



ГОУ ВПО «Тольяттинский
государственный университет»

Система менеджмента качества: внутренний аудит

Отдел менеджмента качества

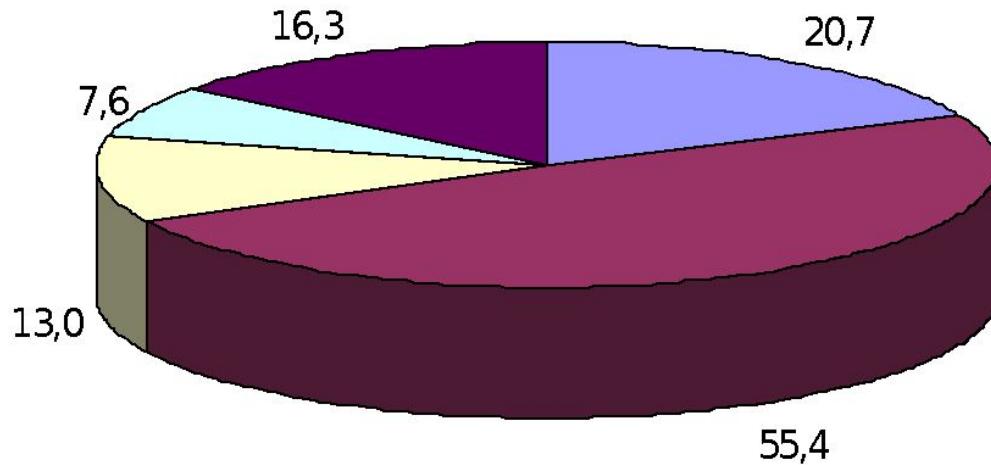
Тольятти, 2010

Модели СМК

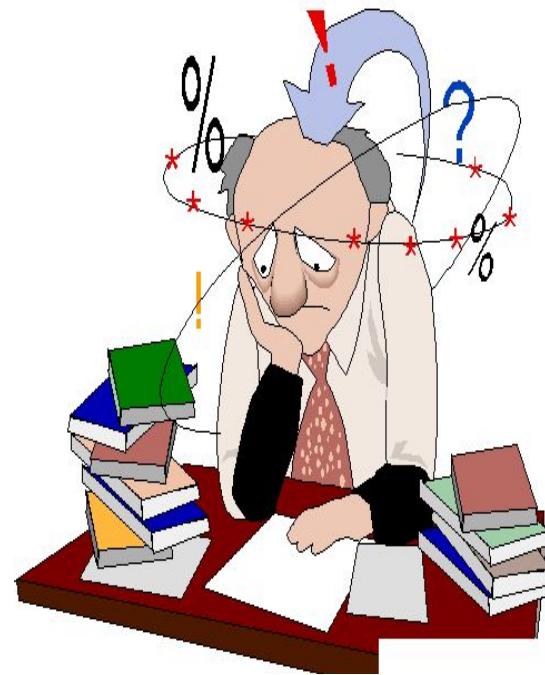
Модели, построенные на основе:

- **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



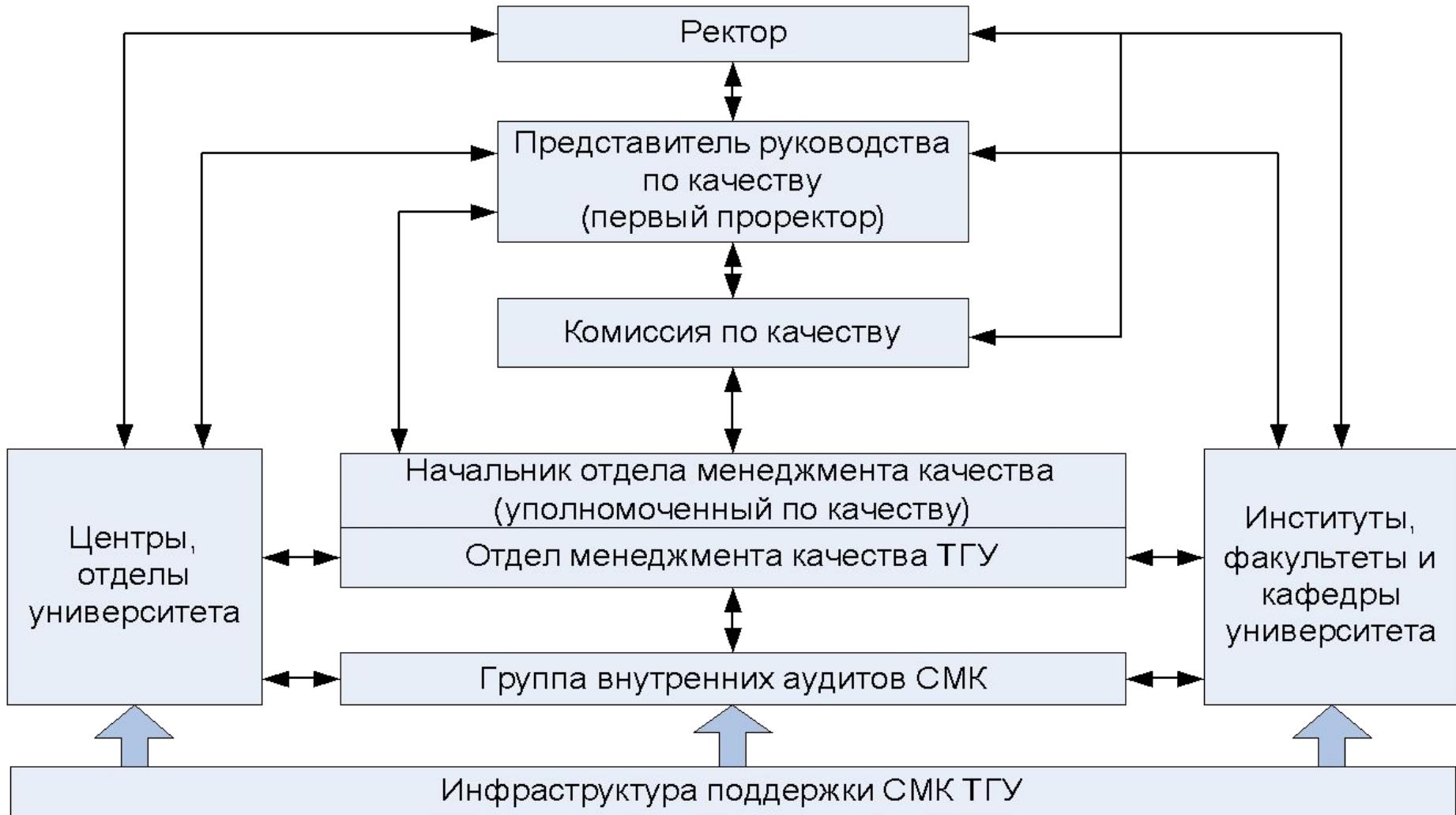
система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Аудит



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

Оргструктура СМК ТГУ



Уровни управления в ТГУ

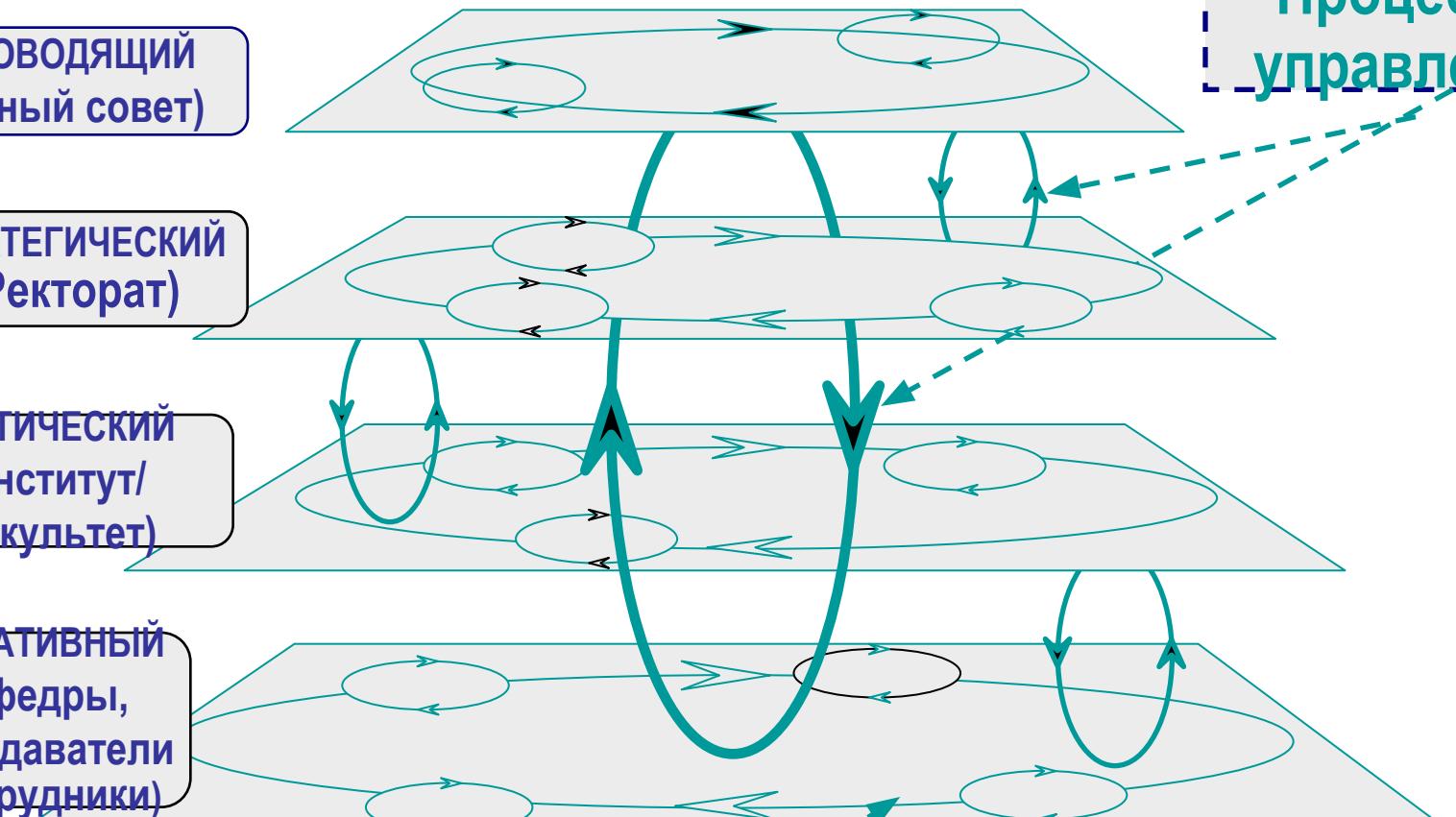
РУКОВОДЯЩИЙ
(Ученый совет)

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ
(Ректорат)

ТАКТИЧЕСКИЙ
(институт/
факультет)

ОПЕРАТИВНЫЙ
(кафедры,
преподаватели
и сотрудники)

Процессы
управления



Внутриуровневые процессы

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.

Цели и задачи аудита



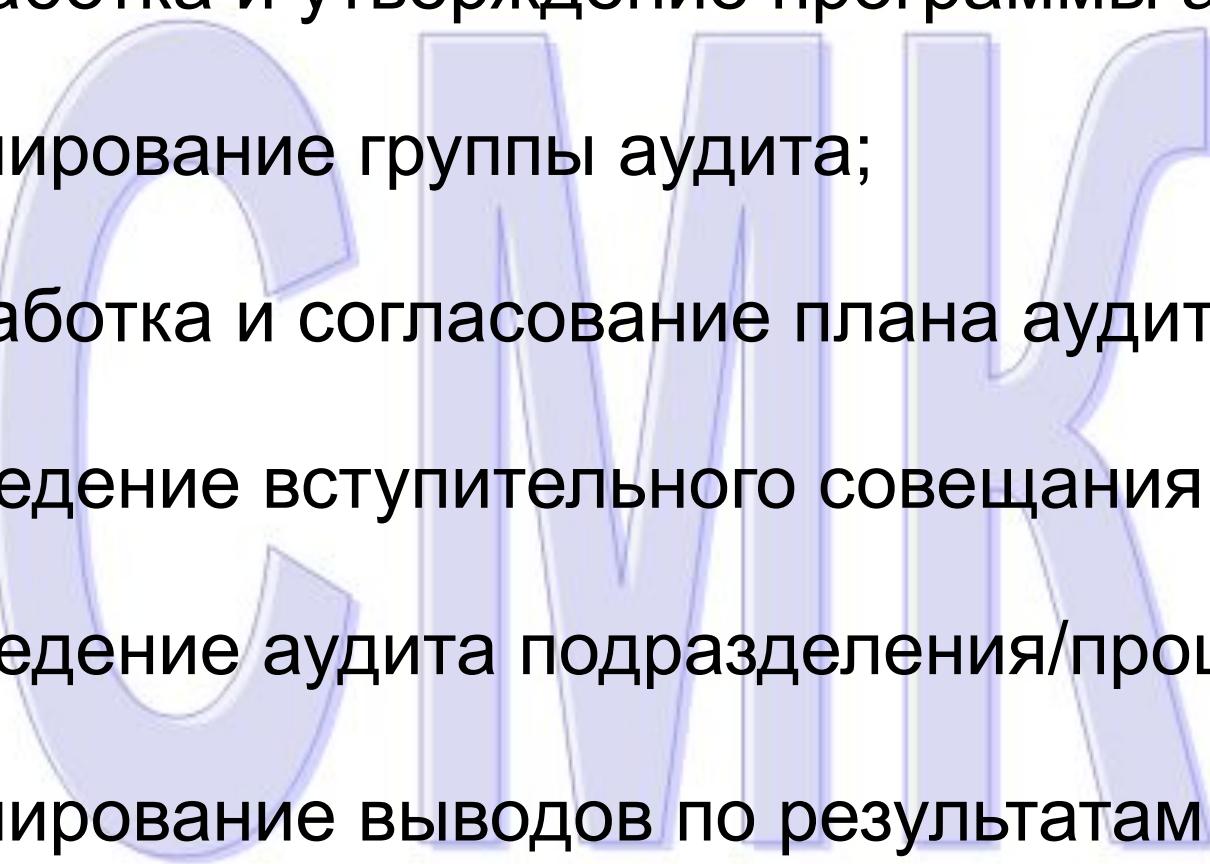
**Не наказать,
а найти области
для улучшения**

Участники аудита

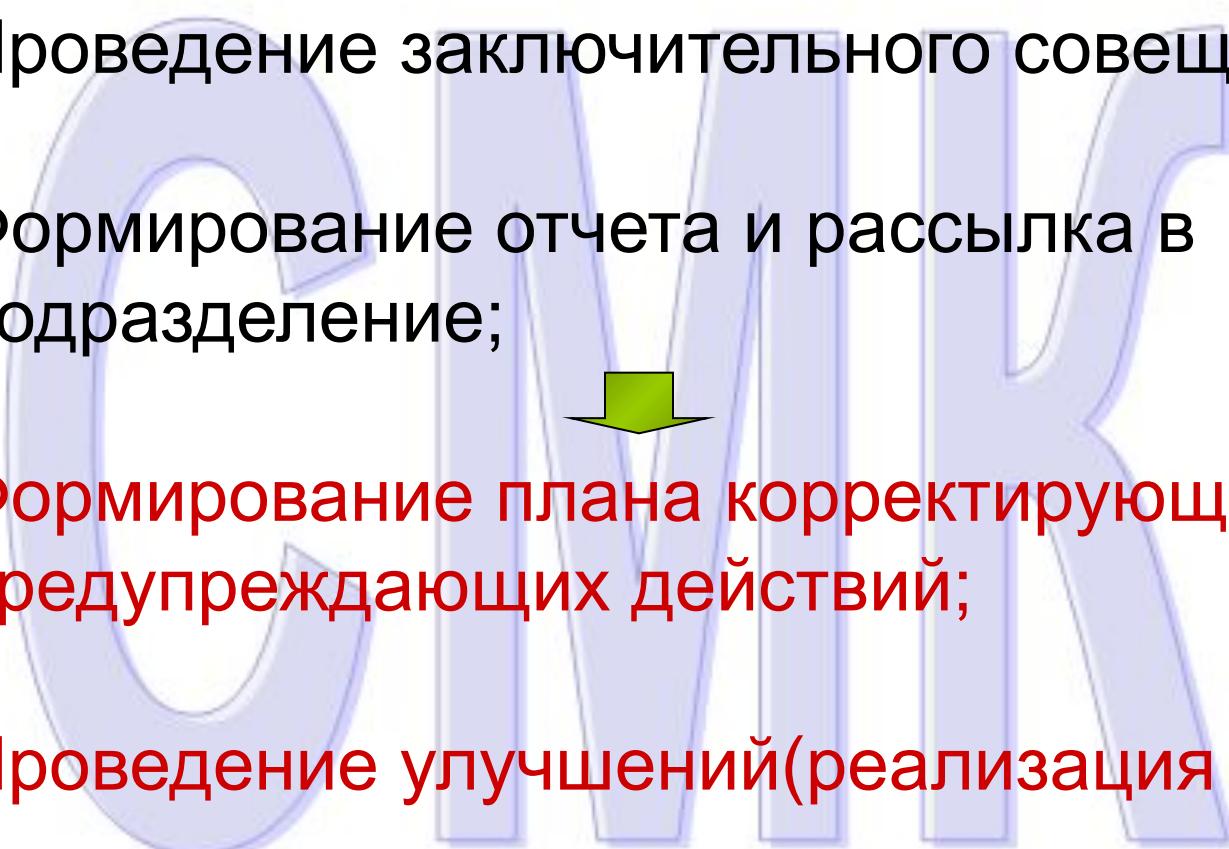
- Заказчик;
- Аудиторы;
- Технический эксперт;
- Проверяемая сторона.



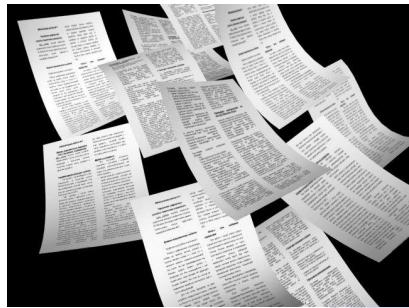
Этапы аудита

- 
- 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