ГОУ ВПО «Тольяттинский государственный университет»

Система менеджмента качества:

внутренний аудит

Отдел менеджмента качества

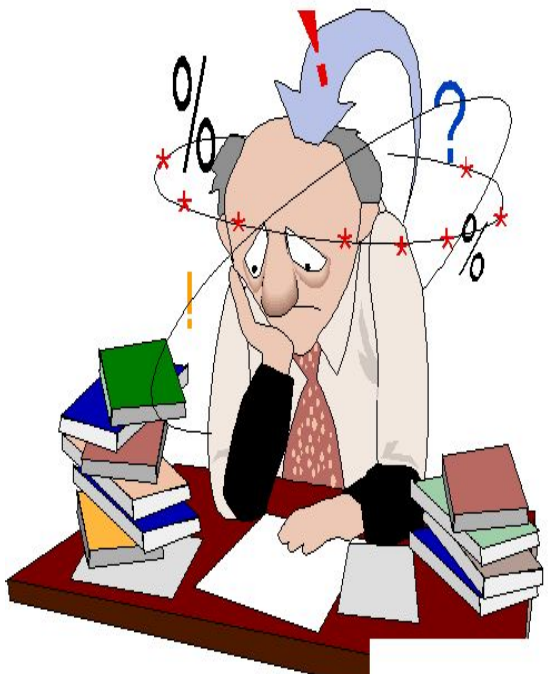
Тольятти, 2010

Модели СМК

Модели, построенные <u>на основе:</u>

- **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

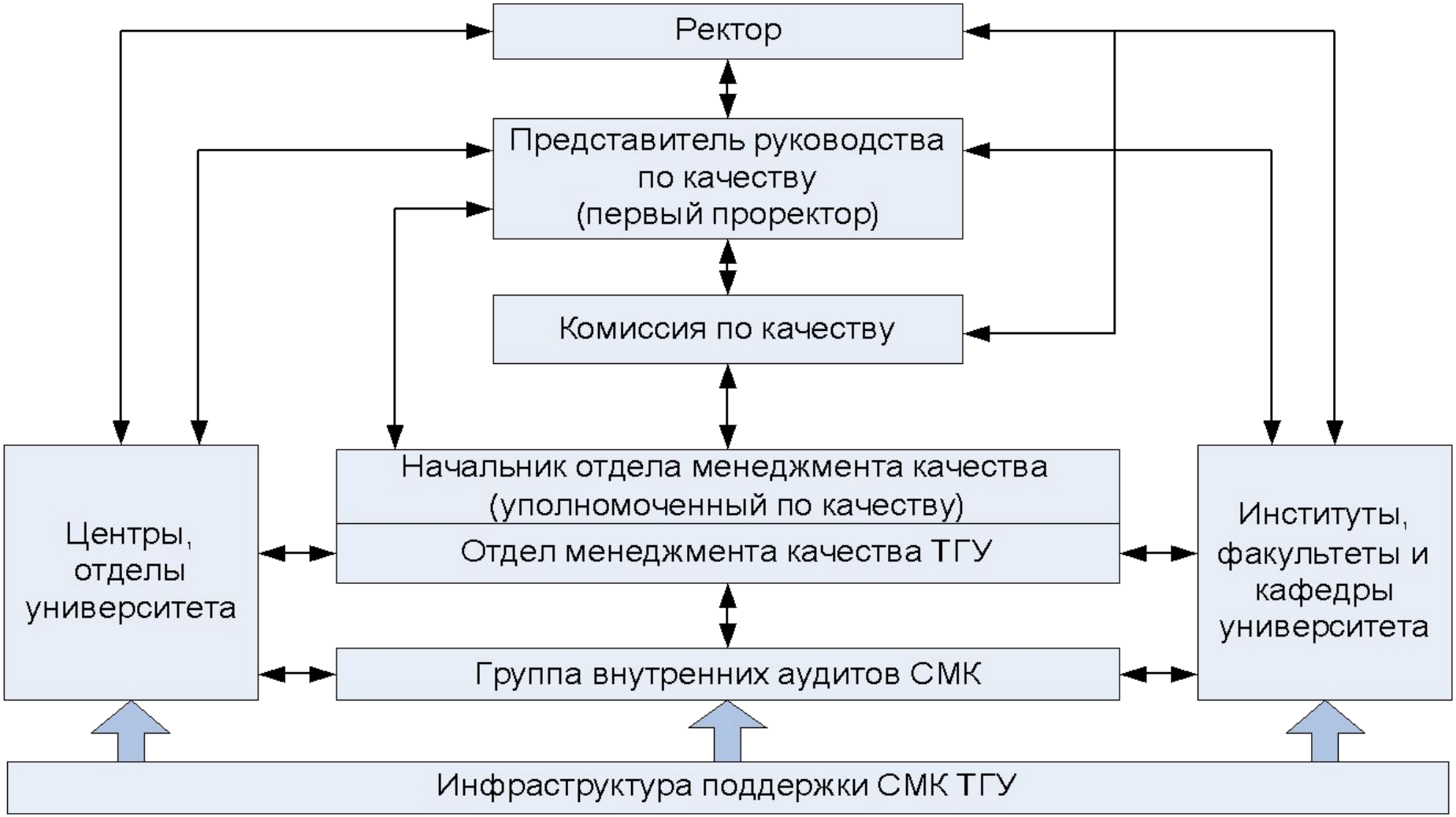


Основные термины

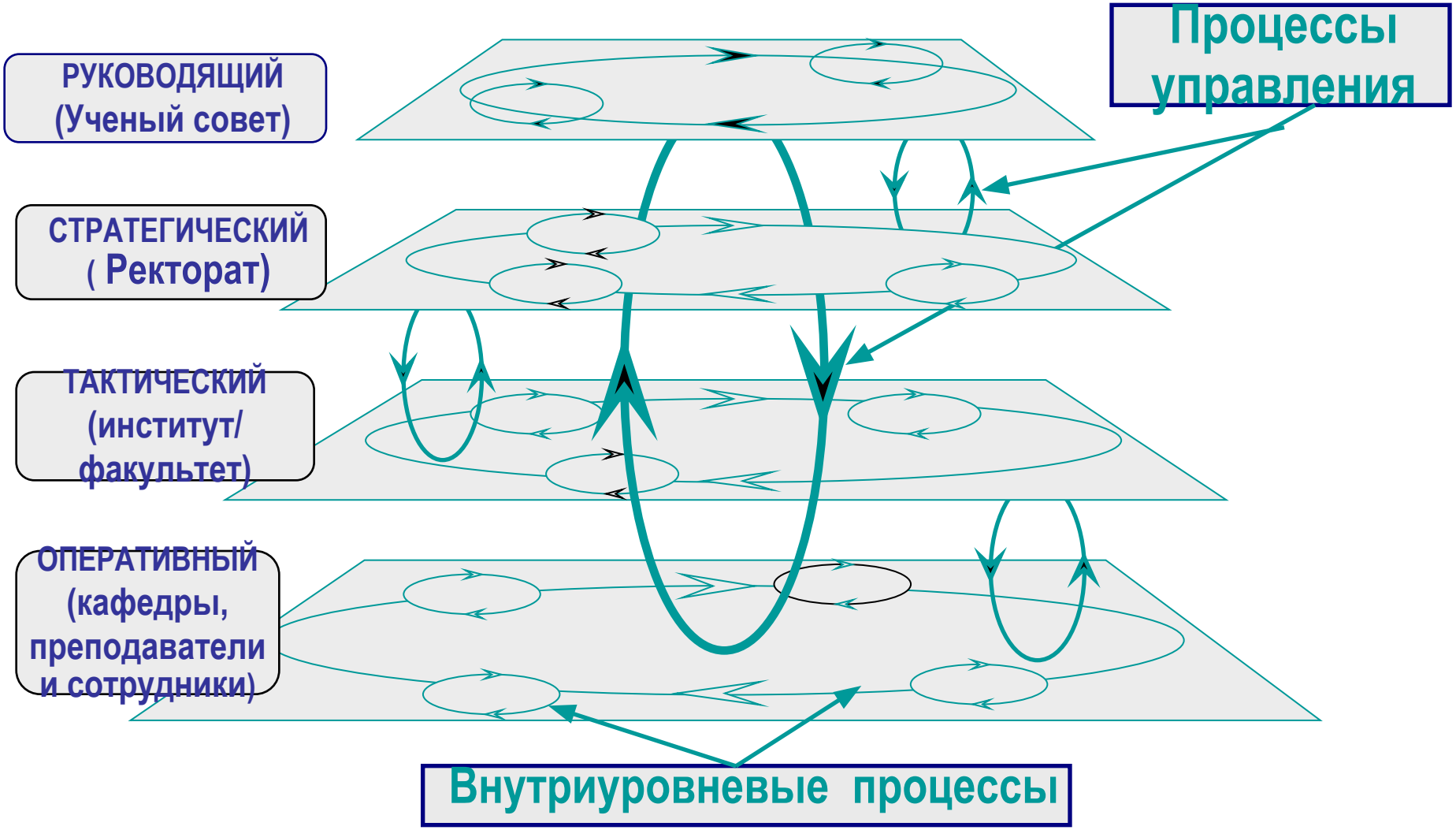
Система менеджмента качества → система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

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

Оргстуктура СМК ТГУ



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.

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;

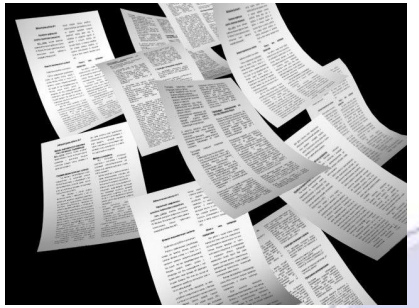
СМК

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).

СМК

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.

СМК

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