Федеральное агентство морского и речного транспорта

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова»

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства

Санкт-Петербург
2019

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 8

к приказу ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
от 16.__10___. 2019 № 1054

Система менеджмента качества **Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства**	Новая редакция
	Дата введения - с момента утверждения

Настоящая Процедура разработана согласно требованиям Международного Стандарта ИСО 9001-2015 и является документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова».

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора.

Контроль документа	Представитель руководства по качеству
Руководитель разработки	Начальник службы качества Тарануха С.Н.
Исполнитель	Тарануха С.Н.

Оглавление

Лист ознакомления **4**
Лист учета экземпляров **4**
Лист учета корректуры **4**
1. Область применения **5**
2. Нормативные ссылки **5**
3. Полномочия и ответственность **5**
4. Цели анализа СМК **5**
5. Объем анализа СМК **6**
6. Проведение анализа СМК **6**
7. Отчет об анализе СМК **7**
8. Результаты анализа СМК **7**
Приложение **9**

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Лист учета экземпляров

Место хранения корректируемого экземпляра	№ экз.
Служба качества	2

Место хранения некорректируемого экземпляра	№ экземпляра
Общий отдел	1
Корпоративный портал	

Лист учета корректуры

№	Номер страницы	Номер пункта	Изменение/ Проверка	Дата внесения корректуры/ проверки	Утверждение корректуры (Ф.И.О. / Подпись)

1. Область применения

1.1. Настоящая процедура определяет требования и методику проведения анализа системы менеджмента качества (СМК) со стороны руководства университета.

1.2. Процедура используется при проведении периодического ежегодного анализа результативности и эффективности действия СМК университета.

1.3. Процедура обеспечивает выполнение необходимых требований международных и национальных стандартов в области образования, в том числе требований Конвенции ПДНВ, университетом и его филиалами, а также поставленных задач, целей и политики в области качества.

2. Нормативные ссылки

2.1. ИСО-9000-2015 Системы менеджмента качества. Словарь и основные принципы.

2.2. ИСО-9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.

2.3. Международная Конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 г с поправками (Конвенция ПДНВ).

2.4. Руководство по качеству.

2.5. Устав университета.

3. Полномочия и ответственность

3.1. По результатам анализа СМК решения принимаются руководством университета. Решения, принимаемые руководством университета, должны быть обеспечены ресурсами, необходимыми для обеспечения поставленных целей и результативности СМК. Ответственность за их выполнение несет представитель руководства по качеству – проректор по образовательной деятельности.

3.2. Проведение анализа СМК в университете осуществляет представитель руководства по качеству. Он отвечает:

– за планирование и регулярность анализа;

– за подготовку и проведение анализа;

– за ведение отчетности по анализу;

– за устранение выявленных несоответствий.

3.3. В подготовке к проведению анализа работы СМК участвуют руководители подразделений. Они несут ответственность:

– за предоставление информации для проведения анализа;

– за создание условий представителю руководства по качеству для проведения анализа СМК;

– за устранение выявленных несоответствий по своим подразделениям.

3.4. Анализ СМК филиала университета осуществляется руководством филиала. Результаты анализа СМК филиала передаются в университет и используются для анализа СМК университета в целом. Ответственность за их выполнение несет представитель руководства по качеству филиала.

4. Цели анализа СМК

4.1. Целями анализа СМК являются:

– оценка правильности выбора политики в области качества и ее эффективности;

– оценка достаточности документального оформления процедур по процессам, связанным с осуществляемой деятельностью;

– оценка соответствия осуществляемой деятельности документально оформленным

процедурам;

– оценка результативности внедренной СМК в отношении установленной политики;

– оценка соответствия осуществляемой деятельности в области подготовки членов экипажей морских судов требованиям Конвенции ПДНВ;

– совершенствование СМК и повышение уровня качества выполняемых работ;

– вовлечение сотрудников университета в повышение результативности СМК;

– создание условий для совершенствования и самореализации всеми участниками научно-образовательного процесса в интересах личности, университета и отрасли.

5. Объем анализа СМК

5.1. Анализ СМК охватывает следующие виды деятельности и направления:

– степень достижения поставленных целей в области качества;

– степень актуальности политики в области качества;

– организационную структуру, включая достаточность ресурсов;

– документально оформленные процедуры (административные и системные);

– квалификацию и компетентность персонала, их достаточность для выполнения требований Конвенции ПДНВ;

– оборудование и материальные ресурсы; их достаточность для выполнения требований Конвенции ПДНВ;

– процессы СМК, соответствие их требованиям федеральных государственных образовательных стандартов и Конвенции ПДНВ;

– организацию практик обучающихся;

– качество оказываемых услуг;

– окончательный результат оказываемой услуги, уровень профессиональных компетенций, демонстрируемый выпускниками на государственной итоговой аттестации;

– документацию и отчетные документы СМК.

6. Проведение анализа СМК

6.1. Анализ СМК готовится представителем руководства по качеству. Анализ СМК основывается на следующих данных:

– статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

– изменения внутренних и внешних факторов, влияющих на деятельность СМК университета;

– информация о результатах деятельности системы качества, включающая:

  – удовлетворенность потребителей (результаты анкетирования установленных групп потребителей – обучающихся, преподавателей по различным уровням обучения);

  – степень достижения целей в области качества;

  – показатели процессов; отчёты по самообследованию кафедр, основных образовательных программ по соответствующим направлениям подготовки, отчет по самообследованию университета; анализ выполнения лицензионных показателей и показателей государственной аккредитации по основным образовательным программам;

  – результаты мониторинга и измерений (результаты независимой оценки качества обучения по итогам ФЭПО дисциплин основных образовательных программ; результаты государственной итоговой аттестации выпускников по программам ВО, СПО; результаты мониторинга эффективности вузов);

  – корректирующие действия и действия по устранению рисков и реализации

возможностей;

– результаты внутренних аудитов учебных структурных подразделений, неучебных структурных подразделений, а также филиалов, степень устранения несоответствий;

– анализ результативности конвенционной подготовки моряков в университете;

– деятельность внешних поставщиков (по результатам закупочной деятельности, организации практик, приобретению учебной литературы, а также компьютерной техники и лицензионного программного обеспечений).

– достаточность ресурсов;

– действия, предпринятые в отношении рисков и возможностей;

– возможности для улучшения.

6.2. Анализ СМК обсуждается ежегодно на заседаниях Ученого совета университета под председательством ректора университета.

7. Отчет об анализе СМК

7.1. Анализ СМК документально оформляется в виде отчета, содержащего следующую информацию:

– изменение внутренних и внешних факторов;

– информация о результатах деятельности системы качества, включающая:

– удовлетворенность потребителей;

– степень достижения целей в области качества;

– показатели процессов;

– корректирующие действия и действия по устранению рисков и реализации возможностей;

– результаты мониторинга и измерений;

– результаты аудитов;

– деятельность внешних поставщиков.

– достаточность ресурсов;

– действия, предпринятые в отношении рисков и возможностей;

– возможности для улучшения.

Примерная форма отчета приведена в Приложении.

8. Результаты анализа СМК

8.1. В результате анализа СМК руководство университета принимает решения, относящиеся к:

– повышению результативности СМК и ее процессов;

– улучшению образовательной деятельности согласно требованиям потребителей;

– повышению удовлетворенности обучающихся и заинтересованных сторон;

– выделению или перераспределению ресурсов.

8.2. Результаты анализа СМК со стороны руководства университета доводятся до сведения всех сотрудников путем размещения на корпоративном портале университета в разделе «Документы СМК», демонстрируя им, как процесс анализа со стороны руководства ведет к постановке новых целей и выработке решений.

8.3. Решения и мероприятия, запланированные по результатам анализа СМК, являются обязательными для всего персонала университета, в том числе филиалов.

8.4. Работники университета, в том числе филиалов, обеспечивают выполнение запланированных мероприятий. Контроль за эффективностью выполнения решений по результатам анализа СМК осуществляет представитель руководства по качеству (на уровне головного вуза), уполномоченные по качеству (на уровне филиалов).

Записи о качестве: Отчеты об анализе системы менеджмента качества со стороны руководства.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ФОРМА ОТЧЕТА О РЕЗУЛЬТАТАХ АНАЛИЗА СМК ГУМРФ

Федеральное агентство морского и речного транспорта

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор ГУМРФ

_____ Барышников С.О.
«____»_____20____ г

АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА 20__-20__

Санкт-Петербург
20___ год

Введение

Настоящий отчет составлен согласно требованиям раздела 9.3 МС ИСО 9001-2015 «Анализ со стороны руководства и включает в себя следующие сведения:

– анализ изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества ГУМРФ;

– результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства ГУМРФ;

– анализ степени достижения целей в области качества;

– результаты внутренних и внешних аудитов;

– анализ несоответствий, реализация корректирующих действий (коррекций);

– результаты мониторинга и измерений процессов СМК. Оценка результативности процессов

– анализ удовлетворенности потребителей и отзывов от соответствующих заинтересованных сторон;

– анализ результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей ;

– анализ потребности (достаточности) в ресурсах;

– рекомендации по улучшению системы менеджмента качества Университета (план мероприятий по улучшению СМК)

Система менеджмента качества ГУМРФ соответствует требованиям стандарта ГОСТ ИСО 9001-2015 и применяется в отношении образовательной и научной деятельности университета.

1. Анализ изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества ГУМРФ

В разделе приводится анализ внутренних и внешних факторов, которые оказали положительное или отрицательное влияние на систему менеджмента качества ГУМРФ в отчетный период. Перечень внутренних и внешних факторов соответствует разделу 4.1 Руководства по качеству ГУМРФ

№ п/п	Наименование фактора	Влияние фактора на СМК*
	Внешние факторы	
1	Макроэкономические аспекты: экономическая ситуация, изменение бюджетного финансирования деятельности университета	
2	Социальные аспекты: изменение спроса на отдельные программы подготовки по уровням ВО, СПО, ДПО	
3	Политические аспекты: политическая стабильность, государственные инвестиции в образовательную и научную деятельность, международные торговые соглашения;	
4	Технологические аспекты: истечение сроков свидетельств государственной аккредитации, признаний со стороны Минтранса России, истечение сроков действия сертификатов соответствия на тренажеры и другие виды оборудования, получение сертификатов и разрешений на ведение отдельных видов подготовки и т.д.	
5	Конкуренция, включая долю рынка образовательных услуг,	

	занимаемую университетом, подобные образовательные программы,	
6	Тенденции лидеров рынка по определенным уровням образования и программам подготовки, тенденции роста клиентской базы, стабильность рынка образовательных услуг	
7	Факторы, влияющие на образовательную среду, такие как законодательные и нормативные требования	
Внутренние факторы		
1	Общий результат деятельности университета, включая финансовые результаты;	
2	Факторы, связанные с обеспеченностью образовательного процесса ресурсами в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, обеспеченность базы тренажерной подготовки, соответствие базы знаний образовательной деятельности университета требованиям потребителей;	
3	Компетентность сотрудников, в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, другими международными требованиями, профессиональных стандартов;	
4	Соответствие результатов подготовки выпускников университета требованиям ФГОС, примерных программ, утвержденных ФАРМТ,	
5	Показатели системы менеджмента качества (достижение поставленных стратегических целей, целей в области качества, выполнение планов развития университета),	
6	Оценка потребителей	
7	Факторы, связанные с управлением университета, в том числе филиалами, изменение организационной структуры.	

Примечание:

↗ в течение отчетного года фактор оказал положительное влияние на СМК;

→ в течение отчетного года фактор не оказал влияние на СМК.

↘ в течение отчетного года фактор оказал отрицательное влияние на СМК;

2. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства ГУМРФ

№ п/п	Мероприятия по улучшению СМК ГУМРФ	Результаты достижения мероприятия	Документ, подтверждающий достигнутый результат	Причины невыполнения

3. Выполнение целей в области качества

3.1. Отчет о выполнении целей в области качества за отчетный период

Наименование цели в области качества или планового мероприятия в рамках цели по качеству	Срок исполнения плановый / фактический	Ответственный, исполнитель, соисполнители	Отметка о выполнении	Примечание (перенос сроков или объемов, причина невыполнения)

3.2. Процент выполнения принятых на отчетный период целей в области качества.

3.3. Результативность выполнения целей (указать или перечислить, что, насколько или как улучшилось в результате достижения целей в области качества (кратко, без общих фраз, конкретно и измеримо)

3.4. Цели, которые не достигнуты (если в разделе процент менее 100)

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

3.5. Корректирующие действия / коррекции, разработанные для выполнения не выполненных целей в области качества (по форме приложения Д к настоящей процедуре).

4. Результаты внутренних и внешних аудитов

Если в подразделении внутренний (внешний) аудит не проводился, то необходимо в ответе на данный пункт отчета написать: «В 20__ году в подразделении внутренний (внешний) аудит не проводился».

Показатель	Согласно программе аудитов	Фактически	Нарушение срока требований	Количество несоответствий	Меры по улучшению
Результаты внешних аудитов					
Количество проведенных аудитов					
Количество проверенных подразделений					
Результаты внутренних аудитов					
Количество проведенных аудитов					
Количество проверенных подразделений					

Если несоответствия не были выявлены, то указать: «аудиторская проверка показала, что СМК в подразделении (в Университете) функционирует в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО 9001-2015 и внутренними нормативными документами СМК

Если несоответствия были выявлены, указать их общее количество:

Выявлено несоответствий ___ (количество).

5. Анализ несоответствий, реализация корректирующих действий (коррекций)

Формулировка несоответствия	Количество подразделений, в которых выявлены несоответствия	Причина несоответствия	Корректирующие действия /коррекции	Срок выполнения КД и К		Отметка о выполнении
				План	Факт	

1. По итогам предыдущего анализа СМК было запланировано ____ мероприятий

(КД/К), выполнено в отчетном году _____ мероприятий, включенных в разделы предыдущего отчета, что составило ___%

2. Результативность выполненных мероприятий (указать, перечислить), устранены ли причины несоответствий что, на сколько и как улучшилось в результате выполнения мероприятий)

2.1. ….

2.2……

2.3. …..

Если мероприятия (КД/К) выполнены менее 100% то:

№ п/п	Наименование запланированных мероприятий, которые не были выполнены	Причины невыполнения	Принятые решения относительно этих мероприятий

6. Результаты мониторинга и измерений процессов СМК. Оценка результативности процессов

Обозначение и наименование процесса	Критерии результативности	Показатели результативности		Отклонение, причина невыполнения	Предложения по улучшению
		План	факт		
Процессы менеджмента СМК					
Основные процессы СМК– образовательная деятельность					
Процессы менеджмента ресурсов					

1. Процент выполнения установленных показателей результативности по группам процессов

- процессы менеджмента;
- основные процессы СМК – образовательная деятельность;
- процессы менеджмента ресурсов.

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

Если же какие-либо показатели любого из процессов оказывается ниже запланированных, то есть выполнены менее чем на 100%, указать: «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 действия и коррекции, направленные на устранение выявленных причин, снижение риска и их последующего появления и улучшения соответствующих показателей»:

№ пп/п	Наименование показателя	Установленная причина не	Мероприятия (КД и К) по	Исполнители	Срок исполнения

	процессов СМК, значение которого ниже запланированного	достижения планового значения показателя	устранению причин и улучшению показателя, запланированного к исполнению в отчетном году		

7. Анализ удовлетворенности потребителей

7.1. Анализ результатов анкетирования потребителей

Потребители	Степень удовлетворенности по программам				Общая удовлетво-ренность
	бакалавриата	магистратуры	специалитета	аспирантуры	
Обучающиеся					
ППС					

Степень удовлетворенности обучающихся / ППС определяется по оценочной шкале:

Оценочная шкала результатов анкетирования

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50%
Частичная неудовлетворенность	От 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	От 65% до 80%
Полная удовлетворенность	От 80% до 100%

7.2. Анализ жалоб и обращений

Жалобы

Потребители	Поступило, шт.	Изменение в сравнении с прошлым годом, %	Дан ответ, шт.	Наличие повторных обращений +; -	Предложения по улучшению

Претензии

Потребители	Поступило, шт.	Удовлетворено	Отклонено	Предложения по улучшению

7.3. Анализ выявленных неудовлетворенностей потребителей

Если выявлены неудовлетворенности или не устраненные претензии (жалобы) потребителей, указать: «В результате оценки удовлетворенности потребителей выявлены следующие типы (виды) неудовлетворенности и их причины, намечены к выполнению в текущем учебном году необходимые корректирующие действия / коррекции, направленные на устранение выявленных причин и улучшение удовлетворенности потребителей»:

№ п/	Тип (вид) или наименование	Установленная причина появления	Мероприятия (КД, К) по	Исполнители	Срок испо

п	выявленной неудовлетворенности потребителей	неудовлетворенности	устранению причин и улучшению удовлетворенности потребителей запланированные к исполнению в отчетном году		лнения

8. Анализ результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей

Сводный отчет-анализ по выполнению мероприятий по устранению рисков всеми подразделениями университета

Структурное подразделение	Количество рисков, выявленных руководителем структурного подразделения	Количество рисков, выявленных в ходе внутреннего аудита СМК	Количество рисков по балльной оценке					Запланировано мероприятий по устранению рисков в предыдущем году	Выполнено мероприятий по устранению рисков в предыдущем году	Запланировано мероприятий по устранению рисков в настоящем году	Выполнено мероприятий по устранению рисков в настоящем году	Подпись руководителя подразделения
			1	2	3	4	5					

Представитель руководства по качеству

9. Актуализация документации СМК

Приводятся сведения об итогах анализа действующих документов СМК ГУМРФ и необходимости их актуализации; предложения по изменениям, отмене, изъятию и выпуску новых документов.

Свидетельством того, что положения политики не требуют актуализации, служит значение показателя «Выполнение Целей» выше 100%.

Рекомендации по улучшению СМК на основании анализа поступивших сведений по всем разделам отчета и предложений по улучшению процессов СМК представляются, как правило, в форме Плана мероприятий по улучшению СМК (Приложение Б).

10. Выводы и рекомендации по улучшению СМК

Общий вывод о результативности функционирования СМК в ГУМРФ содержит, в том числе комментарии положительных и отрицательных сторон СМК Университета

Рекомендации по улучшению СМК разрабатываются на основании анализа сведений, изложенных во всех разделам отчета и предложений по улучшению процессов СМК и представляются, как правило, в форме «Плана мероприятий по улучшению СМК» (Приложение Б к настоящей процедуре).

В рекомендациях изложить возможности для улучшения деятельности подразделения и университета в целом.