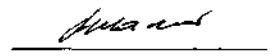


ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОмГТУ

 В.В. Шалай
 «16» октября 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 ~~26.12.2010 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 соответствуя 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 подготовливает 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

OMCK – 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), устраниены 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 устраниению 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

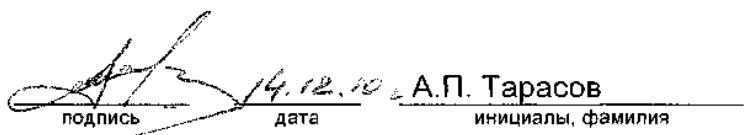

подпись

14.12.10
дата

А.В. Мышлявцев
инициалы, фамилия

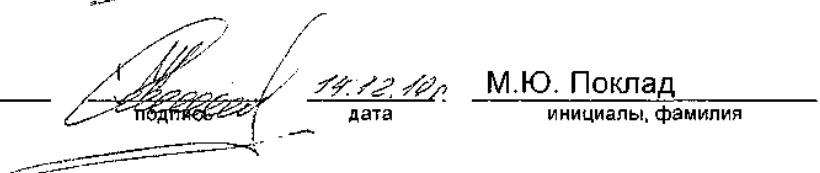
Руководитель разработки:

Директор ЦУКУП
подразделение, должность


подпись 14.12.10 дата
А.П. Тарасов инициалы, фамилия

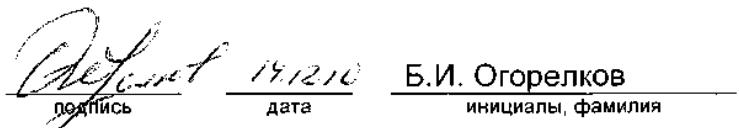
Исполнитель:

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