



ГОУ ВПО «Тольяттинский
государственный университет»

Система менеджмента качества: внутренний аудит

Отдел менеджмента качества

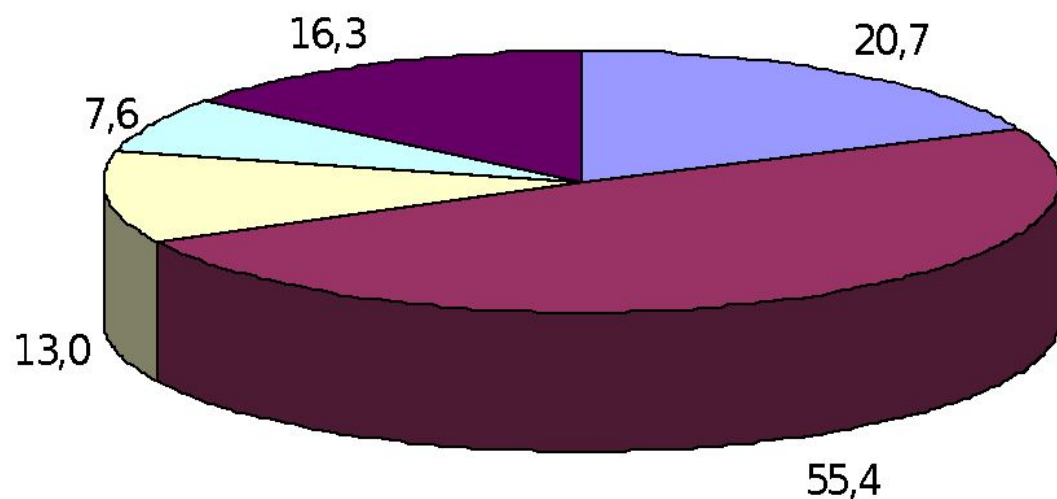
Тольятти, 2010

Модели СМК

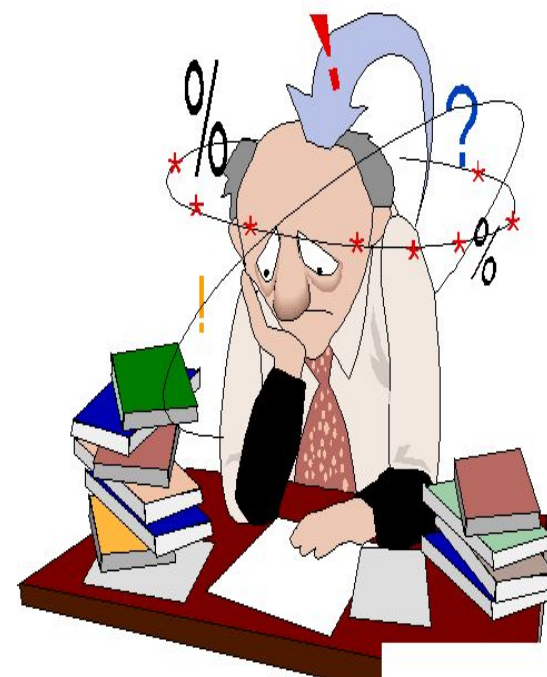
Модели, построенные на основе:

- **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**



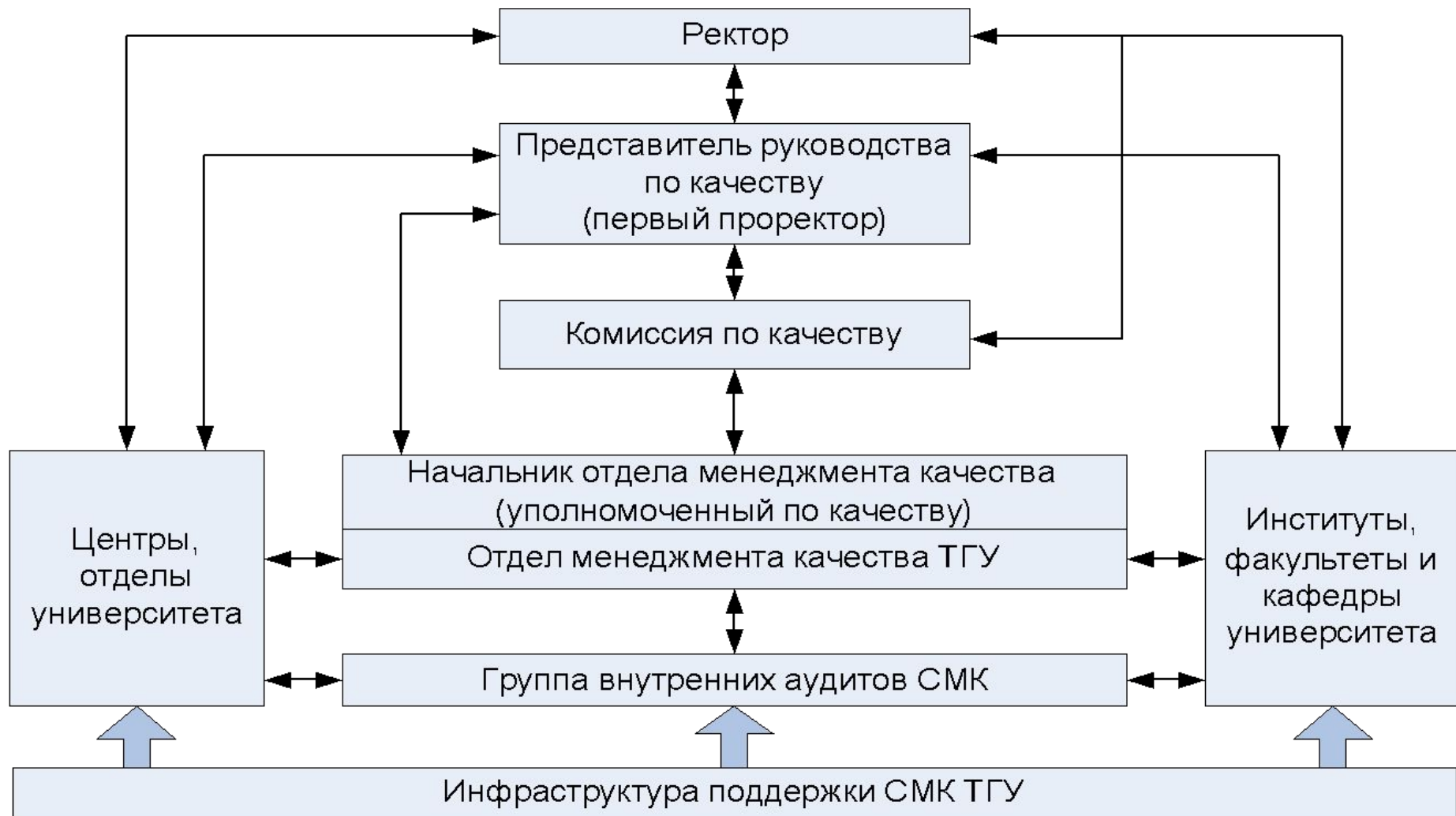
система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Аудит

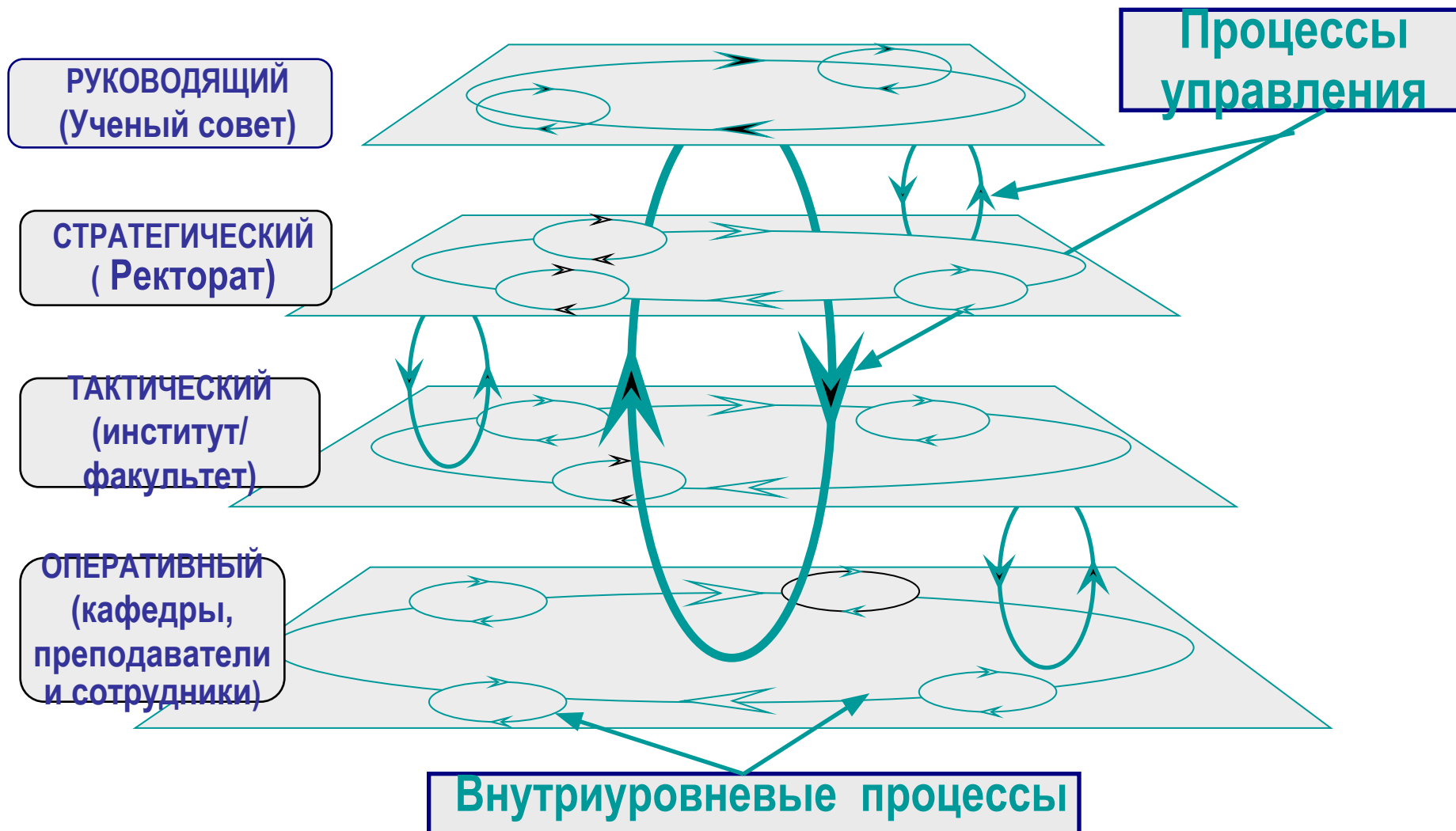


Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита(проверок)

Оргструктура СМК ТГУ



Уровни управления в ТГУ



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