



ГОУ ВПО «Тольяттинский  
государственный университет»

# Система менеджмента качества: внутренний аудит

Отдел менеджмента качества

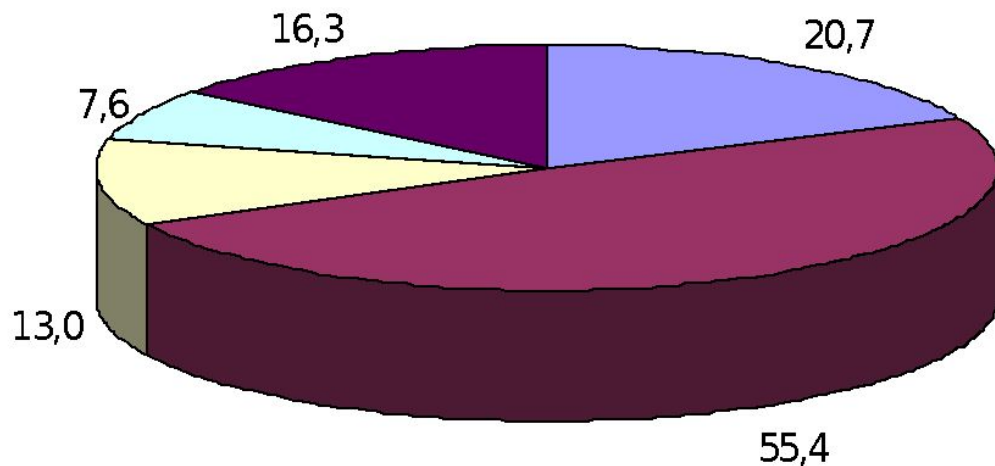
Тольятти, 2010

# Модели СМК

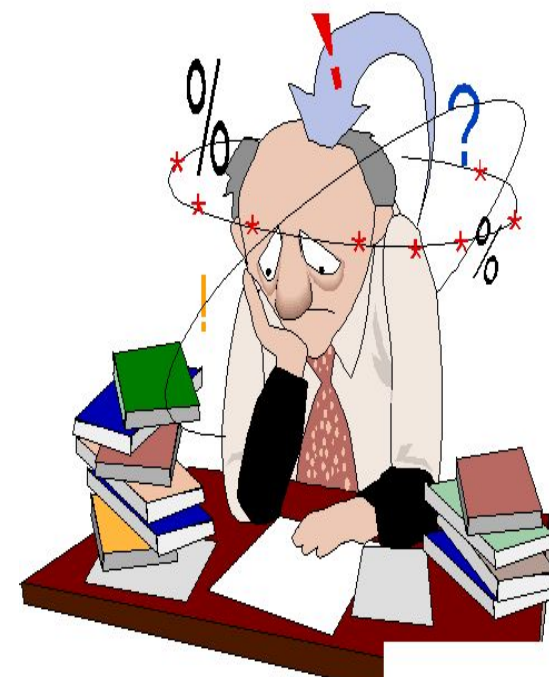
Модели, построенные на основе:

- международных стандартов серии ISO 9000;
- требований Европейской ассоциации университетов (ENQA);
- требований Международной премии Европейского фонда менеджмента качества (EFQM);
- требований TQM (всеобщее управление качеством).

# Мнения участников международного форума «Гарантии качества» о моделях, наиболее полно и четко отражающих специфику качества образования



- Классическая модель системы управления качеством вуза
- Модель, основанная на требованиях международных стандартов
- Модель одного из конкурсов в области качества
- Модель, основанная на отдельных механизмах контроля качества
- Другая



# Основные термины

**Система  
менеджмента  
качества**



система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

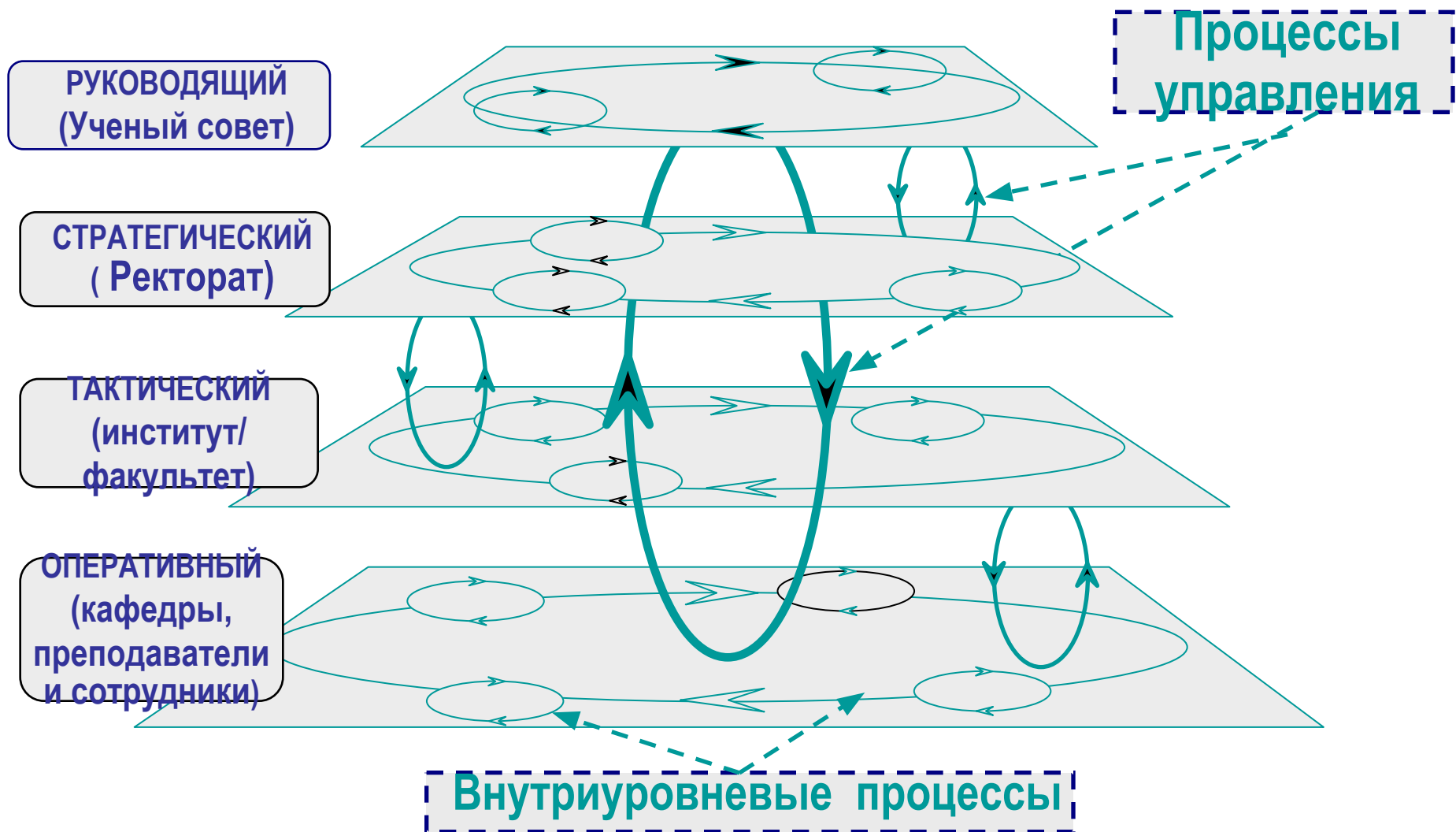
**Аудит**



Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита(проверок)



# Уровни управления в ТГУ



# Основные термины

Система  
менеджмента  
качества



система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Аудит



Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита(проверок)

# Цели и задачи аудита

---

- оценка соответствия СМК или отдельных ее элементов требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008;
- оценка результативности и эффективности функционирования СМК или ее процессов с точки зрения достижения Политики и целей, определенных в области качества;
- определение путей улучшения СМК;
- определение несоответствий в СМК или отдельных ее процессах требованиям документации СМК;
- проверка эффективности корректирующих действий по результатам предыдущих аудитов.





**Не наказать,**  
а найти области  
для улучшения

# Участники аудита


- Заказчик;
- Аудиторы;
- Технический эксперт;
- Проверяемая сторона.



# Этапы аудита

- ① Разработка и утверждение программы аудита;
- ② Формирование группы аудита;
- ③ Разработка и согласование плана аудита;
- ④ Проведение вступительного совещания;
- ⑤ Проведение аудита подразделения/процесса;
- ⑥ Формирование выводов по результатам аудита;

# Этапы аудита

- 7 Проведение заключительного совещания;
  - 8 Формирование отчета и рассылка в подразделение;
- 
- 9 Формирование плана корректирующих и предупреждающих действий;
  - 10 Проведение улучшений(реализация плана).

# Документирование СМК



**Эффективность системы менеджмента качества (СМК) во многом зависит от того, насколько хорошо она документирована.**

Документация СМК должна включать:

- а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- б) руководство по качеству;
- в) документированные процедуры;
- г) документы, необходимые организации для планирования, осуществления процессов и управления ими;
- д) записи.

# Структура документации СМК ТГУ



# Обязательные документированные процедуры

- Управление документацией;
- Управление записями;
- Внутренний аудит;
- Корректирующие и предупреждающие действия.

# Рекомендации по подготовке к аудиту

- Ознакомиться с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 можно на образовательном портале (сайт ТГУ / сайт ОМК / Документация СМК / Внешние документы (спуститься вниз страницы));
- Познакомить сотрудников с Политикой в области качества (сайт ТГУ / Миссия и Политика в области качества) и с обязательными документированными процедурами (образовательный портал / сайт ТГУ / сайт ОМК / Документы СМК / Внутренние документы или Каталог внутренней документации СМК ТГУ);
- Разобраться с терминологией поможет терминологический словарь СМК ТГУ (сайт ТГУ/ сайт ОМК / Обучение сотрудников (см. на странице));
- Ознакомиться с вопросами, которые могут быть заданы в ходе аудита, можно на сайте ТГУ / сайт ОМК / Внутренний аудит; Найти весь материал по внутреннему аудиту можно на сайте ОМК / Внутренний аудит.



**«Вы можете не изменяться  
Выживание  
не является  
обязанностью»**

**Э. Деминг**

**Благодарю за внимание!**

**sk@tltsu.ru**