правительства РФ в области качества

Конкурс премий Правительства РФ в области качества объявлен в 1996г и впервые прошел в 1997г.

Руководство конкурсом осуществляет Совет по присуждению премий Правительства РФ в области качества, на АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС» возложены обязанности Секретариата Совета.

Конкурс проводится ежегодно, лауреаты конкурса могут принять повторное участие через пять лет. В настоящий момент уже существуют российские организации - дважды лауреаты конкурса.

Модель премии соответствует модели Европейской премии по качеству.

Конкурс проводится в два этапа: заочная оценка материалов (на основе отчета по самооценке) и очное обследование (посещение организации).

Всего может быть присуждено не более 12 премий, которые распределяются по трем номинациям участников.

Все участники конкурса получают экспертное заключение с формированием сильных сторон и областей для улучшения деятельности.

5. Самооценка на соответствие модели EFQM и критериям премий Правительства РФ в области качества

5.1 Содержание модели: критерии, составляющие и области оценки

Модель включает в себя 9 критериев, пять из которых (1-5) называются «Возможности» и характеризуют применяемые организацией действия, методы и подходы, четыре (6-9) называются «Результаты» и характеризуют достигнутые организацией результаты.

Состав критериев:

1. Лидирующая роль руководства
2. Политика и стратегия организации в области качества
3. Персонал
4. Партнерство и ресурсы
5. Процессы, осуществляемые организацией
6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг
7. Удовлетворенность персонала
8. Влияние организации на общество
9. Результаты работы организации

Каждый критерий имеет составляющие, которые в свою очередь включают области оценки. Области оценки наиболее полно характеризуют аспекты самооценки.

Критерии в модели имеют разную весомость, так же как и составляющие в рамках отдельных критериев.

Общая оценка выражается в баллах, максимальное их количество составляет 1000.

5.2 Методика оценки

Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертами по каждому критерию на основе оценки каждой его составляющей.

Критерии «Возможности» оцениваются по трем элементам: совершенство подхода полнота подхода оценка и пересмотр подхода. Оценка по группе критериев «Результаты» проводится по значениям достигнутых показателей, т.е. по достижениям и по полноте охвата этими показателями различных направлений *деятельности* организации.

Оценка составляющих проводится в процентах, оценка критерия складывается из суммы оценок по составляющей. Общая оценка получается суммированием оценок по критериям с корректировкой на их весомость в модели.

Оценка проводится с использованием специальных таблиц, позволяющих повысить ее обоснованность.

5.3 Организация проведения самооценки в организации

Проведение самооценки в организации после принятия решения со стороны руководства должно включать: назначение руководителя проекта, постановку цели самооценки, выбор ее модели и методов, организацию обучения персонала методам самооценки, распределение полномочий и ответственности персонала в работах по самооценке, организация сбора данных и собственно проведение самооценки назначенными и подготовленными экспертами, рассмотрение отчета по самооценке высшим руководством и формирование плана по внедрению улучшений.

5.4 Оформление результатов проведения самооценки

Оформление результатов зависит от выбора метода самооценки. В любом случае это отчет, форма которого задана определенным методом. Требования к отчету по самооценке

организации, участвующей в конкурсе премий установлены в руководстве для участников конкурса. Экспертное заключение по результатам самооценки должно включать формулировку сильных сторон организации и областей для улучшения.

5.5 Практические занятия и деловые игры

Практические занятия (3 примера) и деловые игры (4 примера) направлены на понимание содержания критериев и методов оценки. Рассчитаны как на индивидуальную работу каждого слушателя, так и на групповую работу, на практике позволяющую смоделировать проведение оценки.

6. Модель САФ

6.1 Разработка, применение и развитие модели САФ

Появление и развитие модели САФ, сравнение моделей EFOM и САФ: общее и различия; область применения; цели модели САФ и ее структура; ознакомление с основами модели САФ (критериями и субкритериями); структура и содержание критериев; внутренние взаимосвязи модели.

6.2 Система самооценки по модели САФ

Цикл PDCA применительно к САФ; методика оценки по модели САФ; два способа оценки: «классический» и «развернутый»; определение сильных сторон и областей для улучшения, подготовка отчета по результатам самооценки; применение метода самооценки по модели САФ в государственных учреждениях.

6.3 Рекомендации по улучшению деятельности на основе модели САФ

Методология совершенствования системы управления государственными организациями на основе модели САФ; десять шагов к улучшениям с САФ; подготовка плана улучшений на основе отчета по результатам самооценки, лучшие практики применения модели САФ в общественном секторе европейских стран; САФ-бенчмаркинг.

6.4 Практические занятия и деловые игры

Деловая игра «Предложение действий по улучшению в рамках субкритерия и составление приоритизированного плана действий по улучшению на основе самооценки по модели САФ».

7. Итоговое занятие

Итоговое занятие проводится на основе специально разработанного теста, включающего в себя 36 вопросов по всему теоретическому курсу семинара. После проверки ответов с каждым слушателем проводится индивидуальное собеседование, в том числе по рассмотрению неправильно представленных ответов.

8. Самостоятельная практическая работа по проведению самооценки в рамках организации

8.1 Выбор и согласование с руководством организации модели и метода самооценки

Слушатель семинара согласовывает с руководством организации модель и метод проведения самооценки, исходя из интересов организации, что определяет границы самооценки, позволяет спланировать трудозатраты и решить организационные моменты ее

проведения. В АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС» участником семинара направляется официальная информация о выбранной модели и методе.

8.2 Организация проведения самооценки и сбор материала

Слушатель семинара для выполнения практической работы должен быть наделен определенными полномочиями в части сбора информации и ее обработки. Собранный первичный материал используется слушателем семинара только для проведения самооценки и официально не представляется.

8.3 Проведение самооценки и оформление результатов

Слушатель семинара самостоятельно проводит (либо организует работу уполномоченных и подготовленных экспертов) самооценку на основе собранных исходных данных по каждому критерию модели. Отчеты оформляются по установленной и согласованной форме и представляются в АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС». В обязательном порядке, помимо самого отчета по самооценке, должна быть представлена программа действий по улучшению.

9. Подготовка заключений по результатам экспертизы самостоятельно выполненной практической работы

Специалисты АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС», проводившие семинар, дают оценку уровню компетентности слушателя семинара на основе экспертизы представленной им самостоятельной работы. Заключение представляется в письменном виде и является основанием для присвоения квалификации.

Формы аттестации и оценочные материалы

Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией в виде итогового экзамена в устной форме – для очной формы обучения, в виде реферата – для дистанционной формы обучения.

Перечень вопросов, как для проведения экзамена, так и для подготовки реферата, формируется и утверждается Педагогическим советом АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС».

Перечень вопросов для проведения экзамена:

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа	Выбранный вариант ответа
1	Что такое самооценка деятельности организации	Метод всестороннего анализа и совершенствования	
		Процедура анализов процессов СМК или интегрированной системы менеджмента	
2	Что необходимо для проведения самооценки	Выбор модели	
		Наличие сертифицированной СМК	
3	Что может являться моделью для проведения самооценки деятельности организации	МС ИСО 9001	
		МС ИСО 9004	

		МС ИСО 10014	
		Модель премии правительства РФ в области качества	
4	Какая модель, разработанная специально для применения в органах государственного управления	МС ИСО 10014 САФ Модель премии Деминга	
5	Что является структурным элементом подлежащим оценке в моделях Деминга, Болдриджа, Европейской модели совершенства, модели премии стран СНГ за качество, модели премии Правительства РФ в области качества	Уровни Критерии	
6	Как называются детализирующие элементы критериев в моделях Деминга, Болдриджа, Европейской модели совершенства, модели премии стран СНГ за качество, модели премии Правительства РФ в области качества	Составляющие Разделы	
7	Какая группа критериев оценивается с использованием элемента оценки «Развертывание подхода»?	Критерии «Возможности» Критерии «Результаты»	
8	В какой из составляющих оценке подлежат тенденции достигнутых результатов?	1В 6А 8Б 4В	
9	В какой составляющей должны быть описаны методы определения требований потребителей?	2А 5В 6Б	
10	По какой из характеристик элемента оценки «Совершенство подхода» не может быть выставлена оценка, если отсутствует информация о составе потребителей	Подход имеет разработанные процессы Подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон Подход согласован с другими подходами, используемыми в организации	
11	Если процессы реализации подхода разработаны, то на оценку какой характеристики повлияют данные свидетельства?	Обоснованность Интегрированность Системность	

12	В каких составляющих может быть изложена информация, подтверждающая, что результаты, представленные в составляющей 8Б, обусловлены применяемыми подходами	1В	
		4А	
		3Б	
		5Б	
13	При проведении самооценки достаточно оценить функционирование СМК, основанной на ИСО 9001?	ДА	
		НЕТ	
14	Для участия в конкурсе премий Правительства РФ в области качества в предстоящем году необходимо:	Представить сертификат на СМК по ГОСТ Р ИСО 9001-2015?	
		Быть лауреатом регионального конкурса в области качества?	
15	При изложении информации по любой составляющей необходимо учитывать	Области оценки этой составляющей	
		Свидетельства вовлечения персонала	
		Принадлежность составляющей к определенной группе критериев	
16	На оценку какого элемента повлияет отсутствие свидетельств творческого подхода в деятельности по улучшению?	Совершенство подхода	
		Оценка и улучшение подхода	
17	Обязательно ли представление информации по каждой области оценки составляющей?	ДА	
		НЕТ	
		Нет при наличие аргументированного обоснования	
18	Получит ли материал отчета оценку по характеристике «Сегментирование», если результаты представлены за:	2 года	
		3 года	
		5 лет	
		7 лет	
19	Может ли организация в составляющей 7А раскрыть свою деятельность, обеспечивающую удовлетворенность персонала по социальным вопросам?	ДА	
		НЕТ	
20	Целесообразно ли в критериях	ДА	

	«Возможности» указывать даты свершения событий и внедрения подходов?	НЕТ	
21	С достижениями каких организаций можно сравнить полученные результаты?	Относящимися к той же отрасли	
		Расположенными в данном регионе	
		«Лучшими в классе»	
22	При составлении отчета, подаваемого на конкурс премий Правительства РФ в области качества можно	Представлять информацию только по тем областям оценки составляющих, которые рекомендованы руководством организации	
		Приводить информацию, дополняющую области оценки или показатели составляющей	
		Описывать перспективы деятельности на предстоящие годы	
23	Надо ли в критериях «Возможности» приводить информацию о внедрении подхода в различных подразделениях (или процессах), если он там применяется?	ДА	
		НЕТ	
24	Данные должны быть представлены по всем направлениям деятельности (видам продукции) или только по тем из них, которые явились результатами ключевых процессов?	По всем направлениям	
		По направлениям, отнесенным к ключевым процессам	
25	Можно ли в разных составляющих ссылаться на один и тот же пример реализации подхода?	ДА	
		НЕТ	
26	На оценку какой характеристики повлияет представление результатов, относящихся к каждой категории персонала?	Целостность	
		Сегментирование	
		Сравнение	
27	Имеет ли право конкурсант отозвать свою заявку на участие в конкурсе?	ДА	
		НЕТ	
28	Какое минимальное количество баллов должен набрать конкурсант для того, чтобы выйти на второй этап конкурса – обследование организации на месте?	До 250 баллов	
		250 баллов и более	

29	Имеет ли право конкурсант отказаться от обследования, если он набрал 250 баллов и более?	ДА	
		НЕТ	
30	Можно ли проводить самооценку системы менеджмента качества организации на соответствие МС ИСО 9001?	ДА	
		НЕТ	
31	Можно ли проводить самооценку системы менеджмента качества организации на соответствие МС ИСО 9004?	ДА	
		НЕТ	
32	Нужно ли представлять в составе конкурсных документов результаты самооценки деятельности организации и рассчитанную ею балльную оценку?	ДА	
		НЕТ	
33	Существуют ли ограничения, не позволяющие организациям участвовать в конкурсе премий Правительства РФ в области качества?	ДА	
		НЕТ	
34	Имеют ли организации, ставшие дипломантами конкурса, какие-либо привилегии при участии в конкурсе повторно?	ДА	
		НЕТ	
35	Когда организации, ставшие лауреатами конкурса, могут принять в нем участие повторно?	В любое время	
		Через 3 года	
		Через 5 лет и более	
36	Кто принимает решение о присвоении конкурсанту звания лауреата премии Правительства РФ в области качества?	Секретариат Совета по присуждению премий Правительства РФ в области качества (Роскачество)	
		Министерство промышленности и торговли	
		Совет по присуждению премий Правительства РФ в области качества	
		Правительство Российской Федерации	

Слушатель считается аттестованным, если имеет положительную оценку по итогам экзамена или подготовленного реферата.

Организационно-педагогические условия

Необходимым и важнейшим условием обеспечения достижения поставленных целей и планируемых результатов обучения является последовательное соблюдение критериев целевого формирования учебных групп с учетом фактической позиции обучающихся на предприятии или в организации и задач, которые они ставят перед собой перед прохождением обучения или повышением квалификации, в частности:

относятся ли они к числу специалистов, занятых или предполагающих быть занятыми в проектах, связанных с предполагаемым участием данного предприятия или организации в конкурсах премий в области качества (премии Правительства Российской Федерации в области качества, премии СНГ в области качества, региональной премии в области качества);

планируют ли потенциальный слушатель стать экспертом в области премии Правительства Российской Федерации в области качества, премии СНГ в области качества, региональной премии в области качества;

имеют ли кандидаты на обучение, претендующие на получение удостоверения установленного образца высшее образование;

имеют ли кандидаты на зачисление в учебные группы практический стаж работы (в том числе, в службах качества предприятий или организаций) не менее трех лет,

Учебно-методическое обеспечение учебного процесса достигается путем:

- использования учебной литературы по самооценке системы качества предприятий или организаций;

- доступа к базам национальных, межгосударственных, региональных и международных стандартов, которыми, в частности, располагает АО «ВНИИС»;

- доступа к информационным ресурсам через сеть «Интернет»;

- доступа в электронную библиотеку справочной правовой системы «Консультант плюс»;

- доступа к иным базам, например, базам стандартов ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ».

Учебная литература для обеспечения учебного процесса является достаточной, ее тематический состав определяется руководителями курсов совместно с преподавателями на заседаниях Педагогического совета.

Список используемой литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9004:2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

2. ГОСТ Р ИСО 10014-2008 Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества

3. ГОСТ Р ИСО 26000-2012 Руководство по социальной ответственности

4. Рекомендации «Самооценка деятельности организации на соответствие критериям прем Правительства Российской Федерации в области качества, ОАО «ВНИИС», Р 50-601-45/1-2017

5. Тито Конти. Самооценка в организациях, РИА «Стандарты и качество», М. 2002.

В состав преподавателей входят специалисты, принимающие непосредственное участие в работе по созданию учебно-тематического плана соответствующего курса и являющиеся ведущими специалистами в этой области.

Составитель программы:

Дворук Т.Ю. – преподаватель.