

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті



БЕКІТЕМІН
М. Қозыбаев атындағы
СҚМУ ректоры

О. Әшімов

2014 жылғы « 29 » 03 .

ПРОЦЕДУРА

ЖАҚСARTУЛАРДЫ ЖОСПАРЛАУ

Көшірме	Код	Басылым	Үдеріске жауапты	Сапа бойынша жауапты
	ПРО СКГУ 501-14	төртінші	М.В. Погребницкая	М.В. Погребницкая

Тармақтардың өзгертілуі

Петропавл қаласы, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 2 из 15

Мазмұны

1.	Жалпы ережелер	2
2.	Нормативтік сілтемелер	2
3.	Терминдер мен анықтамалар.....	3
4.	Белгілеулер мен қысқартулар	3
5.	Бөлімшелерге арналған мақсаттар.....	3
6.	Жақсартуларды жоспарлау	3
7.	Жақсартулар	4
8.	Нәтижелілікті бағалау	5
9.	Есептеме	5
10.	Үдеріс нәтижесінің көрсеткіштері және оларды өлшеу әдістері	5
А.	«Жақсартуларды жоспарлау» үдерісінің блок-тәсімі	7
Б.	Сапа құралдары	8

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1. Осы «Жақсартуларды жоспарлау» процедурасы «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК-да (әрі қарай – Университет) жақсартуларды жоспарлау **мақсатында** әзірленді.
- 1.2. Осы процедураның талаптары Университеттің бөлімшелеріне арналған мақсаттарды әзірлеу және Университет қызметін жақсартуды жоспарлау үдерістеріне **қолданылады**.
- 1.3. Осы процедура бойынша барлық жұмыстарды Сапа бойынша басшылықтың өкілі және СЖ **бақылайды**.
- 1.4. Процедура Университет бөлімшелерінің барлық жетекшілерімен **орындалуға міндетті**.
- 1.5. Көрнекілік үшін А қосымшада «Жақсартуларды жоспарлау» үдерісінің кіріс/шығыс блок-тәсімі мен матрицасы ұсынылған.
- 1.6. Осы процедура Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және менеджмент жүйелеріне тексерістер жүргізу кезіндегі сертификаттау органдарының аудиторларынан, сонымен қатар Университет Ректорымен рұқсат етілген серіктес-тұтынушылардан (олардың талаптары бойынша) басқа жақтарға **ұсынуға** жатпайды.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

- 2.1. Осы құжат келесі нормативтік құжаттардың талаптарының есепке алынуымен әзірленді:

МС ИСО 9000:2005	Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік.
МС ИСО 9001:2008	Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
МС ИСО 9004:2009	Сапа менеджменті жүйесі. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар.
РК СКГУ 001-14	Сапа бойынша басшылық.
ПРО СКГУ 403-14	Қызметтік құжаттама.
ПРО СКГУ 502-14	Басшылық жағынан талдау.
ПРО СКГУ 803-14	Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 3 из 15

3. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Сапа құралдары	жақсартулардың мойындалған әдістері.
Жоспар	қойылған Мақсаттарға жетуге бағытталған іс-шараларды анықтайтын құжат.
Бір-бірімен байланысты бөлімшелер	үдерістері өзара байланысты бөлімшелер.
Жақсарту	Университеттің тұтынушыларының зор қанағаттанушылыққа жету үшін жүзеге асырылатын іс-шаралар.

4. БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ИСО	стандарттау бойынша халықаралық ұйым.
МС	халықаралық стандарт.
СМЖ	сапа менеджменті жүйесі.
СБӨ	сапа бойынша басшылықтың өкілі.
СЖ	сапа бойынша жауапты.
Университет	«М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК.
ІНҚ	ішкі нормативтік құжаттар.
Саясат	Сапа саласындағы Университеттің саясаты.

5. БӨЛІМШЕЛЕРГЕ АРНАЛҒАН МАҚСАТТАР

- 5.1. Университеттің жалпы Мақсаттары (ПРО СКГУ 502-14) негізінде және Университеттің Саясатына сәйкес бөлімшелерге арналған Мақсаттар (үрдістер бойынша жауаптылар) келесі тәртіпте анықталады:
- СЖ бағыттар бойынша проректорладың келісім берулері бойынша жалпы Мақсаттарды нақтылайды және бөлімшелерге арналған Мақсаттардың жобасын қалыптастырады;
 - бөлімшенің жетекшісі жобаның негізінде сапа саласындағы жеке міндеттерді есепке ала отырып бөлімшеге арналған Мақсаттарды қалыптастырады және СЖ-ға ұсынады;
 - СЖ СБӨ-мен бөлімшелерге арналған Мақсаттар бойынша келісімге келеді және оны Ректорға бекітуге ұсынады;
 - бекітілген бөлімшелерге арналған Мақсаттар қызметкерлер құрамына университет сайтында орналастыру жолымен мәлімденеді.
- 5.2. Бөлімшелерге арналған Мақсаттар қамтуы тиіс:
- Университеттің сапа саласындағы жалпы Мақсаттарына қол жеткізу үшін қажетті мақсаттар мен міндеттерді;
 - әрбір мақсат пен міндетке жауапкершілікті және орындау мерзімдерін;
 - мүмкіндігінше қойылған мәселелерді шешуді жеңілдете алатын егжей-тегжейлікті.

6. ЖАҚСАРТУЛАРДЫ ЖОСПАРЛАУ

- 6.1. Университеттің әрбір бөлімшесі өз қызметінің жақсартуларын жоспарлауы тиіс.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 4 из 15

- 6.2. Жақсартуды жоспарлау кезеңі басшылық жағынан менеджмент жүйесінің жүргізілетін кезекті талдауының мерзімімен анықталады (ПРО СКГУ 502-14) және әдетте бір оқу жылын құрады.
- 6.3. Бөлімшелерде жақсартулар бойынша жоспарлар кафедралардың, факультеттердің (ТжӘИ-дің), бөлімшелердің жұмыс жоспарларының құрамдас бөлігі болып табылады. Бөлімшелердің жұмыс жоспарлары ПРО СКГУ 704-14, ВНД СКГУ 43 Жоспарлау және есептеме жүйесі туралы ережеге сәйкес әзірленеді және бекітіледі.
- 6.4. Бөлімшеде жақсартулар бойынша жоспарды әзірлеуге оның жетекшісі жауап береді.
- 6.5. Бөлімшелерде жақсартулар бойынша жоспарларды әзірлеу кезінде есепке алған жөн:
 - Университеттің Саясатын;
 - Университеттің Мақсаттарын;
 - Бөлімшелер үшін анықталған Мақсаттарды;
 - Тұтынушылардың талаптарын;
 - қойылған Мақсаттарға жету үшін қажетті ресурстар мен олардың орындалу мерзімдерінің болуын;
 - процедура, форма және басқа да құжаттарды әзірлеу және қайта қарау қажеттілігін;
 - жақсартулардың критерийлері мен әдістерін;
 - тіркелген сәйкессіздіктер мен басқа да мәселелерді;
 - жақсарту бойынша өткен жоспарлардың нәтижелілігін.
- 6.6. Қажетті болған жағдайда СЖ Университет деңгейінде өткізілетін іс-шаралар қосылатын Университеттің жақсартулар бойынша жалпы жоспарын әзірлейді.
- 6.7. Жақсартулар бойынша жалпы жоспар мүдделі тұлғалармен келісім беріледі және Ректормен бекітіледі.
- 6.8. Бекітілген жоспар белгіленген тәртіппен орындаушыларға мәлімденеді.

7. ЖАҚСАРТУЛАР

- 7.1. Жақсарту жоспарланған іс-шараларға сәйкес жүргізіледі.
- 7.2. Бөлімше жетекшісі өз бөлімшесінің қызметін жақсартудың критерийлерін белгілейді. Ең маңызды критерийлер келесілер болуы мүмкін:
 - тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру;
 - білім беру қызметін көрсету мен өндірістің сипаттамаларын жақсарту;
 - үдерістердің оңтайландырылуы;
 - орта білім беру және орта арнаулы мекемелермен өзара әрекеттесуді жақсарту;
 - бір-бірімен байланысты бөлімшелермен және жеткізушілермен өзара әрекеттесуді жақсарту;
 - қызметтің тиімділігін артыру;
 - шығындарды төмендету;
 - еңбек шартын жақсарту.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 5 из 15

- 7.3. Бөлімше жетекшісі нәтижелілікке жету үшін қандай әдістер қолданылатынын өзінен анықтайды. Әдетте мойындалған сапа құралдары қолданылады (Б қосымша).
- 7.4. Сонымен қатар, бөлімше жетекшісі бөлімшенің қызметкерлер құрамын жақсарту үдерістеріне жұмылдырудың әдістерін анықтайды. Мысалы, «сапа үйірмесі» немесе формалды емес тілдесу арқылы.
- 7.5. Бір-бірімен байланысты бөлімшелермен өзара әрекеттесуді жақсарту үшін осы бөлімшелердің жетекшілерінің (өкілдерінің) қатарынан «Жұмыс топтарын» құруға ұсыным жасалады.

8. НӘТИЖЕЛІЛІКТІ БАҒАЛАУ

- 8.1. Бөлімше жетекшілері жақсартулар бойынша жоспарланған іс-шаралардың нәтижелілігіне бағалау жүргізеді.
- 8.2. Жоспарланған іс-шаралар өткізілмеген жағдайда бөлімше жетекшілері қажетті түзету әрекеттерін әзірлейді және жүзеге асырады (ПРО СКГУ 803-14).
- 8.3. Егер жоспарланған іс-шараларды жүзеге асыру кезінде бөлімше жетекшісі өкілеттілігінің аясынан тыс шешім қабылдау бойынша мәселелер туындаса, ол жақсартулар бойынша ұсынымдар әзірлейді. Шұғыл түрде шешім қабылдауды талап ететін ұсыным қызметтік хат үлгісінде ресімделеді. Басқа ұсынымдар жақсартулар бойынша есепке қосылады.

9. ЕСЕПТЕМЕ

- 9.1. Жақсартулар бойынша есептерді тиісті бөлімшелердің жетекшілері басшылық жағынан СМЖ талдау жүргізу тәртібі мен мерзімдері туралы бұйрық шыққаннан кейін ПРО СКГУ 502-14 сәйкес құрады.
- 9.2. Жақсартулар бойынша есептер еркін үлгіде ресімделеді және қамтуы тиіс:
- қойылған Мақсаттар мен міндеттерді;
 - жоспарланған іс-шараларды;
 - қол жеткізілген нәтижелерді;
 - нәтижелілік бағасын;
 - қолданылған түзету әрекеттерін;
 - жақсартулар бойынша ұсынымдарды.
- 9.3. Жақсартулар бойынша есепке бөлімше жетекшісінің қолы қойылады және СЖ-ға бағытталады.
- 9.4. Жақсартулар бойынша есептер басшылық жағынан менеджмент жүйесінің талдауы үшін қолданылады (ПРО СКГУ 502-14).

10. ҮДЕРІС НӘТИЖЕСІНІҢ КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ӨЛШЕУ ӘДІСТЕРІ

№	Көрсеткіш	Өлшеу бірлігі	Нормативтік мәні	Өлшеу әдісі	Деректер көзі	Есептік формулалар	Бағалау кезеңі
1	Бөлімшелердің сапа саласындағы Мақсаттарының уақытылы анықталуы	%	100%	Есептік	Бөлімшелердің Мақсаттары	$\frac{\text{бөлімшелермен уақытылы анықталған сапа саласындағы Мақсаттардың саны}}{\text{СМЖ-мен қамтылған бөлімшелердің саны}} * 100\%$	1 жыл

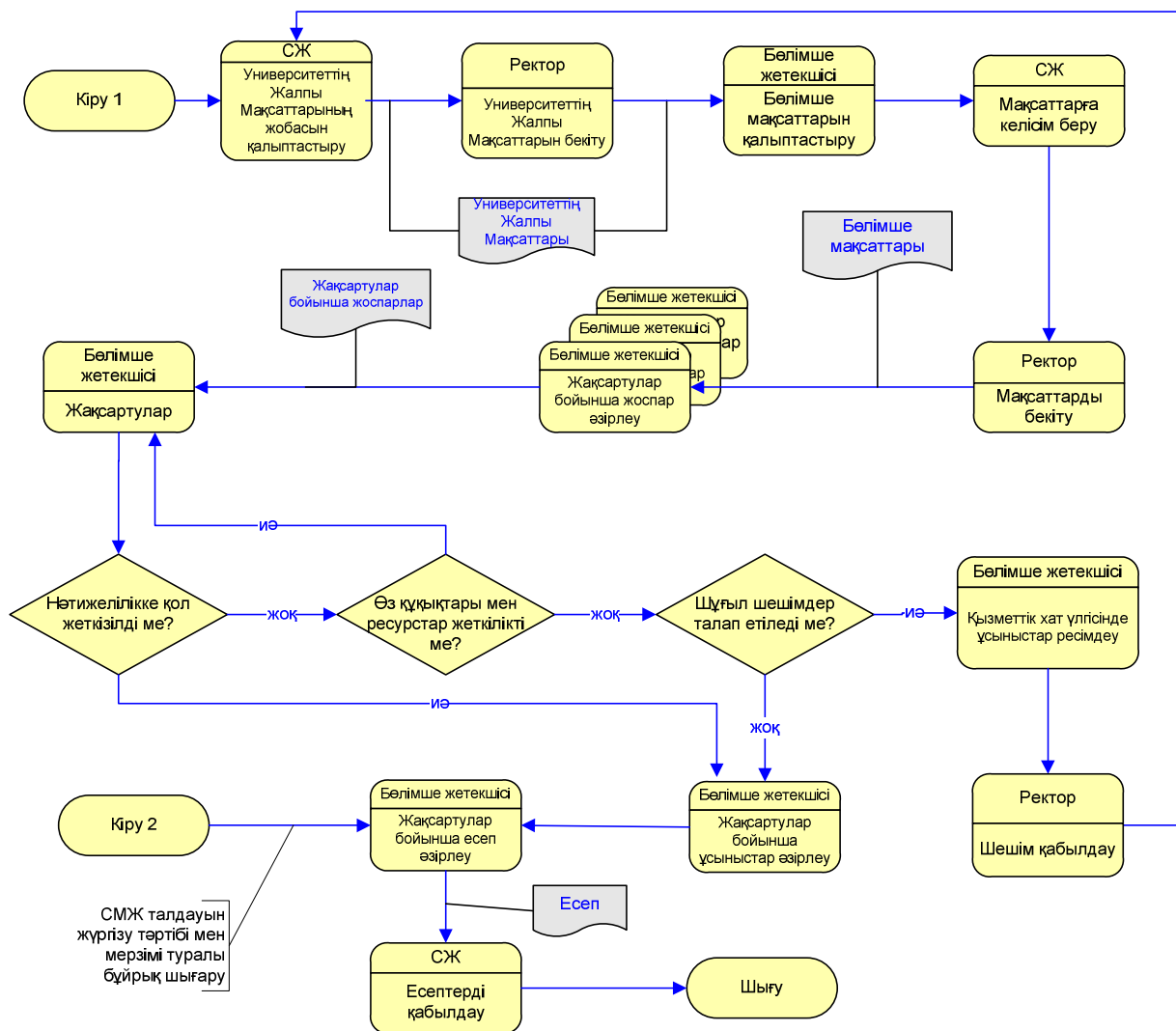
Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 6 из 15

№	Көрсеткіш	Өлшеу бірлігі	Нормативтік мәні	Өлшеу әдісі	Деректер көзі	Есептік формулалар	Бағалау кезеңі
2	СҚМУ-дың мәлімделген сапа саласындағы Мақсаттарының нәтижелілігі	%	100%	Есептік	Бөлімшелердің Мақсаттары, жақсарту бойынша есеп берулер	$\frac{\text{сапа саласында қол жеткізілген Мақсаттардың саны}}{\text{мәлімделген Мақсаттардың саны}} * 100\%$	1 жыл
3	Жақсарту бойынша есептердің уақытылы тапсырылуы	%	100%	Есептік	СМЖ талдауы туралы бұйрық, жақсарту бойынша есеп берулер	$\frac{\text{уақытылы тапсырылған жақсарту бойынша есептердің саны}}{\text{үдерістердің саны}} * 100\%$	1 жыл

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 7 из 15

А қосымша

А. «ЖАҚСАРТУЛАРДЫ ЖОСПАРЛАУ» ҮДЕРІСІНІҢ БЛОК-ТӘСІМІ



Кірістер		Шығыстар	
Жеткізушілер	Не жеткізіледі	Тұтынушылар	Не тұтынылады
Жоғары басшылық	Саясат, Мақсаттар, міндеттер	Жоғары басшылық	Жақсартулар бойынша ұсынымдар мен есептер
Бөлімшелер	Жақсарту жоспарлары	Бөлімшелер	Жақсартулар

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 8 из 15

Б қосымша

Б. САПА ҚҰРАЛДАРЫ

№	Әдіс/құрал	Тағайындау
1.	Бақылау қағазы	Деректер жиынтығы
2.	Құжатты талдау	
3.	Парето диаграммасы	Басымдықтар талдауы
4.	Өзін-өзі бағалау	
5.	Трендтерді талдау	
6.	«Тор» диаграммасы	
7.	Көрсеткіштер матрицасы	
8.	Критерийлердің тесіленуі	Құжаттамалау
9.	Сапа қызметінің құрылымдануы	
10.	Тәуелділіктің карта түрінде суреттелуі	Мәселелердің талдауы
11.	Үдерістің блок-тәсімі	
12.	Үдерістердің өзара әрекеттесуінің сұлбасы	
13.	Сыншыл қақтығыс	
14.	Себептер мен нәтижелердің сұлбасы	
15.	Түпкі себептерді талдау	Жұмыстардың ұйымдастырылуы
16.	Түзету жолы	
17.	Гистограмма	
18.	Байланыстар бағаны	
19.	Матрицалық диаграмма	
20.	Ой-талқы әдісі	Міндеттерді іздестіру
21.	Ой-талқы әдісінің қағаз нұсқасы	
22.	Атаулы топтардың әдісі	
23.	Ұқсастық диаграммасы	
24.	Жұмыс топтары	
25.	Сапа үйірмелері	Енгізуді жоспарлау
26.	Ықшамдау	
27.	Дәріптеушілік	
28.	Жұмыс ұяшықтарын талдау	
29.	Бақылау картасы	
30.	Үдерісті статистикалық басқару	Енгізуді жоспарлау
31.	Бизнес-үрдістің реинжинирингісі	
32.	Бенчмаркинг	
33.	Ағаш (иерархиялық құрылым)	
34.	Шешім қабылдау үрдісінің блок-тәсімі	
35.	АДТ талдау	
36.	Күш жолдарын талдау	

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 9 из 15

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева

ПРОЦЕДУРА

ПЛАНИРОВАНИЕ УЛУЧШЕНИЙ

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКГУ 501-14	четвертое	М.В. Погребницкая	М.В. Погребницкая

Изменение пунктов

г. Петропавловск, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 10 из 15

Содержание

1.	Общие положения.....	10
2.	Нормативные ссылки.....	10
3.	Термины и определения.....	10
4.	Обозначения и сокращения.....	11
5.	Цели для подразделений	11
6.	Планирование улучшений	11
7.	Улучшения.....	12
8.	Оценка результативности.....	13
9.	Отчетность	13
10.	Показатели результата процесса и методы их измерения	13
A.	Блок-схема процесса «Планирование улучшений»	14
B.	Инструменты качества.....	15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура «Планирование улучшений» разработана с **целью** планирования улучшений в РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева» (далее – Университет).
- 1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к процессам разработки Целей для подразделений Университета и планирования улучшения деятельности Университета.
- 1.3. Все работы по настоящей процедуре **контролирует** Представитель руководства по качеству и ОТК.
- 1.4. Процедура обязательна для **исполнения** всеми руководителями подразделений Университета.
- 1.5. Для наглядности в Приложении А представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Планирование улучшений».
- 1.6. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **предоставлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2005	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2008	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
РК СКГУ 001-14	Руководство по качеству.
ПРО СКГУ 403-14	Служебная документация.
ПРО СКГУ 502-14	Анализ со стороны руководства.
ПРО СКГУ 803-14	Корректирующие и предупреждающие действия.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Инструменты признанные методы улучшений.
качества

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 11 из 15

План	документ, определяющий мероприятия, направленные на достижение поставленных Целей.
Смежные подразделения	подразделения, процессы которых взаимосвязаны.
Улучшения	мероприятия, осуществляемые для достижения большей удовлетворенности потребителей Университета.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ПРК	представитель руководства по качеству.
ОтК	ответственный по качеству.
Университет	РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М.Козыбаева».
ВНД	внутренние нормативные документы.
Политика	Политика Университета в области качества.

5. ЦЕЛИ ДЛЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

- 5.3. На основе общих Целей Университета (ПРО СКГУ 502-14) и в соответствии с Политикой Университета определяются Цели для подразделений (ответственных по процессам) в следующем порядке:
- ОтК по согласованию с проректорами по направлениям конкретизирует общие Цели и формирует проект Целей для подразделений;
 - руководитель подразделения на основе проекта формирует Цели для подразделения с учетом частных задач в области качества и предоставляет ОтК;
 - ОтК согласовывает Цели для подразделений с ПРК и предоставляет на утверждение Ректору;
 - утвержденные Цели для подразделений доводятся до персонала путем размещения на сайте университета.
- 5.4. Цели для подразделений должны содержать:
- цели и задачи, решение которых необходимо для достижения общих Целей Университета в области качества;
 - ответственность и сроки выполнения каждой цели и задачи;
 - по возможности подробности, которые могут облегчить решение поставленных задач.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЛУЧШЕНИЙ

- 6.1. Каждое подразделение Университета должно планировать улучшения своей деятельности.
- 6.2. Период для планирования улучшений определяется сроком проведения очередного анализа системы менеджмента со стороны руководства (ПРО СКГУ 502-14) и обычно составляет один учебный год.
- 6.3. Планы по улучшениям в подразделениях являются составной частью планов работы кафедр, факультетов (ИЯИЛ), подразделений. Планы работы

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 12 из 15

подразделений разрабатываются и утверждаются согласно ПРО СКГУ 704-14, ВНД СКГУ 43 Положение о системе планирования и отчетности.

- 6.4. За разработку плана по улучшениям в подразделении отвечает его руководитель.
- 6.5. При разработке планов по улучшениям в подразделениях следует учитывать:
 - Политику Университета;
 - Цели Университета;
 - Цели, определенные для подразделения;
 - требования Потребителей;
 - наличие необходимых ресурсов для достижения поставленных Целей и сроки их исполнения;
 - потребность в разработке или пересмотре процедур, форм и других документов;
 - критерии и методы улучшений;
 - зарегистрированные несоответствия и другие проблемы;
 - результативность предыдущих планов по улучшению.
- 6.6. При необходимости ОтК разрабатывает общий план по улучшениям Университета, в который включаются мероприятия, проводимые на уровне Университета.
- 6.7. Общий план по улучшениям согласовывается с заинтересованными лицами и утверждается Ректором.
- 6.8. Утвержденный план доводится до сведения исполнителей в установленном порядке.

7. УЛУЧШЕНИЯ

- 7.1. Улучшения проводятся в соответствии с запланированными мероприятиями.
- 7.2. Руководитель подразделения определяет критерии улучшений деятельности своего подразделения. Наиболее значимыми критериями могут быть:
 - повышение удовлетворенности потребителей;
 - улучшение характеристик образовательных услуг или продукции;
 - оптимизация процессов;
 - улучшение взаимодействия со среднеобразовательными и среднеспециальными учреждениями;
 - улучшение взаимодействия со смежными подразделениями и поставщиками;
 - повышение эффективности деятельности;
 - снижение затрат;
 - улучшение условий труда.
- 7.3. Руководитель подразделения самостоятельно определяет, какие методы будут использоваться для достижения результативности. Обычно используется признанные инструменты качества (Приложение Б).
- 7.4. Руководитель подразделения определяет также методы вовлечения персонала подразделения в процессы улучшений. Например, посредством «кружков качества» или неформального общения.
- 7.5. Для улучшения взаимодействий со смежными подразделениями рекомендуется создавать «Рабочие группы» из числа руководителей (представителей) этих подразделений.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 13 из 15

8. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

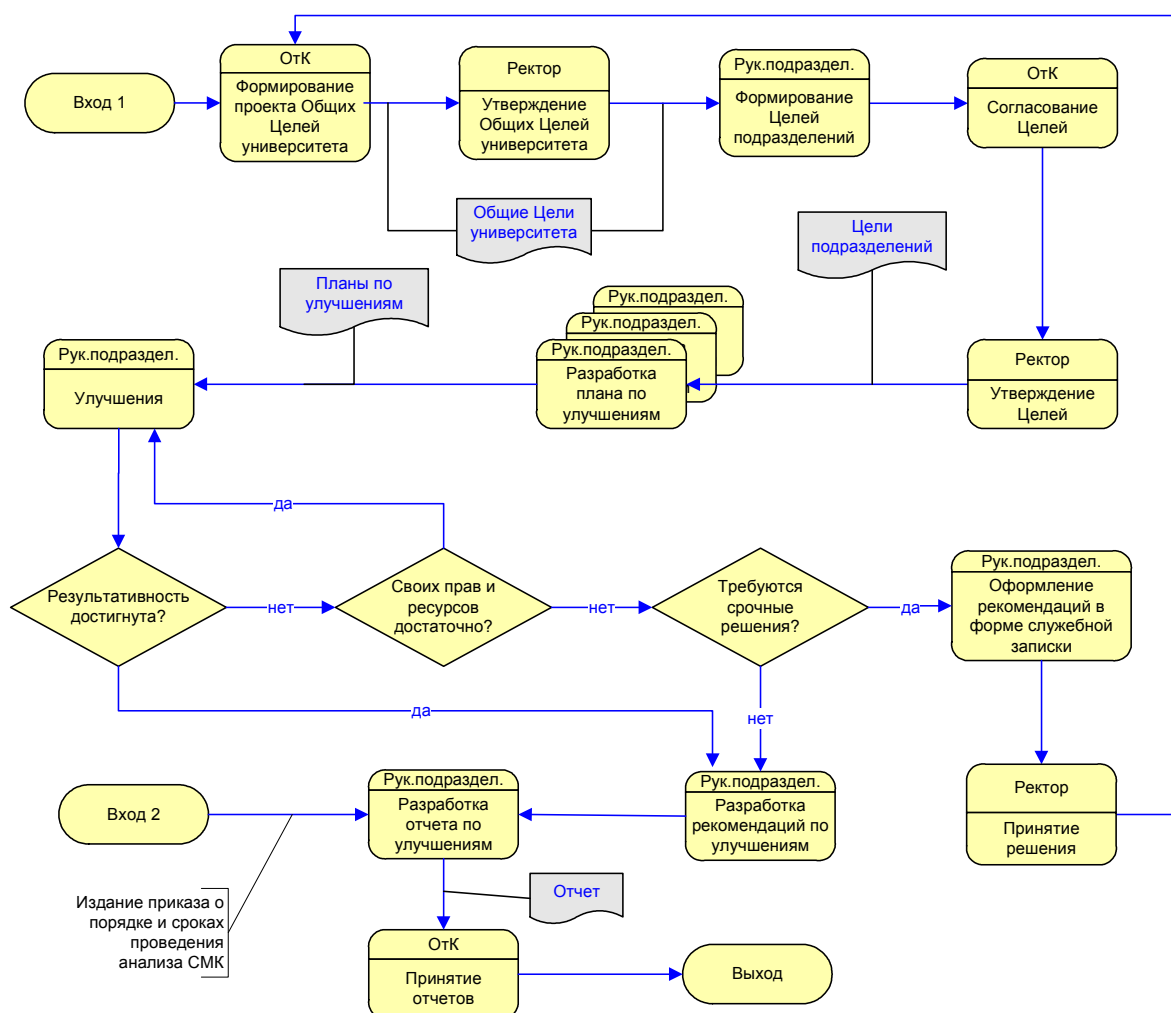
- 8.1. Руководители подразделений проводят оценку результативности запланированных мероприятий по улучшениям.
- 8.2. В случаях, когда запланированные мероприятия не были проведены, руководители подразделений разрабатывают и осуществляют необходимые корректирующие действия (ПРО СКГУ 803-14).
- 8.3. Если при осуществлении запланированных мероприятий возникнут проблемы, принятие решений по которым выходит за рамки полномочий руководителя подразделения, то он разрабатывает рекомендации по улучшениям. Рекомендация, требующая срочного принятия решений, оформляется в форме служебной записки. Прочие рекомендации включаются в отчет по улучшениям.

9. ОТЧЕТНОСТЬ

- 9.1. Отчеты по улучшениям составляют руководители соответствующих подразделений после издания приказа о порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства, в соответствии с ПРО СКГУ 502-14.
- 9.2. Отчеты по улучшениям оформляются в произвольной форме и должны содержать:
 - поставленные Цели и задачи;
 - запланированные мероприятия;
 - достигнутые результаты;
 - оценку результативности;
 - предпринятые корректирующие действия;
 - рекомендации по улучшениям.
- 9.3. Отчет по улучшениям подписывается руководителем подразделения и направляется ОтК.
- 9.4. Отчеты по улучшениям используются для анализа системы менеджмента со стороны руководства (ПРО СКГУ 502-14).

10. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТА ПРОЦЕССА И МЕТОДЫ ИХ ИЗМЕРЕНИЯ

№	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение	Метод измерения	Источник данных	Расчетные формулы	Период оценки
1	Своевременность определения Целей подразделений в области качества	%	100%	Расчетный	Цели подразделений	$\frac{\text{количество своевременно определенных подразделений Целей в области качества}}{\text{количество подразделений, охваченных СМК}} \cdot 100\%$	1 год
2	Результативность заявленных Целей СКГУ в области качества	%	100%	Расчетный	Цели подразделений, отчеты по улучшениям	$\frac{\text{количество достигнутых Целей в области качества}}{\text{количество заявленных Целей}} \cdot 100\%$	1 год
3	Своевременность предоставления отчетов по улучшениям	%	100%	Расчетный	Приказ об анализе СМК, отчеты по улучшениям	$\frac{\text{количество своевременно предоставленных отчетов по улучшениям}}{\text{количество процессов}} \cdot 100\%$	1 год



Входы		Выходы	
Поставщики	Что поставляется	Потребители	Что потребляется
Высшее руководство	Политика, Цели, задачи	Высшее руководство	Рекомендации и отчеты по улучшениям
Подразделения	Планы улучшений	Подразделения	Улучшения

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	Стр. 15 из 15

Приложение Б

Б. ИНСТРУМЕНТЫ КАЧЕСТВА

№	Метод/инструмент	Назначение
1.	Контрольный листок	Сбор данных
2.	Анализ документа	
3.	Диаграмма Парето	Анализ приоритетов
4.	Самооценка	
5.	Анализ трендов	
6.	Диаграмма «паутина»	
7.	Матрица показателей	
8.	Тестирование критериев	
9.	Структурирование функций качества	Документирование
10.	Картирование зависимостей	
11.	Блок-схема процесса	
12.	Схема взаимодействия процессов	Анализ проблемы
13.	Критический инцидент	
14.	Схема причин и результатов	
15.	Анализ коренной причины	
16.	Поле коррекции	
17.	Гистограмма	
18.	Граф связей	Организация работ
19.	Матричная диаграмма	
20.	Метод мозгового штурма	
21.	Письменный вариант метода мозгового штурма	
22.	Метод номинальных групп	
23.	Диаграмма сродства	
24.	Рабочие группы	Генерация задач
25.	Кружки качества	
26.	Упрощение	
27.	Идеализация	
28.	Анализ рабочих ячеек	
29.	Контрольная карта	
30.	Статистическое управление процессом	Планирование внедрения
31.	Реинжиниринг бизнес-процесса	
32.	Бенчмаркинг	
33.	Дерево (иерархическая структура)	
34.	Блок-схема процесса принятия решений	
35.	АДТ анализ	
36.	Анализ поля сил	