**Управление качеством образования- алгоритм действий**

Алгоритм деятельности организации по управлению качеством образования на основе международных стандартов ИСО 9000.

1. Руководство организации принимает решение о начале работы по развитию качества образования на основе требований международных стандартов ИСО.
2. Назначается руководитель по качеству как ответственное лицо по данному направлению деятельности. Следует учесть, данный человек должен хорошо знать проблемы организации, обладать авторитетом в коллективе. Для руководителя создается должностная инструкция. Назначение осуществляется на длительный срок. Необходимо помнить, что данный руководитель работает в очень тесной связи с первым лицом, так именно директор является основным руководителем по качеству в организации.
3. Руководитель по качеству совместно с директором формирует группу внутренних аудиторов. В группу отбираются члены организации по принципу наличия у них компетентности, опыта экспертизы, личностно-деловым качествам. Созданная команда должна быть многофункциональной, т.е. способной решать задачи оценки и управления качеством. Обязательно обучение членов группы вопросам менеджмента качества и экспертизы.
4. Состав команды утверждается приказом директора.
5. Разрабатывается политика и цели в области качества. Лучше создать в виде документа («Положение о качестве в организации», « Положение об оценке качества образования», можно включить в виде раздела в Программу развития образовательной организации или части в Положении о системе стимулирования и т.д.)
6. Формируется матрица приоритетов в области качества (на краткосрочную перспективу и дальнюю).
7. Формируется информационная система управления качеством образования как мониторинг качества образования.
8. Создается документирование по шести направлениям деятельности организации, описанное выше.
9. Руководителем по качеству совместно с членами группы создается программа качества как управленческий механизм решения проблем организации. Программа качества описывает действия (мероприятия), требуемые для достижения целей в области качества. Может быть сформирована в виде плана и представлена как сетевой график, комплексно-целевой план, или традиционная таблица. В случае затруднений в определении направлений развития качества образования следует воспользоваться в виде основания диаграммой Исакавы.
10. Программа качества обсуждается коллективом и утверждается руководством организации.
11. Для всех членов организации формируется иерархический граф ответственности за качество (по уровню решаемых задач).
12. Создается план контроля выполнения программы качества (обязательно задействованы все члены команды качества).
13. По итогам контроля заполняются и корректируются все документы, созданные по шести ключевым процедурам.
14. Обсуждение итогов реализации программы необходимо проводить не менее одного раза в год (лучше в полгода). Необходимо помнить, что оценивать результаты и деятельность надо одновременно.
15. Постоянное развитие на основе полученных результатов предполагает корректировку деятельности, программы качества и планов.