



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

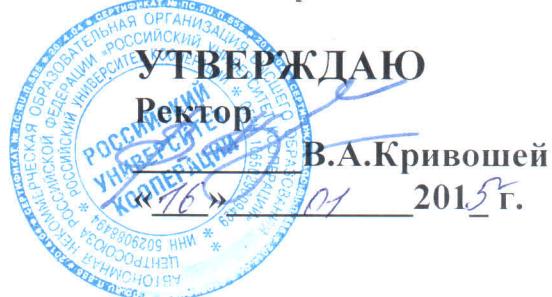
Система менеджмента качества

8.5 Улучшение

8.5.3 Предупреждающие действия

Документированная процедура СМК

ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

ДП СМК 8.5.3-2015

Версия 2.2

2015

| | | |
|--|--|--------------------------|
| Система менеджмента качества Российского университета кооперации | 8.5 Улучшение Документированная процедура ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия | Версия 2.2 С. 2 из 11 |
|--|--|--------------------------|

Предисловие

1. Разработчик документа

Рабочая группа

Исполнитель: Мясникова Г.Ю., главный
специалист Отдела менеджмента качества.
Отделом менеджмента качества

2. Внесен

3. Утверждено

Приказом ректора №24-од от 16.01.2015

**4. Соответствует требова-
ниям**

МС ИСО 9001:2008

5. Введен

С дополнениями к версии 2.1

6. Срок действия

До замены новой

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1 Область применения | 3 |
| 2 Нормативные документы и нормативные ссылки | 3 |
| 3 Определения и принятые сокращения | 3 |
| 4 Цели предупреждающих действий и обобщенная структура управления | 4 |
| 5 Сбор и первичная обработка информации | 5 |
| 6 Анализ данных и принятие решений | 6 |
| 7 Разработка планов предупреждающих действий | 6 |
| 8 Реализация планов | 7 |
| 9 Оценивание результативности выполнения планов и анализ | 8 |
| 10 Оценивание результатов предпринятых предупреждающих..... действий | 8 |
| 11 Ответственность..... | 8 |
| 12 Хранение, внесение изменений, рассылка | 9 |
| PРИЛОЖЕНИЕ А (рекомендуемое) | 10 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
| Система менеджмента качества Российского университета кооперации | 8.5 Улучшение Документированная процедура ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия | Версия 2.2 С. 3 из 11 |
|--|--|--------------------------|

1 Область применения

Настоящая документированная процедура устанавливает цели, процедуры планирования и реализации, методы оценивания результативности и эффективности предупреждающих действий, направленных на снижение рисков от потенциальных несоответствий.

Настоящая документированная процедура определяет процедуры, относящиеся к предупреждающим действиям в рамках процесса мониторинга и улучшения системы менеджмента качества (СМК).

Положения настоящей документированной процедуры предназначены для всех структурных подразделений университета.

2 Нормативные документы и нормативные ссылки

Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями и рекомендациями 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 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;
- РК 3.2 – 2015 Руководство по качеству Российского университета кооперации.

3 Определения и принятые сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005, в том числе следующие наиболее часто употребляемые:

3.1.1 **Предупреждающее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (МС ИСО 9000:2005, п. 3.6.4).

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

3.1.3 **Несоответствие:** Невыполнение требования (потребности или ожидания, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным).

3.1.4 **Постоянное улучшение:** Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования (МС ИСО 9000:2005, п. 3.2.13).

3.1.5 **Улучшение качества:** Часть менеджмента качества, направленная на

| | | |
|--|--|--------------------------|
| Система менеджмента качества Российского университета кооперации | 8.5 Улучшение Документированная процедура ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия | Версия 2.2 С. 4 из 11 |
|--|--|--------------------------|

увеличение способности выполнить требования (МС ИСО 9000:2005, п. 3.2.12).

3.2 Принятые сокращения:

PDCA — планирование (plan), осуществление (do), проверка (check), действие по улучшению (act);

ДП — документированная процедура;

МС — международный стандарт;

РК — Руководство по качеству;

СМК — система менеджмента качества.

4 Цели предупреждающих действий и обобщенная структура управления

4.1 Цели предупреждающих действий определяются целями университета по предупреждению потерь и снижению рисков согласно Политике в области качества.

4.2 Предупреждающие действия осуществляются в плановом порядке. При этом устанавливаются требования к:

- а) процедуре поиска потенциальных несоответствий и их причин;
- б) разработке мероприятий, позволяющих предупредить появление несоответствий;
- в) обоснованию необходимости действий и установлению приоритетов, исходя из возможных последствий;
- г) записям результатов предпринятых действий;
- д) анализу предпринятых действий.

4.3 Порядок и методы выполнения предупреждающих действий включают:

- использование источников информации на всех этапах жизненного цикла предоставления образовательных услуг;
- определение мер, необходимых для решения проблем, требующих проведения предупреждающих действий;
- идентификацию предупреждающих действий для гарантии их результативности;
- предоставление данных о предпринятых действиях для анализа со стороны руководства.

4.4 Обобщенная структура управления предупреждающими действиями, включающая цикл PDCA, содержит взаимосвязанные процедуры управления предупреждающими действиями:

- сбор информации и планирование;

- реализация плана;
- контроль исполнения плана и оценивание результативности выполнения плана;
- анализ действий по выполнению плана и улучшение процедуры планирования;
- анализ эффективности предпринятых предупреждающих действий в соответствии с динамикой показателей.

5 Сбор и первичная обработка информации

5.1 Сбор внешней и внутренней информации, необходимой для разработки предупреждающих действий, осуществляется систематически на протяжении всего жизненного цикла предоставления образовательных услуг.

5.2 Сбор информации осуществляется по всем процессам СМК, посредством:

- анализа потребностей и ожиданий потребителей;
- анализа рынка образовательных услуг;
- использования выходных данных, в том числе анализа со стороны руководства;
- оценивания удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
- измерения процессов;
- анализа соответствующих записей;
- самооценивания;
- оценивания процессов, обеспечивающих раннее предупреждение о приближении неуправляемых условий;
- анализа функционирования процессов СМК;
- анализа выполнения показателей мониторинга эффективности деятельности.

5.3 Источниками информации должны служить документы, содержащие данные о динамике и тенденциях показателей, в том числе:

- данные маркетинговых исследований о потребностях в выпускниках, образовательных программах и видах обучения;
- записи по результатам мониторинга;
- информация о проявленных выпускниками способностях при работе в организациях (письма, отзывы и др.);
- данные о компетентности персонала;
- сведения о состоянии лабораторного и другого оборудования, помещений и условий труда;

| | | |
|---|--|--------------------------|
| Система менеджмента качества Российской университета кооперации | 8.5 Улучшение Документированная процедура ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия | Версия 2.2 С. 6 из 11 |
|---|--|--------------------------|

- данные об удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
- отчеты о внутренних аудитах (ДП СМК 8.2.5 Внутренние аудиты);
- данные итоговой и промежуточной аттестаций обучаемых;
- данные о потенциальных абитуриентах и их поставщиках — средних специальных и средних учебных заведениях;
- данные внешней аттестации университета и его образовательных программ;
- другие источники.

5.4 Собранная информация должна предварительно обрабатываться и классифицироваться по типовым признакам.

Систематизированные данные заносятся в соответствующий банк данных для хранения и дальнейшего использования.

6 Анализ данных и принятие решений

6.1 Процедуру анализа данных и принятия решений организует руководитель того или иного уровня, исходя из значимости последствий потенциальных несоответствий.

Анализ и принятие решений по несоответствиям служат входными данными для последующей разработки планов предупреждающих действий (раздел 7).

6.2 Для проведения анализа могут создаваться временные или постоянные группы планирования, которые на основании предварительно обработанных данных по п. 5.4 выявляют вероятные причины потенциальных несоответствий и расставляют их по приоритетам.

В качестве инструмента такой процедуры анализа рекомендуется использовать причинно-следственные диаграммы, метод попарного сравнения, построение диаграмм Парето и другие инструменты статистического управления качеством.

7 Разработка планов предупреждающих действий

7.1 Планирование предупреждающих действий, как и анализ данных (раздел 6), осуществляется на различных уровнях управления университета (п. 6.1).

7.1.1 На уровне высшего руководства (ректората) предупреждающие действия должны быть направлены на:

- обеспечение повышения квалификации и поддержания компетентности персонала;
- поддержание инфраструктуры (здания, транспорт, связь, средства труда);

- приобретение прогрессивного учебного, научного и другого оборудования;
- мотивацию персонала;
- поддержание результативного и эффективного функционирования СМК;
- оптимизацию взаимодействий процессов и использования ресурсов;
- обеспечение необходимыми финансовыми ресурсами и их рациональное использование;
- другие виды работ, общие для всего университета.

7.1.2 На уровне руководства факультетами предупреждающие действия должны быть направлены на:

- рациональное использование ресурсов;
- обеспечение набора студентов, подготовки и переподготовки персонала;
- организацию и проведение всех видов мониторинга;
- организацию проведения внутренних проверок;
- организацию планово-предупредительных работ по поддержанию лабораторного оборудования;
- поддержание производственной среды (контроль параметров среды, обеспечение комфортных условий для сотрудников);
- контроль за соблюдением учебной и производственной дисциплины;
- другие виды работ, осуществляемые в рамках управленческой деятельности факультета.

7.1.3 На уровне кафедр предупреждающие действия должны быть направлены на:

- внедрение новых методов и технологий обучения;
- модернизацию лабораторного оборудования;
- повышение квалификации и вовлечение преподавателей в научно-исследовательскую работу;
- улучшение всех процедур учебно-воспитательного процесса.

7.2 Предупреждающие действия должны включаться в планы работ кафедр (подразделений), факультетов университета. Если разрабатывается специальный план предупреждающих действий, то его рекомендуется оформлять по форме приложения А.

8 Реализация планов

8.1 Реализацию утвержденных планов в части предупреждающих действий организует ответственный исполнитель.

| | | |
|--|--|--------------------------|
| Система менеджмента качества Российского университета кооперации | 8.5 Улучшение Документированная процедура ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия | Версия 2.2 С. 8 из 11 |
|--|--|--------------------------|

Ответственные за обеспечение предупреждающих действий ресурсами должны своевременно предоставлять их.

8.2 В процессе реализации планов осуществляется текущий контроль, результаты которого отражаются в записях. При необходимости проводится корректировка плана.

9 Оценивание результативности выполнения планов и анализ

9.1 По завершении выполнения планов предупреждающих действий следует оценивать результативность выполнения, которая определяется степенью выполнения всех запланированных мероприятий, рационального использования ресурсов, соответствия реальных сроков исполнения запланированным.

Результативность предупреждающих действий должна рассматриваться как одна из составляющих результативности СМК при анализе со стороны руководства.

9.2 Ответственные исполнители должны использовать полученную оценку результативности выполнения планов для анализа причин недостаточной результативности реализации планов, если таковое будет иметь место, и разработки на основе анализа корректирующих действий (ДП СМК 8.5.2 Корректирующие действия), направленных на совершенствование процедур планирования и реализации предупреждающих действий.

10 Оценивание результатов предпринятых предупреждающих действий

10.1 Результаты предпринятых предупреждающих действий оцениваются через определенные интервалы времени после осуществления мероприятий по изменениям динамики показателей процессов, продукции и удовлетворенности заинтересованных сторон.

Оценивание можно проводить путем математического моделирования и расчетов изменений рисков от возможных потерь.

10.2 Результаты предпринятых предупреждающих действий следует использовать в качестве входных данных для анализа со стороны руководства и входных данных для процессов улучшения.

11 Ответственность

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является начальник Отдел менеджмента качества.

12 Хранение, внесение изменений, рассылка

Хранение оригинала бумажной версии данной процедуры осуществляется в отделе документационного обеспечения.

Хранение электронной версии осуществляется на сайте университета.

Архивирование устаревшей версии данной процедуры производится главным специалистом отдела менеджмента качества. Срок хранения архивной версии установлен в номенклатуре дел. По истечении срока хранения архивной версии она уничтожается.

Рассылка бумажных версий данной процедуры не предусмотрена.

Внесение изменений в процедуру осуществляет главный специалист отдела менеджмента качества.

| | | |
|--|--|---------------------------|
| Система менеджмента качества Российского университета кооперации | 8.5 Улучшение Документированная процедура ДП СМК 8.5.3-2015 Предупреждающие действия | Версия 2.2 С. 10 из 11 |
|--|--|---------------------------|

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(рекомендуемое)

УТВЕРЖДАЮ

Должность руководителя
И.О.Ф.

подпись
« _____ » 201 ____ г.

ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ НА 201 /201 уч. год

университета, факультета, кафедры, подразделения

| Объект и ха- рактер воз- можного воз- никновения несоответствия | Потенциальная причина | Предупреждающие действия | Срок исполнения | Ответственный исполнитель | Требуемые ресурсы | Отметка о вы- полнении плана и результативность | Результат предупреждающих действий |
|---|--------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|----------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Руководитель
подпись
инициалы, фамилия
« _____ » 201 ____ г.

Руководитель
подпись, инициалы, фамилия
« _____ » 201 ____ г.