

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОмГТУ

 В.В. Шалай

« 16 » декабря 2010 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
Система менеджмента качества

Анализ со стороны руководства

СТО ОмГТУ 56.01 - 2010

Анализ СМК со стороны руководства

Дата введения 31.12.2010

ОМСК
2010

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН центром управления качеством учебного процесса

2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом от *20.12.2010* г. № *352*

3 ВЗАМЕН СТО ОмГТУ 56.01-2008 «Анализ СМК со стороны руководства»

4 Настоящий стандарт организации разработан в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 (п. 5.6).

4 Настоящий стандарт организации разработан в соответствии с ГОСТ ISO 9001 (п. 5.6) (Изменение № 1 приказ от 26.11.2013 № 276)

Содержание

1 Область применения	5
2 Нормативные ссылки.....	5
3 Цели и задачи.....	5
4 Основные нормативные положения.....	6
4.1 Входные данные для анализа	6
4.2 Постоянное улучшение	6
4.3 Выходные данные анализа	7
5 Порядок проведения анализа системы менеджмента качества	8
6 Оценка результативности СМК.....	9
7 Записи.....	9
8 Улучшение.....	9
Приложение А (рекомендуемое) Форма отчёта о результатах анализа функционирования СМК.....	10

Введение

Настоящий стандарт организации является частью комплекта документов по системе менеджмента качества, разработанного в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в целях эффективного управления качеством.

Настоящий документ регламентирует процедуру анализа СМК со стороны руководства университета.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок проведения анализа данных системы менеджмента качества университета с целью обеспечения её постоянной пригодности, адекватности и результативности. Проводимый анализ включает оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в системе менеджмента качества университета, и рассматривает потребности внесения изменений в политику и цели в области качества.

Данный стандарт организации обязателен для всех подразделений ОмГТУ.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте организации использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

- ~~ГОСТ Р ИСО 9000-2008~~ ГОСТ ISO 9000-2011(Изменение № 2 приказ от 26.11.2013 № 276) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ~~ГОСТ Р ИСО 9001-2008~~ ГОСТ ISO 9001-2011 (Изменение № 2 приказ от 26.11.2013 № 276) «Системы менеджмента качества. Требования»;
- РК ОмГТУ 42.01-2007 «Общие положения системы менеджмента качества. Руководство по качеству»;
- СТО ОмГТУ 42.02-2008 «Требования к документации. Управление записями».

3 Цели и задачи

3.1 Целью проведения анализа системы менеджмента качества со стороны руководства является:

- ~~— оценка пригодности, адекватности и эффективности системы управления качеством;~~ обеспечение ее постоянной пригодности, достаточности, результативности; (Изменение № 3 приказ от 26.11.2013 № 276)
- рассмотрение потребностей внесения изменений в систему менеджмента качества, а так же в политику и в цели в области качества;
- определение возможностей для улучшения системы менеджмента качеством образования, процессов и образовательных услуг.

3.2 Достижение данной цели осуществляется путём решения следующих задач:

- установлением периодичности проведения анализа СМК;
- оценкой способности процессов СМК достигать запланированных результатов;

- оценкой возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК;
- оценкой адекватности политики и целей в области качества;
- определением и осуществлением необходимых действий, направленных на постоянное улучшение СМК.

4 Основные нормативные положения

4.1 Входные данные для анализа

Входные данные для ежегодного анализа со стороны руководства содержат информацию и данные, относящиеся к показателям по качеству процессов СМК и их результатов. Исходные данные для анализа включают, как минимум, статистически обработанную информацию:

- по отчётам подразделений;
- по результатам внутреннего и внешнего аудита (проверок);
- обратной связи с потребителями, а также рекламациям со стороны работодателей, показателям процессов и соответствию образовательных услуг университета требованиям ФГОС ВПО;
- по статусу предупреждающих и корректирующих действий;
- по последующим действиям, вытекающим из предыдущего анализа со стороны руководства;
- по существенным изменениям, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- по рекомендациям по улучшению качества образовательных услуг;
- по показателям образовательного процесса и данным о соответствии результатов оказания образовательных услуг требованиям ФГОС ВПО и требованиям потребителей;
- по оценке эффективности распределения ресурсов, выделяемых на деятельность в области качества.

4.2 Постоянное улучшение

Возможности и очередность улучшений определяются посредством сравнения имеющихся показателей качества и целей, определенных в политике и целях в области качества.

Показатели качества определяются на основании степени их существенности посредством анализа информации об удовлетворенности потребителей, записей несоответствия результатов оказания образовательных услуг и процессов СМК,

результатов внутреннего аудита, а также других данных и информации, относящейся к показателям по качеству.

Показатели качества оцениваются посредством анализа системы менеджмента качества руководством. В тех случаях, когда показатели качества не соответствуют определенным целям, анализ со стороны руководства определяет специальные действия по улучшению, которые приведут к достижению поставленных целей. В том случае, когда цели в области качества достигнуты, проведение анализа со стороны руководства позволяет выявить возможности установления новых, более высоких, целей в данной области и определённых действий по улучшению для достижения новых целей.

Руководители подразделений определяют возможности улучшения, основываясь на результатах деятельности своих подразделений. Работники университета также поддерживаются в инициировании с их стороны идей по улучшению образовательных услуг. Высшее руководство оценивает внесенные предложения, определяет их существенность и, когда это возможно, проводит улучшения путем определения и разработки системы корректирующих и предупреждающих действий.

Предложения по улучшению обычно внедряются посредством использования результатов анализа со стороны руководства и проведения корректирующих и предупреждающих действий. Где это возможно, предложения по улучшению могут быть инициированы посредством директив руководства, таких как: распоряжения, приказы руководства и так далее.

4.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны руководства включают все решения и действия, относящиеся:

- к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;
- к улучшению качества образовательных услуг согласно требованиям потребителей, ФГОС ВПО;
- к потребности в ресурсах и их улучшению.

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства, принятые по его результатам решения направлены на:

- улучшение системы менеджмента качества,
- усовершенствование процессов и улучшение качества образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей.

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства включает определение ресурсов, необходимых для осуществления этих действий.

Отчёт о результатах анализа со стороны руководства включает:

- перечень действий по улучшению;
- перечень назначенных лиц, ответственных за улучшение и за распределение ресурсов, необходимых для проведения действий по улучшению.

Ответственный представитель руководства по качеству руководит внедрением всех необходимых корректирующих и предупреждающих действий, разработанных в результате анализа системы менеджмента качества руководством университета.

5 Порядок проведения анализа системы менеджмента качества

5.1 Анализ СМК включает:

- оценку адекватности политики в области качества и целей в области качества;
- определение необходимости изменений в СМК;
- оценку возможностей для улучшений.

5.2 Результаты анализа функционирования СМК должны содержать количественные показатели результативности процессов и сравнение показателей с прошлыми годами.

5.3 Результаты анализа руководители структурных подразделений оформляют в виде отчета «О результатах анализа функционирования СМК». Отчёты за каждый прошедший учебный год ежегодно предоставляются в ЦУКУП в срок до 30 сентября. Сбор и анализ необходимых данных, свидетельствующих о результативности функционирования СМК в структурном подразделении, производится в мае-июне ежегодно. Форма отчёта и рекомендации по его составлению приведены в Приложении А.

5.4 На основе отчётов структурных подразделений, отчётов об аудиторских проверках и общих показателей, характеризующих деятельность университета в целом, ЦУКУП ежегодно в срок до 30 ноября подготавливает и представляет ответственному представителю руководства по качеству сводный отчёт университета «О результатах анализа функционирования СМК».

5.5 Ответственный представитель руководства по качеству организует и проводит, по крайней мере, один раз в год анализ системы менеджмента качества со стороны руководства, посредством проведения заседаний методического совета по качеству или на заседаниях Учёного совета, по обмену новыми идеями, организацией

дискуссий и оценкой результатов проведенного анализа руководством, используемых при планировании улучшения образовательных процессов университета.

6 Оценка результативности СМК

Оценка результативности СМК проводится на основании анализа степени достижения поставленных целей в области качества на очередной плановый период, а также показателей и критериев оценки СМК, устанавливаемых приказом ректора по университету.

7 Записи

Отчёты по анализу со стороны руководства являются записями, поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся так, как это определено стандартом СТО ОмГТУ 42.02.

8 Улучшение

В СТО ОмГТУ 56.01 «Анализ СМК со стороны руководства» могут быть внесены изменения или дополнения по результатам внутренних проверок и аудитов.

**Приложение А
(рекомендуемое)
Форма отчёта о результатах анализа функционирования СМК**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Подразделение _____
(наименование филиала, института, факультета, кафедры

иного структурного подразделения)

Отчёт

О результатах анализа функционирования СМК

в 20___ / 20___ учебном году

«___» _____ 20___ г.

Руководитель
подразделения

(подпись)

И.О. Фамилия

Уполномоченный
по качеству

(подпись)

И.О. Фамилия

ОМСК – 20__

Содержание

1. Анализ выполнения целей в области качества
2. Результаты аудиторских проверок
3. Обратная связь с потребителями
4. Анализ результативности выполнения собственных корректирующих и предупреждающих действий, не связанных с аудиторскими проверками
5. Функционирование процессов СМК и их результаты
6. Общий вывод о функционировании СМК и рекомендации по улучшению

1 Анализ выполнения целей в области качества

1.1 Процент выполнения принятых на отчетный год целей в области качества:.....

1.2 Результативность выполнения целей [указать (перечислить), что, на сколько или как улучшилось в результате достижения целей в области качества (кратко, без общих фраз, конкретно и измеримо)]:

1.2.1

1.2.2

и т.д.

1.3 Цели, которые не достигнуты [если в разделе 1.1 процент меньше 100]

№ п/п	Наименование цели, которая не достигнута	Причина, по которой цель не достигнута	Принятое решение относительно этой цели
1	2	3	4
1			
2			
3			
4			

2 Результаты аудиторских проверок [если они в отчетном году были]

- Если несоответствия не были выявлены, то указать: ...«аудиторская проверка показала, что СМК в подразделении функционирует в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001—2008 ГОСТ ISO 9001-2011 (Изменение № 4 приказ от 26.11.2013 № 276) и внутривузовских документов СМК». На этом раздел 2 отчета завершен.

- Если несоответствия были выявлены, то:

2.1 Выявлено несоответствий:.....(количество)

2.2 Запланированные мероприятия выполнены на(%).

2.3 Результативность выполненных мероприятий [указать (перечислить), устранены ли причины несоответствий что, на сколько или как улучшилось в результате выполнения мероприятий]:

2.3.1

2.3.2

и т.д.

- Если мероприятия выполнены на 100% (см. п. 2.2), то на этом раздел 2 отчета завершен.

- Если в п. 2.2 процент выполнения менее 100%, то:

2.4 Мероприятия, которые не были выполнены

№ п/п	Наименование запланированных мероприятий, которые не были выполнены	Причина невыполнения	Принятое решение относительно этих мероприятий
1			
2			
3			
4			

3 Обратная связь с потребителями. (студенты, выпускники, кафедры, работодатели)

3.1 Оценка удовлетворенности потребителей в отчетном периоде.....
(проведена, не проводилась).

- Если оценка не проводилась, то на этом раздел 3 отчета завершен.

- Если оценка проводилась, то:

3.2 В результате оценки удовлетворенности, выявлены типы (виды) неудовлетворенности и их причины, намечены к выполнению в текущем учебном году необходимые корректирующие действия, направленные на устранение выявленных причин и улучшение удовлетворенности потребителей:

№ п/п	Тип (вид) или наименование выявленной неудовлетворенности потребителей	Установленная причина появления неудовлетворенности	Мероприятия (коррект. действия) по устранению причин и улучшению удовлетворенности потребителей, запланированные к исполнению в 20../20.. уч. год	Исполнители	Сроки исполнения

4 Анализ результативности выполнения собственных корректирующих и предупреждающих действия, не связанных с аудиторскими проверками

4.1 По итогам предыдущего анализа функционирования СМК было запланировано выполнение в отчетном году _____ мероприятий, включенных в разделы 3, 5 и 6 предыдущего отчета. Выполнено _____ (количество) мероприятий, что составило _____ (%).

4.2 Результативность выполненных мероприятий можно оценить как _____
(высокую, удовлетворительную).

- Описать (перечислить), что, на сколько или как улучшилось в результате выполнения намеченных мероприятий.

4.2.1

4.2.2

и т.д.

5 Функционирование процессов СМК и их результаты

(Процессы СМК: «Менеджмент качества обучения», «Менеджмент ресурсов» и «Ответственность руководства»)

5.1 Процент выполнения установленных показателей результативности процессов:

5.1.1 Менеджмент качества обучения _____(%).

5.1.2 Менеджмент ресурсов _____(%).

5.1.3 Ответственность руководства _____(%).

- Если по всем трем процессам результат находится на уровне 100%, то в отчете указать: «Анализ данных об условиях реализации процессов СМК в подразделении, параметры и показатели качества свидетельствует о том, что процессы СМК и их результаты соответствуют установленным требованиям. Процессы находятся в управляемом состоянии». На этом раздел 5 отчета завершен.

- Если же какие – либо показатели любого из процессов, имеющие прямое отношение к подразделению, оказываются ниже запланированных (плановых), т.е. выполнение меньше 100%, то:

5.2 В результате анализа степени выполнения запланированных показателей процессов СМК и их результатов выявлены причины низких значений отдельных показателей и намечены к выполнению в текущем учебном году необходимые корректирующие и предупреждающие действия, направленные на устранение выявленных причин, снижение риска и их последующего появления и улучшения соответствующих показателей:

№ п/п	Наименование показателя процессов СМК, значение которого ниже запланированного	Установленная причина не достижения планового значения показателя	Мероприятия (коррект. и предупр. действия) по устранению причин и улучшению показателя, запланированные к исполнению в 20../20.. уч. год	Исполнители	Сроки исполнения

6 Общий вывод о функционировании СМК и рекомендации по улучшению

6.1 Общий вывод о результативности функционирования СМК в подразделении:

.....

6.2 Рекомендации по улучшению.

С целью улучшения СМК в подразделении планируется результативно выполнить мероприятия, представленные в разделах 3 и 5 настоящего отчета.

Кроме того предлагается:

-;

-;

(сформулировать аргументированные дополнительные предложения (если они есть) по улучшению или изменению СМК, как в подразделении, так и в целом по университету).

Приложение: В качестве примеров к отчёту приложить несколько официальных отзывов предприятий о качестве содержания ООП и подготовки специалистов (для выпускающих кафедр).

Отчёт составлен

«___»_____ 20___ г.

Рассмотрен на заседании (кафедры,
Уч. совета ф-та)

«___»_____ 20___ г.

протокол №_____

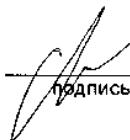
Мероприятия, указанные во всех разделах отчета, включены в план работы подразделения и индивидуальные планы сотрудников на текущий учебный год.

Руководитель подразделения _____ И.О. Фамилия
(подпись)

Лист согласования

Проректор по УР,
ответственный представитель
руководства по качеству

подразделение, должность


подпись

14.12.10

дата

А.В. Мышлявцев

инициалы, фамилия

Руководитель разработки:

Директор ЦУКУП

подразделение, должность


подпись

14.12.10

дата

А.П. Тарасов

инициалы, фамилия

Исполнитель:

Инженер 2 категории ЦУКУП

подразделение, должность


подпись

14.12.10

дата


М.Ю. Поклад

инициалы, фамилия

Согласовано:

Помощник проректора по УР

подразделение, должность


подпись

14.12.10

дата

Б.И. Огорелков

инициалы, фамилия

Лист регистрации изменений

[illegible]