



Семинар для административно-управленческого и профессорско-преподавательского состава , сентябрь-октябрь 2010 г.

ВНЕДРЕНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СМК В КазНМУ им.С.Д.Асфендиярова

*докладчик: представитель руководства по
качеству, начальник отдела СМК
профессор Табаева Алия Абиловна*

Для чего нужна СМК?

СМК призвана обеспечивать качество продукции или услуг организации и настраивать это качество на

1. запросы и ожидания **потребителей** и **заинтересованных сторон**
2. **нормативные и регулирующие требования**, предъявляемые к продукции/услуге со стороны государства.

Кто является потребителем?

В иерархической структуре предполагается, что важным потребителем всего, что делается, является непосредственный начальник отдельного работника или рассматриваемой группы работников.



На самом деле, конечно же, наиболее важным потребителем должен быть один из тех, кто воспринимает результаты труда работника или группы.

Кто наши **потребители** и **заинтересованные стороны** (стейкхолдеры)?

Потребители

Абитуриенты,
Обучающиеся,
Выпускники,
Родители,
Работодатели

Поставщики

Школы, колледжи,
Другие вузы,
Сторонние
предприятия
и организации

Персонал

Преподаватели
и сотрудники

Общество

Население
Совет ректоров
региона
Служба занятости
СМИ

Государство

Министерство
образования и науки РК,
Министерство
здравоохранения РК
Органы власти

Требования внутренних и внешних потребителей



Система менеджмента качества

МС ISO 9001: 2008

«Система менеджмента качества. Требования»

СТ РК ИСО 9001:2009

«Система менеджмента качества. Требования»

СТ РК 1157

«Системы менеджмента качества организаций образования»

С.ЖАСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ
ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ

САПА МЕНЕДЖИ
САПАНЫҢ ҚҰЖАТТА

САПАНЫҢ ҚҰЖАТТАЛ
Құжаттаманы басқару /
Жазбаларды басқару /
Ішкі аудит / В
Сәйкессіздіктерді басқару /
Түзету және алдын алу әрекеттері / Корр
Басшылық тарапынан талдау /
ДОКУМЕНТИРОВАННЫ

Құжаттың пайдалану мерзімі:	Мәртебе:
2010 ж. «21» 11 бастап	Заңдық
2010 ж. «21» 11 дейін	Ескірі
«_» 2010 ж. дейін ұзартылды	

(құжатты тарату барысында құжаттаманы басқарудағы жауапкер тұлғаның түп нұсқа қолы)

INTERNATIONAL
STANDARD

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-
REQUIREMENTS

ISO
9001

Fourth
edition
2008-11-15

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
СТАНДАРТ

ИСО
9001

Издание
15.11.2008

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА.
ТРЕБОВАНИЯ

– Набор минимальных требований к документации, подходам, процессам организации, соответствие которым позволит выпускать качественный продукт/оказывать качественную услугу

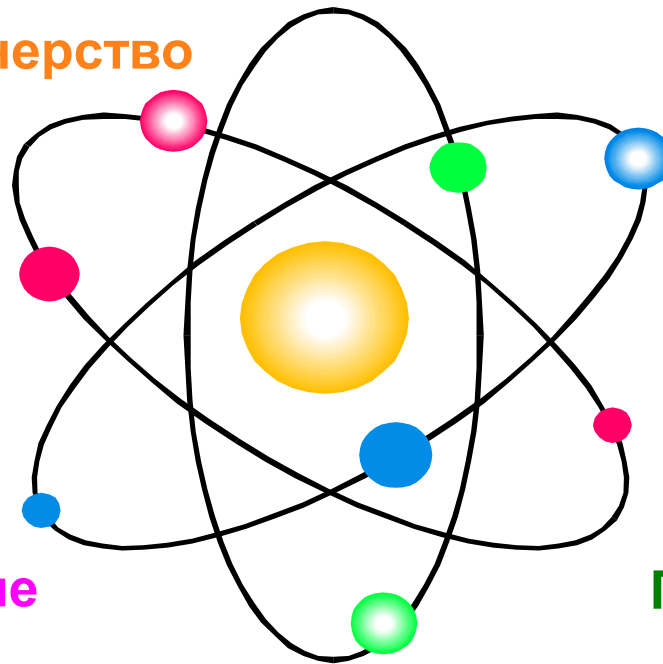
8 принципов менеджмента качества

Ориентация на потребителя

Взаимовыгодное партнерство
с поставщиками

Принятие решений
на основе фактов

Постоянное улучшение



Лидерство

Вовлечение
работников

Процессный подход

Системный подход к
управлению



1 Ориентация на потребителя

Чтоб удержать
на рынке место,
Запомни твердо, как
Завет,
Что ничего
ценнее нет, Чем
ПОТРЕБИТЕЛЬ
- твой инвестор

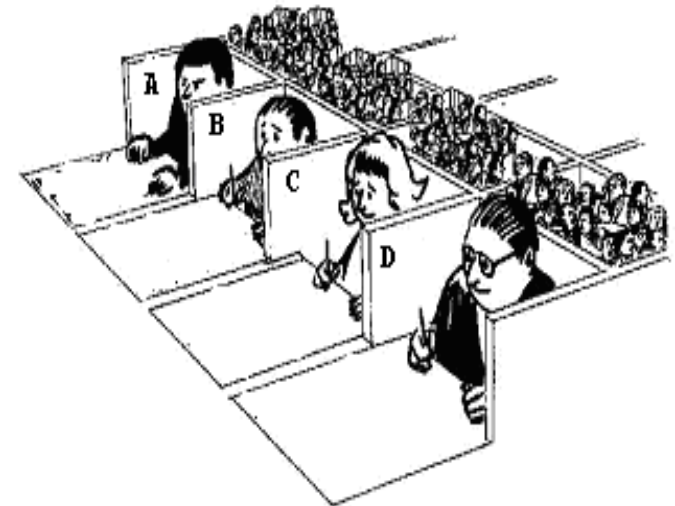
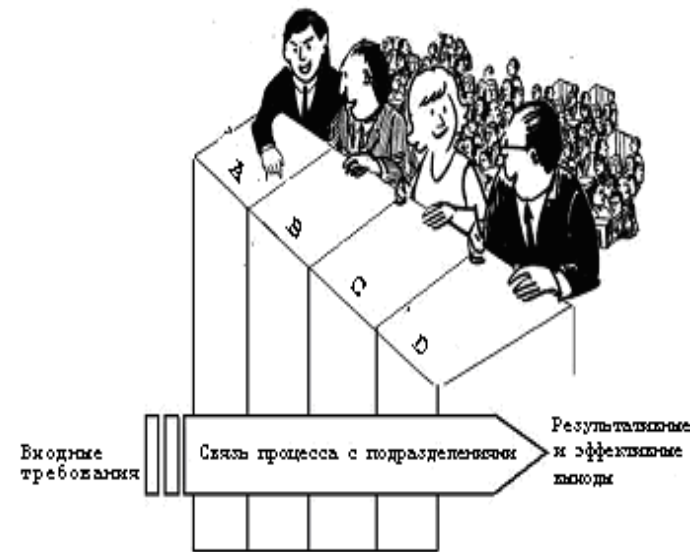
Организации зависят от своих потребителей, и поэтому им следует понимать текущие и будущие потребности потребителей, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Процессный подход в управлении ОУ

Основное отличие функционального подхода от процессного заключается в следующем:

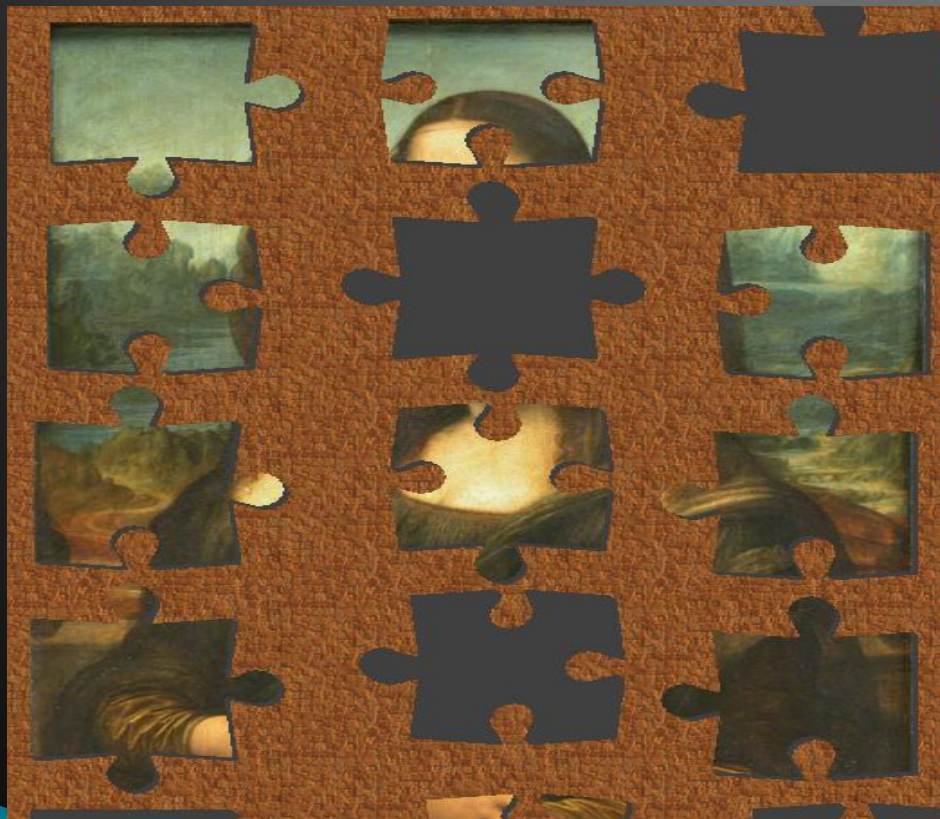
1) **Деятельность** в рамках процесса производит продукт, требования к которому определены внутренним или внешним потребителем, и эти требования измеряются.

2) **Функциональное** управление подразделением предполагает, что подразделение в своей деятельности реализует сформулированную для него функцию, не ориентируясь при этом на потребителя, и отчитывается только перед своим руководством.



Внедрение процессного подхода к управлению

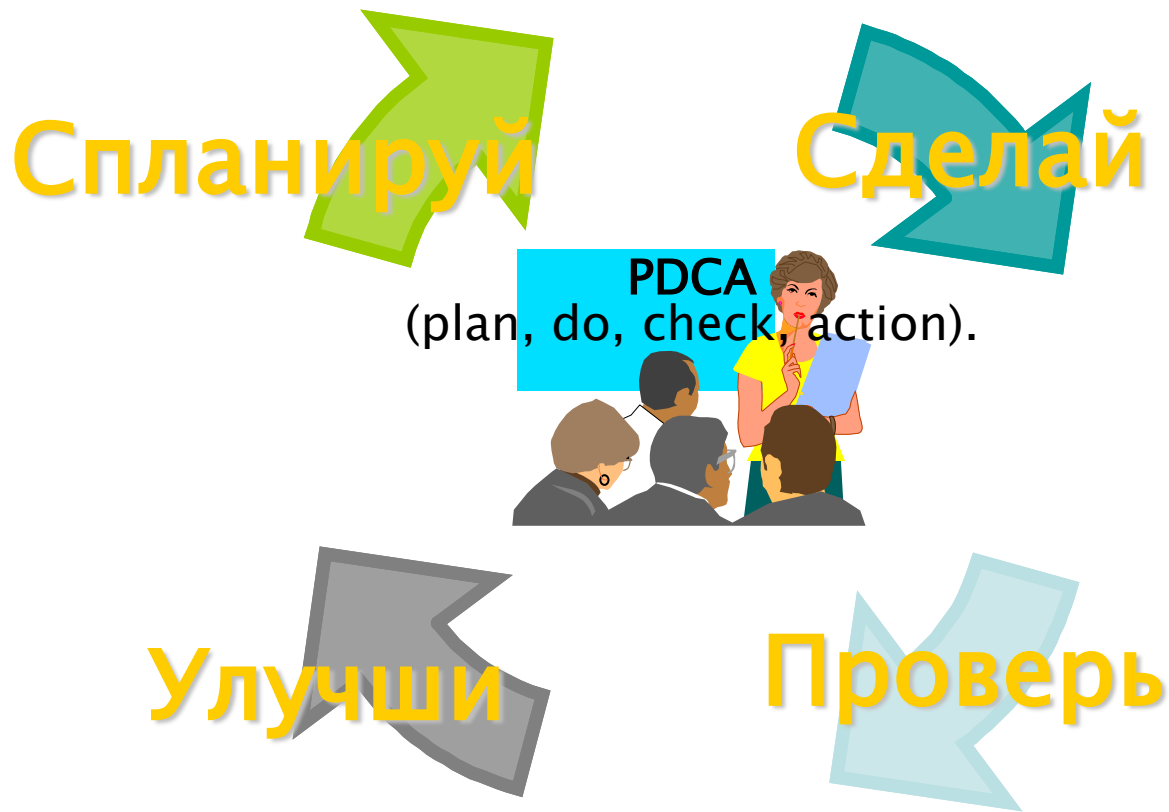
Функциональный
ПОДХОД



Процессный
ПОДХОД



Цикл менеджмента качества (цикл Деминга)



Спланируй

Планирование (Plan)

- Что
- Как делать?
- Кто
- Когда
- Где

- ▶ Цели
- ▶ Требования
- ▶ Технологии
- ▶ Планы

Постановка цели и план мероприятий	
------------------------------------	---

УТВЕРЖДАЮ

Подпись высшего начальника

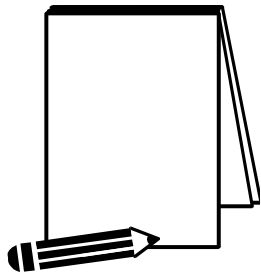
« ____ » _____ 200 г.

Цель для реализации

№ п/п	Цель	Ответственный	Дата реализации	Отметка о выполнении
1	<i>Должна быть измерима и достижима. Например: Увеличить филиальную сеть до 20 филиалов</i>	<i>Проректор (или начальник подразделения).</i>	<i>01.01.05</i>	<i>Подпись высшего начальника</i>
Способы измерения реализации цели		<i>Подсчет количества филиалов, получивших лицензию и набравших студентов для обучения.</i>		

План мероприятий

№ п/п	Наименование мероприятия.	Ответственный	Дата исполнения	Отметка о выполнении.
1				<i>Подпись высшего начальника</i>



Сделай

Выполнение (Do)

– Делайте то,
что
запланировано

- ▶ Цели и планы
- ▶ Организационные документы
- ▶ Регламенты

Цели
и
планы

Положение
об отделе

Должностные
инструкции

Регламенты:
Стандарты,
Положения,
Инструкции,
Формы

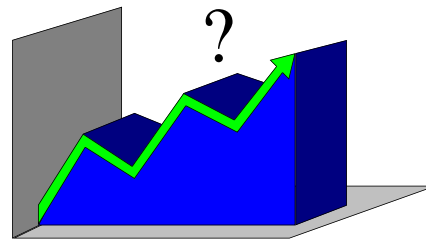


Проверь

Проверка (Check)

– Что
получилось
согласно
плану?

- ▶ Мониторинг деятельности по показателям качества
- ▶ Контроль сделанного
- ▶ Отчетность о выполненной работе
- ▶ Анализ затрат труда, времени, ресурсов

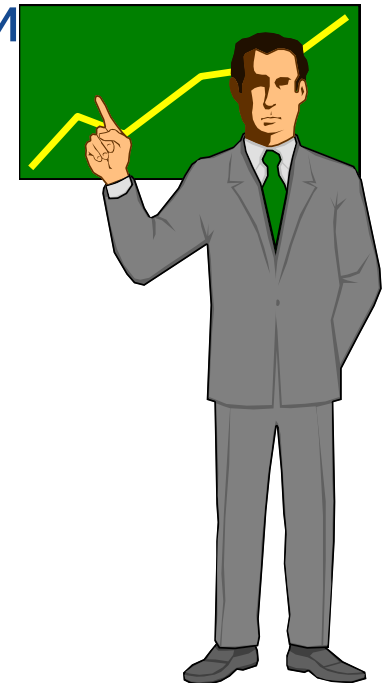


Улучши

Улучшение (Action)

– Как и что
улучшить в
следующий
раз?

- ▶ Совещания с принятием решений по корректирующим и предупреждающим действиям
- ▶ Совершенствование регламентов
- ▶ Обновленные цели и планы
- ▶ Новые виды деятельности



Главная задача СМК

- ▶ не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг).
- ▶ Причиной брака всегда являются неправильные действия. А для того, чтобы их избежать, необходимо **формализовать (описать) правильные действия для создания качественной продукции или услуг, разработать инструкции по выполнению правильных действий и контролировать эти действия.**

ISO 9001:2008

п. 4.1 Общие требования (фрагмент)

Организация должна:

- ▶ **определять процессы**, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;
- ▶ определять **последовательность и взаимодействие** этих процессов;
- ▶ **определять критерии и методы**, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- ▶ **обеспечивать наличие ресурсов и информации**, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- ▶ **осуществлять мониторинг, измерение и анализ** этих процессов;
- ▶ **принимать меры**, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Основные процессы СМК

Планирование процессов жизненного цикла продукции (7.1)

Процессы, связанные с потребителями (7.2)

Проектирование и разработка (7.3)

Закупки (7.4)

Производство и обслуживание (7.5)

Управление устройствами для мониторинга и измерений (7.6)

Маркетинг рынка научных, образовательных услуг и рынка труда

Проектирование и разработка образовательных программ

Довузовская подготовка и прием абитуриентов

Реализация основных образовательных программ

Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми

Проектирование и реализация программ дополнительного образования

Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)

Научно-исследовательская, лечебно-диагностическая и инновационная деятельность

Обеспечивающие процессы СМК

Обеспечение
ресурсами (6.1)

Человеческие
ресурсы (6.2)

Инфраструктура
(6.3)

Производственная
среда (6.4)

Бухгалтерско-финансовое обеспечение
научно-образовательного процесса

Кадровое обеспечение

Закупки и взаимодействие с
поставщиками материальных ресурсов

Управление образовательной средой

Издательская деятельность

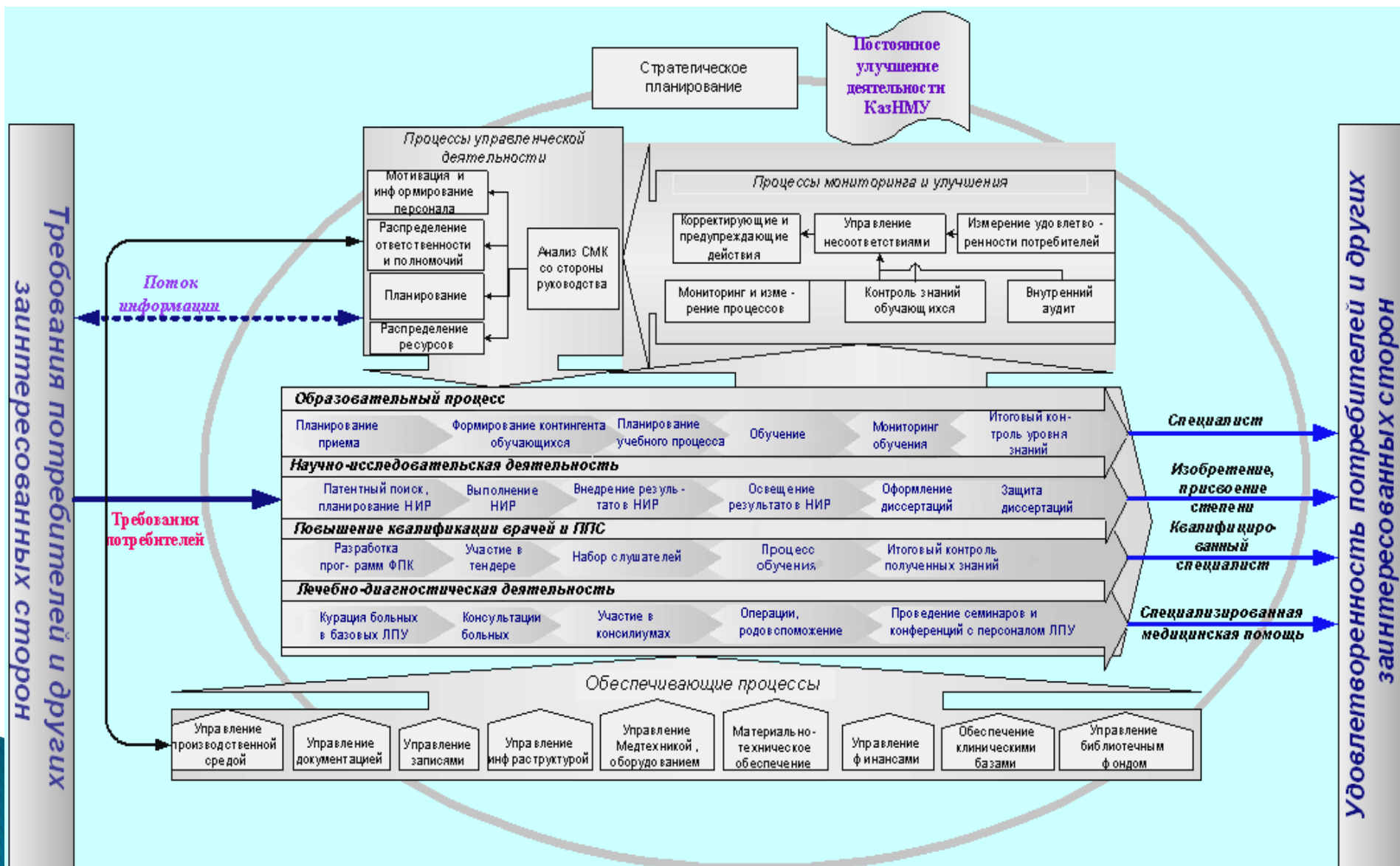
Библиотечное и информационное
обслуживание

Управление инфраструктурой и
производственной средой

Обеспечение безопасности
жизнедеятельности (БЖД.)

Социальная поддержка студентов и
сотрудников ОУ

Карта процессов СМК КазНМУ



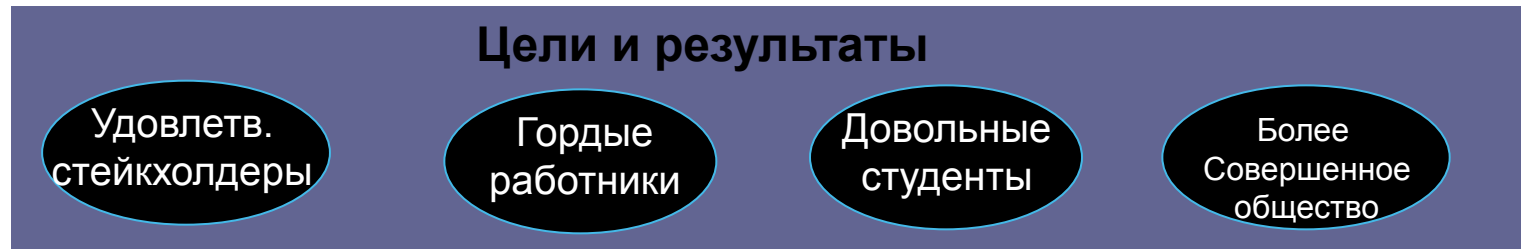
Процессы СМК кафедры

1. Маркетинговая деятельность кафедры
2. Стратегический менеджмент кафедры
3. Планирование обучения
4. Реализация образовательных программ по дисциплинам
5. Разработка учебно-методических комплексов (УМКД)
6. Разработка элективных курсов
7. Реализация учебно-воспитательного процесса
8. Научно-исследовательская деятельность
9. Управление персоналом кафедры
10. Управление материально-технической базой
11. Управление документацией
12. Измерение и мониторинг качества обучения
13. Мониторинг и измерение процессов СМК кафедры
14. Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями
15. Управление записями и анализ данных
16. Связь с потребителем

Схема формирования критериев и показателей результативности процессов СМК



Реализация: достижение сбалансированного результата



Участники СМК



Движение вперед

Вчера – вразвалочку ходили,
в валенках,
Сегодня – бегают,
в машинах рыскают...
Вчера – большие
съедали маленьких,
Сегодня – медленных
съедают быстрые.
...Вот так и в бизнесе –
исчезнут вскорости,
Кто ходит в валенках,
не держит скорости.



Меняется мир
непрерывно, неспешно,
Меняется все –
от концепций до слов.
И тот лишь
сумеет остаться
успешным,
Кто сам
вместе с миром
меняться готов.

АУДИТ

- ▶ *Аудит существующей системы* проводится с целью определения объема работ по доведению системы качества до требований стандартов ISO серии 9000. Аудит, как правило, проводится сертифицированными аудиторами. Ими могут быть внешние консультанты либо специально подготовленные представители предприятия, так называемые внутренние аудиторы.

Аудиты

```
graph TD; A[Аудиты] --> B[Внутренние аудиты]; A --> C[Внешние аудиты]; B --> D[Аудиты первой стороной]; C --> E[Аудиты второй стороной]; C --> F[Аудиты третьей стороной];
```

Внутренние аудиты

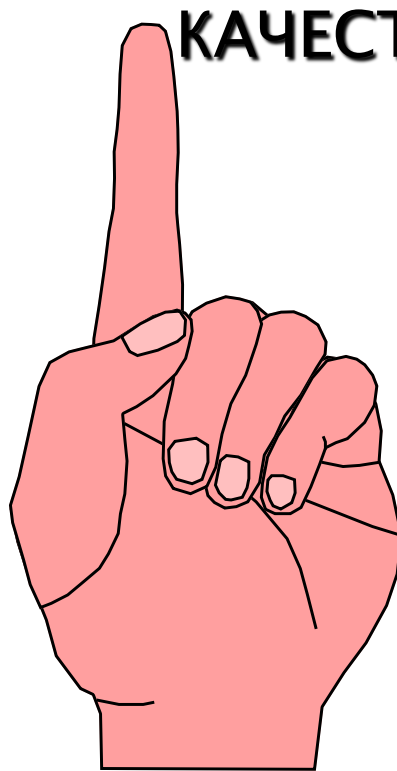
Аудиты
первой стороной

Внешние аудиты

Аудиты
второй стороной

Аудиты
третьей стороной

СЕРТИФИКАЦИЯ СМК – это конкурентные преимущества вуза



КАЧЕСТВО УСЛУГИ



КАЧЕСТВО ПРОЦЕССА



КАЧЕСТВО МЕНЕДЖМЕНТА

СЕГОДНЯ НА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ РЫНКЕ

КОНКУРИРУЮТ

НЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ,

А СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Цели сертификационного аудита

- ▶ • *Соответствие стандарту ISO 9001:2008*
 - – *‘соответствует ли то, что мы делаем, требованиям стандарта’*
- ▶ • *Соответствие практики документированной системе*
 - – *‘делаем ли мы то, что говорим’*
- ▶ • *Эффективность СМК*

Периодичность и объем

- ▶ **Предварительный аудит**–аудит документации по менеджменту качества
- ▶ **Сертификационный аудит** – вся система
- ▶ **Надзорный аудит** – 1 раз в год в течение срока действия сертификата (3 года)–вся система(согласно области сертификации) за 3 года в полном объеме

Технология проведения аудита

- ▶ **Аудит документированных процедур** – **Обязательные процедуры проверяются во всех подразделениях**
- ▶ **Аудит подразделений**–**проверка подразделения по всем процедурам и процессам, касающимся его деятельности**

Аудиторы будут (могут)

- ▶ *Беседовать с любым сотрудником*
- ▶ *Перепроверять полученную информацию и ответы*
- ▶ *Проводить перекрестные проверки*
- ▶ *Проверять взаимодействие между подразделениями*
- ▶ *Проверять взаимодействие внутри подразделения*
- ▶ *Проверять рабочую документацию и данные*
- ▶ *Отыскивать объективные доказательства для подтверждения выявленных несоответствий*

Роль сопровождающих

- ▶ *Наблюдать (не принимать участие)*
- ▶ *Давать пояснения*
- ▶ *Адресовать вопросы аудиторам к компетентным (соответствующим) сотрудникам*
- ▶ *Предупреждать (если возможно) появление ЗНАЧИТЕЛЬНЫХ несоответствий*
- ▶ *Выявлять вопросы, которые могут касаться других подразделений*
- ▶ *Поддерживать связь с другими подразделениями (если необходимо)*

Несоответствия

Примеры:

- ▶ *Система не соответствует требованиям стандарта*
 - *В документации системы качества отсутствует описание проверки и утверждения внесения изменений в учебные планы*
 - *• Практика не соответствует документированной системе – Оформление отчета по выполнению индивидуального плана проводится не во всех случаях согласно требованиям, как указано в п. ХХХ*

Градация несоответствий

Значительное несоответствие

- *Отсутствие системы или ее отдельных элементов:
не предусмотрена процедура проведения анализа со стороны высшего руководства*
- *Полное невыполнение требований СМК:
разработана процедура хранения записей о повышении квалификации, но не обнаружено доказательств того, что она выполняется*

Градация несоответствий

- *Несколько незначительных несоответствий, относящихся к одному элементу системы*
 - *В 4 из 5 проверенных подразделений не выполняется процедура контроля записей по качеству*
- **Важно!**
1 значительное несоответствие может предусматривать отрицательное решение о выдаче сертификата

Градация несоответствий

Незначительное несоответствие

- ▶ Система разработана и внедрена, но имеет место временное нарушение в ее использовании
 - 2 бланка заявки на закупку комплектующих из 10 не имеют подписи
- ▶ Сертификат может быть выдан при нескольких незначительных несоответствиях

Устранение несоответствий

- ▶ Рекомендуется устранять выявленные несоответствия **в ходе аудита и до заключительного собрания** представить аудиторам документально оформленные доказательства устранения выявленных несоответствий и замечаний

Подготовка к аудиту КазНМУ

Подготовка к аудиту

- ▶ *Наведите порядок на рабочем месте*
- ▶ *Уберите всю устаревшую документацию*
- ▶ *Убедитесь, что документы, находящиеся в работе, идентифицированы должным образом*

Подготовка к аудиту

- ▶ *Имейте под рукой показательные примеры рабочей документации для иллюстрации ответов на вопросы аудиторов*
- ▶ *Убедитесь, что вся рабочая документация актуальна:*
 - *ДП*
 - *Методики*
 - *Формуляры и бланки*
 - *Стандарты*
 - *Приказы*

Подготовка к аудиту

- ▶ *Помните, где хранятся документы, по которым Вы работаете (ДП, рабочие инструкции)*
- ▶ *Проверьте, удовлетворяет ли ваша повседневная работа требованиям процедур*
- ▶ *Знайте, с какими другими документами связана ваша процедура*

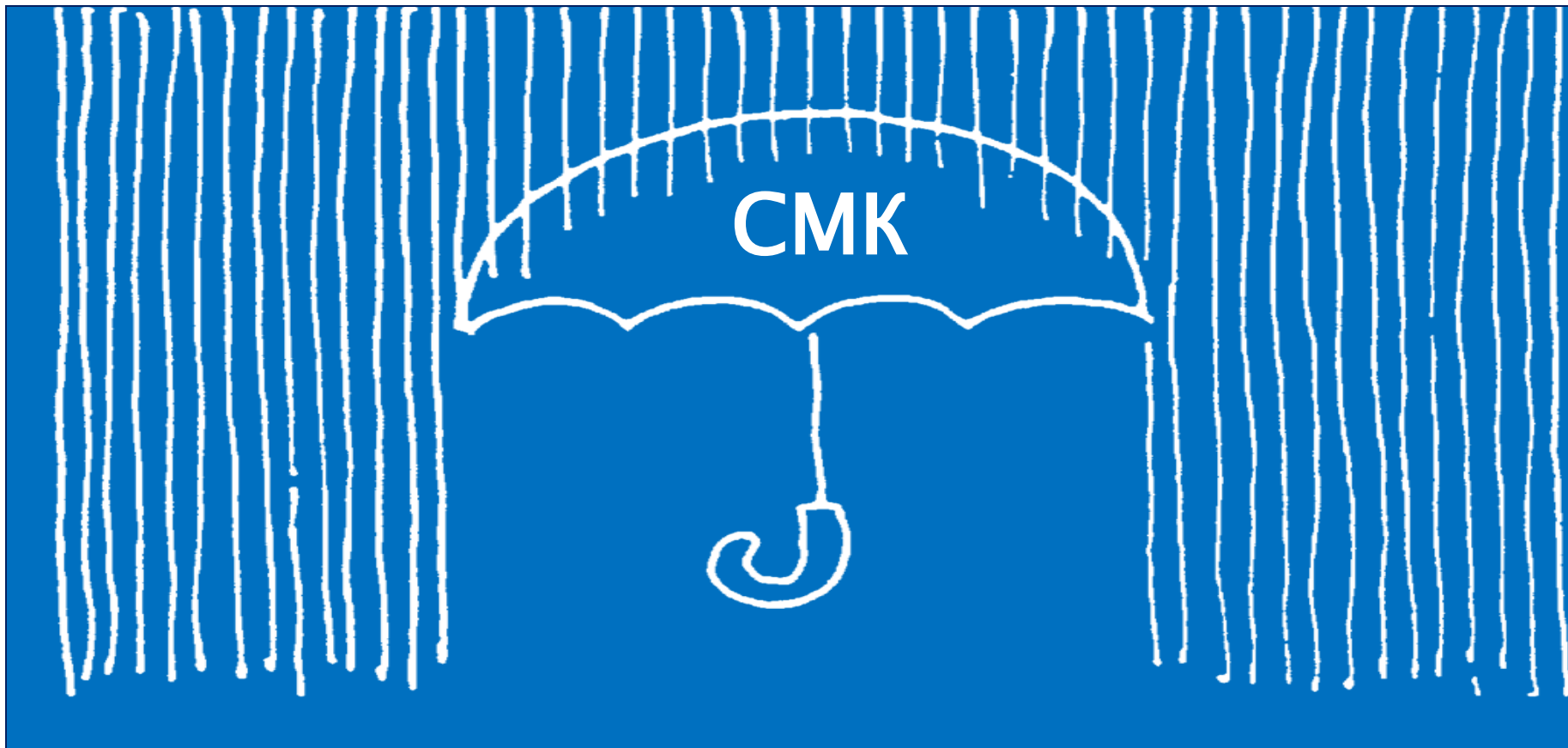
Что можно (нужно) делать

- ▶ *Будьте вежливым, предупредительным и открытым к сотрудничеству*
- ▶ *Отвечайте только на поставленные вопросы*
- ▶ *Вносите пояснения, если необходимо*
- ▶ *Говорите о сильных сторонах*
- ▶ *Игнорируйте молчание и паузы*
- ▶ *Следуйте за аудитором*

Чего нельзя делать

- ▶ *Отвечать предположением*
- ▶ *Давать уклончивые, неопределенные ответы*
- ▶ *Дополнять данный ответ, даже если аудитор выглядит неудовлетворенным*
- ▶ *Говорить об отвлеченных вещах (семья, хобби)*
- ▶ *Дискредитировать коллег*
- ▶ *Говорить о проблемах аудитору 'посекрету'*
- ▶ *Спорить*

Благодарю за внимание !



Отдел СМК
1 учебный корпус, каб. 229
вн. Тел. 111
smkkaznmu@mail.ru