



Автономная некоммерческая организация высшего профессионального образования Центросоюза РФ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

Система менеджмента качества

5.6 Анализ СМК со стороны руководства

Документированная процедура СМК

ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

ДП СМК 5.6 - 2011

Москва
2011

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 2 из 14
--	---	-------------------------

Предисловие

1 Разработчики документа	Г.П. Капица, проректор по качеству образовательной деятельности Г.Ю. Мясникова, начальник отдела менеджмента качества
2 Внесен	Отделом менеджмента качества Российского университета кооперации
3 Утвержден	Приказом ректора № 435-од от 06.09.2011 г.
4 Соответствует требованиям	МС ИСО 9001:2008
5 Введен	Впервые
6 Дата введения	06.09.2011 г.
7 Срок действия	<i>До замены новой</i>

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные документы	3
3 Термины, определения и сокращения	3
4 Основные положения	4
5 Входные данные для анализа системы менеджмента качества	5
6 Выходные данные анализа системы менеджмента качества	6
7 Информационное обеспечение	7
8 Организация работ	7
9 Подготовка к проведению анализа со стороны руководства	10
10 Проведение анализа со стороны руководства	11
11 Распределение ответственности	12
12 Согласование и ознакомление	12
Лист согласования	12
Лист регистрации изменений	13
Приложение А Форма отчета «Анализ СМК со стороны руководства»	14

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 3 из 14
--	---	-------------------------

1 Область применения

Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями МС ИСО 9001: 2008 и является основным документом, реализующим требования системы менеджмента качества к анализу со стороны руководства.

Процедура устанавливает последовательность сбора и обработки информации, выработки на основе анализа решений, обеспечивающих улучшение деятельности, совершенствование качества образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей и требованиями, определенными нормативными документами.

Требования настоящей документированной процедуры являются обязательными и распространяются на всех сотрудников Российского университета кооперации, участвующих в анализе системы менеджмента качества со стороны руководства.

2 Нормативные документы

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие стандарты и документы системы менеджмента качества:

- МС ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Словарь;
- МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования;
- РК 3.1-2010 Руководство по качеству Российского университета кооперации;
- ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями (версия 2.1);
- Положение о представителе руководства по качеству Российского университета кооперации.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применены термины и определения, установленные международным стандартом ИСО и данной документированной процедурой:

Анализ (review): деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (п. 3.8.7 МС ИСО 9000:2005)

Анализ со стороны руководства (п.5.6, 5.6.1 МС ИСО 9001:2008): высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества вуза в целях обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. Этот анализ

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 4 из 14
--	---	-------------------------

должен включать в себя оценку возможностей улучшений и потребности в изменениях в системе менеджмента качества университета, в том числе в политике и целях в области качества.

Записи об анализе со стороны руководства должны поддерживаться в рабочем состоянии (п.4.2.4 МС ИСО 9001:2008).

Документированная процедура (ДП): документ, содержащий документальное описание установленного способа осуществления процесса СМК в рамках процессной модели СМК РУК.

Качество: степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (п.3.1.1 МС ИСО 9000:2005).

Корректирующее действие: действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (п.3.6.5 МС ИСО 9000:2005).

Руководство по качеству (РК): документ, описывающий систему менеджмента качества, её конфигурацию, процессы, в том числе путем применения ссылок на документы системы менеджмента качества

Требование: потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (п.3.1.2 МС ИСО 9000:2005).

3.2 В настоящей документированной процедуре применены следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

МС – международный стандарт;

ОМК – отдел менеджмента качества;

РК – Руководство по качеству Российского университета кооперации;

РУК – Российский университет кооперации;

СМК – система менеджмента качества.

PDCA – цикл управления качеством (планирование – осуществление – проверка – улучшение).

4 Основные положения

4.1 Анализ функционирования СМК на постоянную пригодность, достаточность и результативность высшее руководство университета проводит через запланированные интервалы времени на заседании Совета по качеству образования или Учёном совете университета.

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

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 5 из 14
--	---	-------------------------

- оценка пригодности, адекватности и эффективности системы управления качеством;
- рассмотрение необходимости внесения изменений в систему качества, а так же в политику и цели в области качества;
- определение возможностей для улучшения системы управления качеством образовательных услуг.

4.3 Представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности или назначенное им лицо организует и проводит, как правило, один раз в год анализ СМК со стороны руководства. При необходимости может проводиться внеплановый анализ СМК.

4.4 Для анализа СМК со стороны руководства ОМК проводит анализ данных и формирует материалы для отчёта по итогам развития и внедрения СМК.

4.5 Анализ проводят:

- персонально проректор по качеству образовательной деятельности, утверждает ректор;
- коллективно на заседаниях Ученого совета университета;
- коллективно на заседаниях Совета по качеству образования.

4.6 Коллективный анализ со стороны руководства обеспечивает трибуну по обмену новыми идеями, открытую дискуссию и оценивание внутреннего и внешнего положения университета. Анализ является частью цикла PDCA и заканчивается принятием решений.

4.7 Анализ со стороны руководства проводят также на уровнях факультетов, кафедр и других подразделений.

4.8 С целью доведения информации до сведения персонала университета результаты анализа со стороны руководства при необходимости публикуются в виде раздаточного материала.

4.9 Руководство сбором информации для анализа, обработкой информации, выработкой рекомендаций по улучшению СМК осуществляет представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности.

5 Входные данные для анализа системы менеджмента качества

5.1 Входные данные для анализа высшему руководству предоставляют: по каналам СМК — представитель руководства (проректор по качеству образовательной деятельности) (п. 5.5.2 РК); по административным каналам — деканы факультетов и руководители управлений, **центров**, на-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 6 из 14
--	---	-------------------------

чальники отделов через соответствующих проректоров.

5.2 Входные данные для анализа включают следующую информацию:

- результаты внутреннего (п. 8.2.2 РК) и внешнего аудитов;
- данные об удовлетворенности всех заинтересованных сторон (п. 8.2.1 РК);
- данные о мониторинге процессов (п. 8.2.3 РК) и результатах аттестации обучаемых (п. 8.2.4 РК);
- оценки результативности и эффекта предупреждающих (п.8.5.3 РК) и корректирующих действий (п. 8.5.2 РК);
- оценки действий по решениям на основе предыдущих анализов (записи по п. 5.6.3 РК);
- рекомендации по улучшению (п. 5.5.3; 8.4 РК);
- данные о трудоустройстве выпускников;
- другие данные, такие, как: состояние компетентности персонала; факторы, связанные с потребностями в специалистах; результаты самооценки и т. д.

5.3 Дополнительно в целях учета интересов обучаемых и других заинтересованных сторон во входные данные включают:

- изменения законодательных актов, технических регламентов, федеральных государственных образовательных стандартов нового поколения, государственных образовательных стандартов и других установленных требований;
- показатели динамики и тенденций;
- сведения о работе со школами и другими поставщиками абитуриентов;
- результаты управления несоответствующими процессами, а также отстающими и неаттестованными обучаемыми (п. 8.3 РК);
- финансовое состояние и затраты на качество;
- другие факторы, которые могут воздействовать на результативность и эффективность деятельности университета.

Источниками первичной информации являются итоговые отчёты деканатов, других структурных подразделений.

6 Выходные данные анализа системы менеджмента качества

6.1 В процессе анализа определяют сильные и слабые стороны действующей СМК и разрабатывают соответствующие планы.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 7 из 14
--	---	-------------------------

6.2 В результате анализа высшее руководство принимает решения по:

- повышению результативности и эффективности СМК и ее процессов;
- улучшению качества процессов обучения и качества подготовки обучаемых;
- обеспечению требуемыми ресурсами.

6.3 Выходные данные анализа используют как входные данные для процессов текущего и стратегического улучшения, снижения рисков и постановки новых целей.

6.4 В дополнение к анализу со стороны руководства руководители подразделений определяют возможности улучшения, основываясь на результатах деятельности своих подразделений. Работники университета также могут вносить предложения по улучшению образовательных услуг, процессов, систем. Высшее руководство оценивает внесенные предложения, определяет их существенность и, когда это возможно, проводит улучшения путем определения и разработки системы корректирующих и предупреждающих действий.

6.5 Предложения по улучшению внедряются посредством использования результатов анализа со стороны руководства и проведения корректирующих и предупреждающих действий. Предложения по улучшению могут быть инициированы посредством директив руководства, таких как: заявление о политике, распоряжения, приказы руководства и т.д.

7 Информационное обеспечение

7.1 Информационное обеспечение анализа СМК со стороны руководства гарантирует:

- информирование внутренних и внешних потребителей университета и заинтересованных сторон о результативности и эффективности системы и её оценки со стороны руководства;
- информирование внутренних и внешних потребителей и заинтересованных сторон о мероприятиях по улучшению функционирования системы, включая рассылку соответствующих документов по подразделениям, размещение их на сайте Российского университета кооперации.

8 Организация работ

8.1 Анализ со стороны руководства состоит из следующих подпроцессов:

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 8 из 14
--	---	-------------------------

- подготовка к проведению анализа СМК со стороны руководства;
- проведение анализа СМК со стороны руководства;
- проведение мероприятий по улучшению;
- проведение проверки выполнения мероприятий по улучшению.

8.2 Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства проводится на 2 уровнях:

- уровень факультета/ подразделения (кафедры);
- уровень менеджмента (управления) университета в целом.

8.3 В таблице 1 приведены важнейшие виды деятельности по анализу системы менеджмента качества и результатов деятельности университета и его подразделений, с указанием периодичности, участников, входной и выходной информации.

Таблица 1

Анализ СМК и результатов деятельности университета
и его подразделений

Действия	Периодичность	Участники	Информация	
			Входная	Выходная
Уровень факультета/подразделения (кафедры)				
1. Проведение заседаний кафедры по вопросам качества под руководством заведующего кафедрой	По мере необходимости, но не реже 2 раз в семестр.	Заведующий кафедрой и ППС кафедры	Информация о выполнении предыдущих решений, контроле и мониторинге качества деятельности, претензиях потребителей и других заинтересованных сторон, о факторах, отрицательно влияющих на качество	Решения по улучшению процессов СМК на кафедре, выделении ресурсов, сроках (записи в протоколе). Корректирующие и предупреждающие действия, планы качества.
2. Проведение заседаний Учёного совета факультета под руководством председателя	В соответствии с положением, но не реже одного раза в семестр	Члены совета, председатель, приглашенные	Информация об итогах сессии по группам, курсам и дисциплинам; претензии потребителей и других заин-	Решения по улучшению процессов СМК на факультете, выделении ресурсов, сроках (записи в протоколе). Кор-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 9 из 14
--	---	-------------------------

Совета			тересованных сторон; сведения о факторах, отрицательно влияющих на качество	ректирующие и предупреждающие действия, планы качества
--------	--	--	---	--

На уровне университета

3. Подготовка и представление для анализа данных о качестве процессов, результатах их деятельности и СМК в целом	В соответствии с планом работы отдела менеджмента качества, планом проведения внутренних аудитов и проверок	Отдел менеджмента качества, Совет по качеству образования	Информация о деятельности кафедр и факультетов в области качества по темам совещаний. Данные аудитов СМК. Данные мониторинга и их анализ	Решения по направлениям совершенствования СМК и ее элементов на кафедрах, факультетах и в университете. Программы и проекты в области качества
4. Составление годового отчета по развитию СМК	Ежегодно в конце учебного года	Отдел менеджмента качества	Требования к составу входных данных для анализа СМК со стороны руководства, требования к проведению оценки результативности процессов СМК согласно МС ИСО 9001:2008.	Результаты аудитов, обратная связь с потребителями, данные о функционировании процессов, о качестве услуг, о выполнении корректирующих и предупреждающих действий. Действия по результатам предыдущего анализа. Изменения, влияющие на СМК. Рекомендации по улучшению
5. Анализ СМК со стороны руководства	Не реже одного раза в год	Ректор, проректор по качеству образовательной деятельности, начальник отдела менеджмента качества	Результаты аудитов, обратная связь с потребителями, данные о функционировании процессов, о качестве	Решения о действиях по: повышению результативности СМК и ее процессов с учетом требований потребителей;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 10 из 14
--	---	--------------------------

		ва, руководители процессов	услуг, о выполнении корректирующих и предупреждающих действий. Действия по результатам предыдущего анализа. Изменения, влияющие на СМК. Рекомендации по улучшению	удовлетворению потребности в ресурсах
--	--	----------------------------	---	---------------------------------------

9 Подготовка к проведению анализа со стороны руководства

Подготовка к проведению анализа со стороны руководства включает в себя этапы:

9.1 Запрос о предоставлении информации о качестве и о предложениях по улучшению деятельности структурных подразделений.

Отдел менеджмента качества запрашивает информацию о качестве у руководителей структурных подразделений – уполномоченных по качеству и ответственных за процессы СМК. Отдел менеджмента качества предоставляет уполномоченным по качеству форму для представления информации о качестве, устанавливает сроки предоставления этой информации.

9.2 Подготовка и предоставление информации о качестве.

Руководители структурных подразделений – уполномоченные по качеству и ответственные за процессы СМК предоставляют в отдел менеджмента качества информацию о качестве и предложения по улучшению деятельности своих подразделений в соответствии с формой. Время на предоставление запрашиваемой информации составляет 3 рабочих дня.

9.3 Структурирование и анализ предоставленной информации о качестве.

Отдел менеджмента качества структурирует и анализирует полученную информацию о качестве и по улучшению деятельности подразделений. Время на анализ полученной информации составляет одну неделю.

При анализе полученной информации о качестве начальник отдела менеджмента качества может привлечь в обязательном порядке членов Совета по качеству образования в качестве консультантов.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 11 из 14
--	---	--------------------------

9.4 Составление проекта годового отчета по развитию СМК.

Отдел менеджмента качества составляет проект годового отчёта по развитию СМК на основании анализа полученной информации о качестве. Время составления проекта отчёта составляет 7 рабочих дней.

Проект отчёта представляется представителю руководства по качеству - проректору по качеству образовательной деятельности.

10 Проведение анализа со стороны руководства

10.1 Представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности анализирует и утверждает годовой отчет о работе отдела менеджмента качества по развитию СМК.

10.2 Представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности на основании представленного ОМК годового отчета формирует отчет об эффективности и результативности СМК «Анализ СМК со стороны руководства».

10.3 Отчет «Анализ СМК со стороны руководства» оформляется в соответствии с требованиями методической инструкции РУК «Правила построения, изложения, оформления документов СМК» и как правило, состоит из разделов, приведенных в приложении А настоящей ДП.

10.4 Вопрос об анализе СМК со стороны руководства включается в план работы на год и повестку заседания Совета по качеству образования.

10.5 Представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности предоставляет отчет об эффективности и результативности СМК «Анализ СМК со стороны руководства» на одобрение Совета по качеству образования.

10.6 После одобрения на Совете по качеству образования представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности предоставляет отчет об эффективности и результативности СМК «Анализ СМК со стороны руководства» на утверждение ректору Российского университета кооперации.

10.7 После утверждения отчёта «Анализ СМК со стороны руководства» представитель руководства по качеству – проректор по качеству образовательной деятельности готовит проект плана мероприятий по развитию и сопровождению СМК РУК на следующий период и предоставляет этот план на утверждение ректору Российского университета кооперации. Форма плана представлена в приложении Д документированной процедуры ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями (версия 2.1).

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 12 из 14
--	---	--------------------------

10.8 Отчет «Анализ СМК со стороны руководства» хранится у представителя руководства по качеству – проректора по качеству образовательной деятельности. Копия отчёта — в отделе менеджмента качества.

11 Распределение ответственности

Ответственным за организацию разработки и введение данной документированной процедуры в действие является начальник Отдела менеджмента качества.

12 Согласование и ознакомление

Согласование настоящей документированной процедуры производится с ответственными лицами под роспись в Листе согласования.

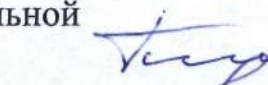

Ознакомление с настоящей документированной процедурой производится уполномоченным по качеству структурного подразделения под роспись в Журнале регистрации документов и ознакомления с документами СМК.

Внесение изменений в настоящую документированную процедуру производится в соответствии ДП СМК 4.2.1-2010 Управление документацией и отражается в Листе регистрации изменений.

Лист согласования


РАЗРАБОТАНО:

Проректор по качеству образовательной деятельности
Начальник отдела менеджмента качества

 Г.П. Капица
 Г.Ю. Мясникова

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебно-методической работе

 Г.Н. Дудукалова

« 06 » _____ 09 _____ 2011 г.


Проректор по учебной работе

« 06 » _____ 09 _____ 2011 г.

 В.П. Леошко

Проректор по научной работе

« 06 » _____ 09 _____ 2011 г.

 Е.А. Певцова

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Документированная процедура ДП СМК 5.6-2011 Анализ СМК со стороны руководства	Версия 1. С. 14 из 14
--	---	--------------------------

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма отчета «Анализ СМК со стороны руководства»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ И.О.Ф.
« » _____ 201_ г.

ОТЧЁТ АНАЛИЗ СМК РОССИЙСКОГО УНИВЕРСИТЕТА КООПЕРАЦИИ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

Разделы

- 1 Оценка соответствия СМК
- 2 Общие сведения о СМК Российского университета кооперации
- 3 Анализ реализации плана РУК по СМК
- 4 Анализ реализации целей университета в области качества
- 5 Анализ программы аудитов
- 6 Анализ результатов опросов о качестве предоставляемых образовательных услуг и удовлетворенности деятельностью университета потребителей и заинтересованных сторон
- 7 Анализ функционирования процессов СМК
- 8 Анализ реализации корректирующих действий
- 9 Финансовые ресурсы для развития СМК
- 10 Результаты
- 11 Рекомендации по улучшению

Составил

Представитель руководства
по качеству, проректор по
качеству образовательной деятельности
« » _____ 201_ г.

И.О.Фамилия