

**Международный стандарт
ISO 9001:2008
«Система менеджмента качества.
Требования»**

СТРУКТУРА ISO 9001:2008

Содержание ISO 9001:2008

Введение

1. Область применения

2. Нормативная ссылка

3. Термины и определения

4. Система менеджмента качества

5. Ответственность руководства

6. Менеджмент ресурсов

7. Создание продукции

8. Измерение, анализ и улучшение

Приложения

Библиография

Введение

1. Область применения
2. Нормативная ссылка
3. Термины и определения

4. Система менеджмента качества

Общие требования

Требования к документации

5. Ответственность руководства
6. Менеджмент ресурсов
7. Создание продукции
8. Измерение, анализ и улучшение

Приложения

А - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:1996

Б - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:1994

Библиография

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Создать систему менеджмента качества (разработать, документировать, внедрить, улучшать)

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) определить процессы;	Перечень процессов в Руководстве по качеству РК СКГУ 001-14
б) определить последовательность и взаимодействие процессов;	Схема процессов в Руководстве по качеству
с) определить критерии и методы;	Критерии оценки процессов в процедурах
д) обеспечить ресурсами;	Ресурсы: ресурсы для всех процессов, служба менеджмента качества, обучение и др.
е) проводить мониторинг;	Ежегодный мониторинг в отчетах по улучшения и на Ученом совете
ф) улучшать процессы	Отчеты по улучшениям, новые цели

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.2 Документировать СМК

4.2.1 Документы:

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) политика и цели в области качества;	Политика СКГУ утверждена в 2005г. Цели утверждаются ежегодно
б) руководство по качеству;	РК СКГУ 001-14 (пересматривается при необходимости)
с) документированные процедуры и записи;	31 процедура
д) документы, определенные организацией как необходимые	Внутренние нормативные документы (ВНД, Положения процессного типа (ПП) и др., размещенные в Реестре
<i>Документация может быть в любой форме</i>	

«Пирамида» документации СМК



Документ - информация и поддерживающий ее носитель.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информация - значимые данные.

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.2.3 Управлять документами

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Должна быть обязательная процедура по управлению документами	ПРО СКГУ 401-14 Внутренняя нормативная документация а также
	ПРО СКГУ 402-14 Организационная документация ПРО СКГУ 403-14 Служебная документация ПРО СКГУ 404-14 Библиотека ПРО СКГУ 405-14 Архив

4.2.4 Управлять записями

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Должна быть обязательная процедура по управлению записями	ПРО СКГУ 406-14 Записи по качеству
Записи должны быть четкими, идентифицируемыми и восстанавливаемыми	

Введение

1. Область применения
2. Нормативная ссылка
3. Термины и определения
4. Система менеджмента качества

5. Ответственность руководства

- 5.1 Приверженность руководства
- 5.2 Ориентация на потребителя
- 5.3 Политика в области качества
- 5.4 Планирование
- 5.5 Ответственность, полномочия и коммуникация
- 5.6 Анализ со стороны руководства

6. Менеджмент ресурсов
7. Создание продукции
8. Измерение, анализ и улучшение

Приложения

А - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:1996

Б - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:1994

Библиография

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Приверженность руководства

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) информировать о важности выполнять требования потребителей, нормативные требования	Система распространения информации, реестр, публикация результатов анкетирования, доклады
б) разрабатывать политику	Политика СКГУ, 2005г.
с) разрабатывать цели	Цели СКГУ, ежегодно
д) проводить анализ СМК	Анализ на майском совете
е) обеспечить ресурсами	Функционирование СМК

5.2 Ориентация на потребителя

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Гарантировать, что требования определяются, выполняются и повышается удовлетворенность	Нормативно закреплено: Профориентационная работа Связь с базами практик Определение требований работодателей Анализа на Ученом совете и в заседаниях

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.3 Политика в области качества

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) соответствовать намерениям организации	ПРО СКГУ 502-14 Анализ со стороны руководства Политика связана с образовательной деятельностью
б) содержать приверженность СМК	Содержит
с) быть основой для целей	Цели привязываются к Политике
д) доводится до персонала	Политика распространяется и есть на сайте, в подразделениях
е) анализироваться постоянно	Анализируется на майском совете

5.4.1 Цели в области качества

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Должны соответствовать функциям и уровням в вузе	ПРО СКГУ 502-14 Анализ со стороны руководства Иерархия целей: общие вуза, общие для подразделений, частные
Должны быть измеряемыми, конкретными, достижимыми и совместимыми и иметь срок	СМК проверяет на измеримость Общие цели связаны с Политикой соответственно и частные тоже

Цели вуза в области качества

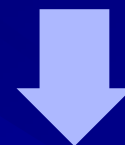
Основание:

- Стратегический план
- Политика
- Отчеты по улучшениям
- Решения ректората и Ученого совета
- Рекомендации по проверкам



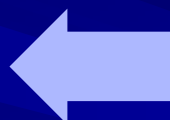
СМК

- Проект Общие цели вуза



Ученый совет

- Утверждение Общих целей



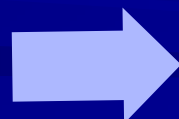
СМК

- Проект Целей подразделений



Подразделения

- Формирование частных целей



Ректор

- Утверждение Целей подразделений вуза

Пример целей

- ✓ Активизировать профориентационную работу в образовательных учреждениях СКО.
- ✓ Увеличить на 5% количество обучающихся, участвующих в НИРС и СНО в 2014 году .
- ✓ Усилить связи с родственными кафедрами казахстанских ВУЗов и иностранными ВУЗами.
- ✓ Направить в целевую докторантуру не менее двух преподавателей кафедры.
- ✓ Активизировать академическую мобильность студентов по аккредитуемым специальностям.
- ✓ К летней сессии обновить 10% тестовых заданий на основе качественного анализа

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.4.2 Планирование СМК

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) планировать СМК, чтобы выполнять п.4.1 и цели в области качества	Отражение в планах целей в области качества Разработка планов по улучшениям при проверках
б) сохранять целостность СМК	Изменения СМК согласно приказам ректора и в соответствии с требованиями СМК

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.5 Ответственность, полномочия и информирование

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
5.5.1 Ответственность и полномочия доведены до персонала	Доступность оргструктуры, ДИ, Положения, информирование через реестр. Наличие ДИ на местах. Ответственные по процессам указаны в Руководстве и на процедурах ПРО СКГУ 402-14 Организационная документация
5.5.2 Назначить Представителя руководства по качеству	
5.5.3 Обеспечить внутреннее информирование	Обмен служебной документацией, сайт, электронный ректорат, почта, интернет, телефон, сеть, система ознакомления ПРО СКГУ 401-14 Внутренняя нормативная документация ПРО СКГУ 402-14 Организационная документация ПРО СКГУ 403-14 Служебная документация ПРО СКГУ 404-14 Библиотека ПРО СКГУ 405-14 Архив

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.6 Анализ СМК

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Должен проводиться анализ СМК через запланированные промежутки с входными и выходными данными	ПРО СКГУ 502-14 Анализ со стороны руководства ПРО СКГУ 501-14 Планирование улучшений Отчеты по улучшению, анкетирование, итоги аудитов, анализ процессов результаты СМК в основе ежегодного анализа СМК со стороны руководства

Введение

1. Область применения
2. Нормативная ссылка
3. Термины и определения
4. Система менеджмента качества
5. Ответственность руководства

6. Менеджмент ресурсов

- 6.1 Обеспечение ресурсами
- 6.2 Человеческие ресурсы
- 6.3 Инфраструктура
- 6.4 Производственная среда

7. Создание продукции
8. Измерение, анализ и улучшение

Приложения

А - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:1996

Б - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:1994

Библиография

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) выделять ресурсы на разработку, внедрение и улучшение СМК	Обеспечение вуза ресурсами, функционирование СМК и т.д.
б) выделять ресурсы для повышения удовлетворенности потребителей	Затраты на учебный процесс

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.2 Людские ресурсы

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
6.2.1 персонал должен быть компетентным	ПРО СКГУ 601-14 Управление персоналом Оценка при приеме на работу, соответствие компетенций и ДИ
6.2.2 а) определять компетентность	ПРО СКГУ 402-14 Организационная документация ДИ и Положения, испытательный срок
б) обеспечивать подготовку	ПРО СКГУ 602-14 Повышение квалификации, обучение новым технологиям
с) оценивать результативность обучения	Оценка курсов Ф СКГУ 602-07-14
д) Обеспечить осведомление о важности и актуальности деятельности, о вкладе	Система информирования
е) поддерживать записи о компетентности	Личные дела, сертификаты, приказы и т.п.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.3 Инфраструктура

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Обеспечить необходимую инфраструктуру: здания, оборудование, услуги	Помещения, оборудование, компьютеры и копировально-множительную технику, средства связи, транспорт и ИС ПРО СКГУ 603-14 МТБ ПРО СКГУ 606-14 Эксплуатация, обслуживание и ремонт оборудования

6.4 Производственная среда

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Обеспечить необходимую производственную среду и ее управление (физические, экологические и др. факторы)	Выполнение вузом санитарно-гигиенических требований, требований пожарной безопасности, соблюдение ТБ, отсутствие угроз для жизни , вытяжки в лабораториях Система внутреннего обмена информации ПРО СКГУ 604-14 Воспитательная работа и организация социальных условий

Введение

1. Область применения
2. Нормативная ссылка
3. Термины и определения
4. Система менеджмента качества
5. Ответственность руководства
6. Менеджмент ресурсов

7. Создание продукции

- 7.1 Планирование выпуска продукции
- 7.2 Процессы, связанные с потребителем
- 7.3 Проектирование и разработка
- 7.4 Закупки
- 7.5 Производство и сервисное обслуживание
- 7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений

8. Измерение, анализ и улучшение

Приложения

А - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:1996

Б - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:1994

Библиография

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.1 Планировать выпуск продукции

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Необходимо планировать все процессы, связанные с выпуском продукции	Документально оформленная система планирования в вузе на всех уровнях и по всем направлениям (см. разд) ВНД 43 Положение о системе планирования и отчетности, процедуры
а) определять требования к продукции	Республиканские и вузовские требования к обучающимся, уровень компетенций выпускников, модели выпускников, требования к УМКД ПРО СКГУ 704-14 Планирование учебного процесса
б) Определять необходимость в документах и ресурсах	Анализ документов при аудитах Планирование разработки документов Заявки на закупки
с) определить необходимость верификации, валидации, мониторинге, измерении, инспекции, испытаниях продукции	Четкое планирование аттестаций от рубежного контроля до ГАК Четкие сроки отчетности ППС, кафедр и др.
д) обеспечить ведение записей о процессах планирования	Утверждение и согласование планов

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.2 Процессы связанные с потребителем

7.2.1 Определять требования к продукции

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) Определить требования потребителей	Проведение опросов, встреч со студентами и работодателями
б) Определить требования не установленные потребителем, но важные	Требования вуза к проживанию в общежитии, внутренние правила распорядка, кодексы
с) Определить законодательные требования	Наличие и доступность всех нормативных документов Наличие ссылок на нормативные документы
д) Определить дополнительные требования	Определение требований к посещению бассейна, в том числе санитарно-гигиенические

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.2.2 Анализировать требования к продукции

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Анализировать требования до заключения контрактов.	
Анализ должен: а) Гарантировать , что требования к продукции определены	Во всех ВНД предусмотрены ссылки на внешние нормативные документы Основные требования оговорены в договоре об обучении Признание ранее полученного образования, трансферт кредитов
б) Гарантировать, что изменение требований согласовано	Все изменения утверждаются в соответствии с требованиями МОН РК и СКГУ Заключается дополнительное соглашение к договору на обучение
с) Гарантировать, что организация способна выполнить требования	Прежде чем начать обучение по новой специальности: <ul style="list-style-type: none">• получается лицензия;• утверждается учебная документация;• заключается договор со студентом.
Записи должны поддерживаться	Хранение и управление договорами

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.2.3 Связь с потребителями

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Осуществлять связь с потребителями по вопросам	
а) информации о продукции	Рекламные буклеты, информация на сайте о всем, информация о требованиях к аттестациям, доступность требований Профориентационная работа
б) прохождения запросов и контрактов	Хранение жалоб в ОСиВР
с) обратной связи и жалоб	Работа кураторов, ОСиВР, деканов, блоги, обратная связь Деятельность с работодателями

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планировать процессы

проектирования и разработки

**!!! Для нового:
специальности, программы,
пособия, области
деятельности и т.д.**

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) определить этапы проектирования и разработки	Правила разработки и утверждения УМД, учебных планов, УМКД, выпуска пособия, открытие специальностей ПРО СКГУ 703-14 Учебно-методическая работа
б) определить анализ, верификацию, валидацию для проектирования	Для всех этих правил есть требования рецензирования, проверки, прохождение процесса согласования
с) определить ответственность и полномочия в сфере проектирования	В этих же правилах определена ответственность, взаимодействие

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.3.2 Входные данные по проектированию и разработке

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Входные данные должны быть определены и записи должны поддерживаться	Классификатор специальностей, ГОСО высшего и послевузовского образования, рамки квалификаций (национальная, отраслевая), типовые учебные планы специальностей, типовые учебные программы дисциплин, требования центрального исполнительного органа в области образования, требования Университета по составу дисциплин, архив предыдущих разработок и так далее (ПРО СКГУ 703-14 УМР).

7.3.3 Выходные данные по проектированию и разработке

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Выходные данные должны быть представлены в форме, пригодной для верификации, должны быть утверждены	Учебно-методическая документация и материалы для УМКС Учебно-методическая документация и материалы для УМКД (ПРО СКГУ 703-14 УМР).

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.3.4 Анализ проектирования и разработки

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
<p>Проводится систематический анализ проектирования разработки для оценки и установления проблем. Записи об анализе поддерживаются</p>	<p>При разработке любой УМД определены этапы анализа (ППС, кафедра, совет факультета, УМС, учебно-методический совет, Ученый совет, ректор) Информация об анализе фиксируется протоколами или сохраняемыми записями</p>

- Верификация - подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены

Подтверждение может включать такие виды деятельности, как:

- выполнение альтернативных расчетов,
- сравнение технических условий (спецификации) на новый проект с аналогичной документацией по апробированному проекту,
- проведение испытаний и демонстраций, и
- анализ документов перед их выпуском.

- Валидация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования (3.1.2), относящиеся к конкретному предполагаемому использованию или применению, были выполнены

Анализ проекта и разработки



7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.3.5 Верификация проектирования и разработки

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Должна проводиться верификация и сохраняться записи	Утверждение пособия на УМС Согласование академического календаря с деканами факультетов Рецензирование методических материалов Внесение изменений в учебный план на основе анализа замечаний ГАК

7.3.6 Валидация проектирования и разработки

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Должна проводиться валидация и сохраняться записи	Опрос студентов о качестве учебного материала Анализ качества тестов по итогам пробного тестирования Внесение изменений в учебный план на основе анализа замечаний ГАК

7.3.7 Управление изменениями проектирования и разработки

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
В документах должны быть подробно описаны способы идентификации, документального оформления и анализа изменений, вносимых в проекты. Должны быть указаны лица, которые уполномочены рассматривать и разрешать изменения.	Изменения в УМД вносятся согласно ПРО СКГУ 703-14, где четко указано кем и в каких случаях.

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.4 Закупки

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
7.4.1 Обеспечить соответствие продукции требованиям, выбор поставщиков, критерии для выбора	ПРО СКГУ 713-14 Закупки Закон о госзакупках Процедура Закупки Технические характеристики
7.4.2 Необходимо управлять информацией о закупках и поставщиках	Информация о поставщиках в отделе закупок, материально-техническом отделе, бухгалтерии
7.4.3 Обеспечить проверку закупаемой продукции (верификацию)	Комиссия по приемке продукции

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.5 Обеспечение производства и обслуживания

7.5.1 Управление производством продукции и обслуживания

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
а) Наличие информации о характеристиках продукции	На кафедрах и в отделах доступна: <ul style="list-style-type: none">• Информация о требованиях к выпускникам• Академический календарь• Учебные планы• Требования и УМД
б) наличие рабочих инструкций	На рабочем месте хранятся инструкции
с) использование подходящего оборудования	Соответствие лабораторий требованиям к специальности
д) наличие оборудования для мониторинга	Тесты, программные продукты
е) проведение мониторинга и измерений	Мониторинг знаний в соответствии ПРО СКГУ Оценка знаний Отчетность в соответствии с ПРО СКГУ 704-14 Планирование УП и ВНД СКГУ 43 Положение о системе планирования и отчетности СКГУ
ф) деятельность по выпуску и обслуживанию	Проведение ГАК, выдача дипломов, трудоустройство, связь с выпускниками

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.5 Обеспечение производства и обслуживания

7.5.2 Валидация процессов обеспечения производства продукции и обслуживания

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
<p>Если выходные параметры продукции не могут быть верифицированы и отклонения могут быть обнаружены только после применения продукции, то необходимо проводить валидацию процессов.</p>	<p>Итоговая аттестация (государственный экзамен, защита дипломных работ (проектов), защита выпускных работ и диссертаций) проводится с целью валидации знаний обучающихся.</p> <p>Ответственность за итоговую аттестацию и присвоение квалификации несет Государственная аттестационная комиссия (ПРО СКГУ 706-14 Оценка знаний студентов, ПРО СКГУ 715-14 Оценка знаний магистрантов).</p>

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.5 Обеспечение производства и обслуживания

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Идентифицировать продукции на протяжении всего процесса	Индивидуальный код студента Код ведомостей
Отслеживать продукцию и вести записи	Информация о каждом студенте, включая переводы на курсы, экзамены, госэкзамены, восстановление

7.5.4 Собственность потребителя

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Заботиться о собственности потребителей, защищать, сохранять	Хранение курсовых, дипломных, зачетных, личных дел Воспитательная работа

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.5 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Определить какой мониторинг, какое оборудование необходимо	Перечень оборудования в УМКС и УМКД Требования законодательного характера к наличию счетчиков
Разработать процессы для мониторинга	ПРО СКГУ 606-14 Эксплуатация, обслуживание и ремонт оборудования Ф СКГУ 606-07-14 План-график введения оборудования в эксплуатацию ПРО СКГУ 712-14 Контрольно-измерительные приборы
Оборудование необходимо поверять и калибровать	ПРО СКГУ 712-14 Контрольно-измерительные приборы Ф СКГУ 712-04-14 Перечень средств измерения Ф СКГУ 712-02-14 План-график работ по аттестации, поверке и калибровке средств измерения Ф СКГУ 712-05-14 План мероприятий по обслуживанию учебного оборудования и УСИ

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.5 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
На оборудовании должен быть статус калибровки	ВНД СКГУ 27 Требования к информационно-техническому обеспечению специализированных аудиторий
Оборудование должно быть защищено	
Необходимо иметь записи о неисправности и калибровки	
Обеспечить подтверждение, что ПО удовлетворяет применению	

Введение

1. Область применения
2. Нормативная ссылка
3. Термины и определения
4. Система менеджмента качества
5. Ответственность руководства
6. Менеджмент ресурсов
7. Создание продукции

8. Измерение, анализ и улучшение

- 8.1 Общие положения
- 8.2 Мониторинг и измерение
- 8.3 Управление несоответствующей продукцией
- 8.4 Анализ данных
- 8.5 Улучшение

Приложения

А - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:1996

Б - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:1994

Библиография

8. Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Планировать и внедрять мониторинг, измерения, анализ и улучшения	В каждой процедуре есть раздел по анализу и мониторингу. В нем указаны мероприятия и методы
Чтобы: Демонстрировать соответствие продукции требованиям	Утверждены положения об оценке знаний, ГАК, компьютерном тестировании.
Соответствовать СМК	Утверждена процедура о внутреннем аудите и анализе СМК. Таким образом проверяется соответствие требованиям СМК
Повышать результативность СМК	Во всех процедурах есть пункты об улучшениях: кто, когда и как это осуществляет

8. Измерение, анализ и улучшение

8.2 Мониторинг и измерения

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
8.2.1 Проводить мониторинг удовлетворенности потребителей	Проводится анкетирование (ПП СКГУ 25 Положение об оценке обучающимися пед.деят. ППС) Приказы на анкетирование Отчеты в СМК и на кафедрах Решения в протоколах кафедр и деканатах
8.2.2. Проводить внутренний аудит, поддерживать записи	ПРО СКГУ 801-14 Внутренние проверки График, программы проверки Записи об аудите
8.2.3 Измерять процессы – достигают ли они результат. Иначе - разрабатывать корректирующие действия	Анализ процедур при разработке и изменениях Отчеты по улучшениям процессов ежегодно Анализ всех процессов в мае на Ученом совете Анализ процессов при внутреннем аудите с докладом на ректорате

8. Измерение, анализ и улучшение

8.2 Мониторинг и измерения

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
<p>8.2.4 Обеспечить мониторинг и измерение продукции в соответствии с заданными этапами.</p>	<p>Выполнение всех требований об оценке знаний. Ведомости и протоколы На заседаниях и советах рассматриваются результаты оценки обучающихся</p>
<p>Должно быть ответственное лицо за выпуск</p>	<p>Отв. лицо за выпуск: председатель ГАК</p>
<p>Выпускать продукцию только после завершения всех требуемых мероприятий</p>	<p>Четко оговорено во всех положениях получение диплома только после выполнения всех учебных мероприятий.</p>

8. Измерение, анализ и улучшение

8.4 Анализ данных

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Идентифицировать и управлять НП	Несоответствующая продукция в вузе: <ul style="list-style-type: none">• неаттестованные обучающиеся;• учебные занятия, несоответствующие утвержденному расписанию;• УМД, несоответствующая установленным требованиям;• обучающиеся, совершившие правонарушения;• закупленная продукция с браком;• прочая несоответствующая продукция.
Установить документированную процедуру	ПРО СКГУ 802-14 Несоответствующая продукция Что делать с НП установлено либо в этой процедуре, либо в другой, в которой описываются действия по теме несоответствия. Например, процедура «Закупки»

8. Измерение, анализ и улучшение

8.4 Анализ данных

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Выполнить необходимые или все действия: а) проводить мероприятия по устранению несоответствий	Например, задолженность студента Дополнительный семестр или повторное обучение
б) санкционировать использование НП	В соответствии с ведомостями, приказами, направлениями
с) не допускать использование НП	Задолженность влияет на переходный балл и без ликвидации не может быть устранена
д) проводить мероприятия если НП обнаружена после применения	
е) повторно верифицировать НП после коррекции	Сдача экзамена по итогам дополнительного семестра или повторного обучения
д) вести записи о всех этих процессах	Записи: ведомости, направления, электронный ректорат, приказы

8. Измерение, анализ и улучшение

8.4 Анализ данных

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
Определить, собирать и анализировать данные о результативности СМК . Улучшать	Анализ данных проводится со стороны руководства согласно ПРО СКГУ 502-14
Данные о а) удовлетворенности потребителей	Сведения об удовлетворенности потребителей (обучающихся, организаций, родителей, преподавателей, сотрудников), включая отзывы и анкеты
б) соответствии продукции требованиям	Сведения о результатах аттестации обучающихся (ПРО СКГУ 706-14, ПРО СКГУ 715-14)
с) характеристиках и тенденциях процессов и продукции, включая предупреждающие действия	Отчеты внутренних аудитов (ПРО СКГУ 801-14)
д) поставщиках	Сведения о поставщиках (ПРО СКГУ 713-14)

8. Измерение, анализ и улучшение

8.5 Улучшение

ИСО 9001	СКГУ им. М. Козыбаева
8.5.1 Улучшать СМК через политику, цели, результаты аудита, анализ корректирующих и предупреждающих действий	Ежегодные цели Решения ректората и ученого совета по итогам СМК Принятие корректирующих и предупреждающих действий Разработка планов по улучшениям по итогам проверок
8.5.2 Выполнять корректирующие действия	В рамках аудита или обнаружения НП
Создать процедуру о корректирующих действиях	ПРО СКГУ 803-14 Корректирующие и предупреждающие действия
8.5.3 Выполнять предупреждающие действия	В рамках аудита или обнаружения НП
Создать процедуру о предупреждающих действиях	ПРО СКГУ 803-14 Корректирующие и предупреждающие действия

Предупреждающее действие - действие по устранению **причины** возникновения потенциального несоответствия или другой нежелательной потенциально возможной ситуации

- У потенциального несоответствия может быть несколько причин.
- Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как **корректирующее действие**.5) — для предотвращения его повторения.

Корректирующие действия - действие по устранению причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации

Коррекция - действие по устранению обнаруженного несоответствия

Коррекция может осуществляться в сочетании с **корректирующим действием**

Пример несоответствия

В дипломной работе студента Бородихина Б.Д. отсутствовало задание на дипломное проектирование.

Согласно п.2 «Методических указаний для подготовки к защите дипломной работы» составляется задание и вместе с дипломной работой представляется к защите.

В соответствии с п.7.5.1 а) МС ИСО 9001:2008 организация должна планировать и обеспечивать производство и обслуживание в управляемых условиях.

- Заведующему кафедрой русского языка и литературы восстановить задание на дипломное проектирование
- Зам.декану по менеджменту качества образования факультета провести для секретарей ГАК и ответственных за дипломное проектирование техническую учебу по ГОСО РК 5.03.016-2009, ПРО СКГУ 706-14 Оценка знаний и ПРО СКГУ 405-14 Архив.
- Заведующему архивом повысить контроль за соответствие предоставляемой документации от кафедр на хранение необходимым требованиям.

Пример несоответствия

1. В корпусе №1 с крыши бежит вода

- Коррекция?
- Корректирующие действия?
- Предупреждающие действия?

2. Методист кафедры не предоставил в срок таблицу в КС.

- Коррекция?
- Корректирующие действия?
- Предупреждающие действия?

Определить, что может являться свидетельством выполнения вузом пунктов

- п. 5.3 d
- п. 6.2 а
- п. 7.2.1 с
- п. 8.2.4

Какой пункт стандарта подтверждает...

- Журнал ознакомления с должностными инструкциями
- Стенды с информацией о специальностях для абитуриентов
- Экзаменационная ведомость
- План поверки оборудования
- Журнал ознакомления с целями в области качества
- Журнал регистрации несоответствий
- План по улучшению по итогам аккредитации

Благодарю
за внимание!