

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**М.М. Бутакова, М.В. Титова**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

*Учебное пособие*



Барнаул

---

Издательство  
Алтайского государственного  
университета  
2014

УДК 33:37(075.8)  
ББК 65.497.4-21я73  
Б 93

*Рецензент:*  
канд. экон. наук, профессор **О.Н. Соколова**

**Бутакова, М.М.**  
**Б 93** Система менеджмента качества в организации высшего образования [Текст] : учебное пособие / М.М. Бутакова, М.В. Титова. — Барнаул : Изд-во Алт. ун-та, 2014. — 72 с.  
ISBN 978-5-7904-1573-9

В пособии содержатся основные положения менеджмента качества и международного стандарта ISO 9001:2011, рассматриваются теоретические и практические вопросы разработки системы менеджмента качества АлтГУ.

Предназначено для руководителей, специалистов и разработчиков СМК, студентов направлений «экономика» и «менеджмент», изучающих дисциплину «Менеджмент качества», слушателей программ дополнительного образования.

УДК 33:37(075.8)  
ББК 65.497.4-21я73

*Настоящее издание опубликовано в рамках реализации  
Программы стратегического развития  
Алтайского государственного университета*

ISBN 978-5-7904-1573-9

© Бутакова М.М., Титова М.В., 2014  
© Оформление. Издательство  
Алтайского государственного  
университета, 2014

# Оглавление

Введение .....	3
----------------	---

## Глава 1

<b>Система менеджмента качества как метод организации бездефектной работы .....</b>	<b>6</b>
1.1. Задачи системы менеджмента качества .....	6
1.2. Аргументы для создания СМК .....	7
1.3. Принципы современного менеджмента качества .....	7
1.4. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества .....	9
1.5. Разработка общесистемной документации .....	10
1.6. Стандарты. Структура и содержание основных разделов стандарта ISO 9001: 2011 .....	11
1.7. Внутренний аудит .....	11

## Глава 2

<b>Система менеджмента качества в Алтайском государственном университете .....</b>	<b>16</b>
2.1. Общие положения .....	16
2.2. Основные документы СМК АлтГУ .....	24
2.3. Область распространения системы менеджмента качества .....	31
2.4. Процессы и виды деятельности в СМК АлтГУ .....	32
2.5. Документация системы качества АлтГУ .....	34
2.6. Ответственность руководства АлтГУ .....	37
2.7. Ориентация на заинтересованные стороны .....	38
2.8. Планирование системы качества АлтГУ .....	38
2.9. Ответственность, полномочия и информирование .....	39
2.10. Анализ СМК .....	42
2.11. Менеджмент основных процессов СМК АлтГУ .....	43
2.11.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции .....	43
2.11.2. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК АлтГУ .....	50

2.11.3. Деятельность АлтГУ по измерению, анализу и улучшению.....	53
2.11.4. Информирование общества.....	57
<b>Термины.....</b>	<b>60</b>
<b>Библиографический список.....</b>	<b>62</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>63</b>

*Учебное издание*

**Марина Михайловна Бутакова,  
Марина Владимировна Титова**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

*Учебное пособие*

Редактор Н.Я. Тырышкина  
Подготовка оригинал-макета и дизайн обложки:  
К. Н. Дымчан

Издательская лицензия ЛР 020261 от 14.01.1997 г.  
Подписано в печать 24.02.2014. Формат 60x84/16.  
Бумага офсетная. Печать трафаретная.  
Усл.-печ. л. 4,2. Тираж 300 экз. Заказ 47.

Издательство Алтайского государственного университета  
Типография Алтайского государственного университета:  
656049, Барнаул, ул. Димитрова, 66