

АРМЯНСКО-РОССИЙСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «МХИТАР ГОШ»

СК-00/14

УТВЕРЖДЕН
Приказом ректора

Ректор  В. А. Брутян

от « 19 » 12 2019 г. N 20



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Анализ со стороны руководства

ВАНАЗОР-ЕРЕВАН

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины, определения и сокращения	3
4. Ответственность	4
5. Общие положения	4
6. Планирование мероприятий по проведению анализа	4
7. Формирование входных данных для анализа	6
8. Анализ результативности СМК	6
9. Формирование выходных данных	7
Приложение 1 Виды отчетов и критерии оценки результативности системы менеджмента качества	8
Приложение 2 Форма отчета	14
Приложение 3 Лист согласования	16
Приложение 4 Лист регистрации изменений	16
Приложение 5 Лист ознакомления	17

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок проведения анализа результативности системы менеджмента качества (СМК) со стороны высшего руководства Армянско-российского международного университета «Мхитар Гош» (УМГ), а также ответственность персонала, участвующего в данном процессе.

1.2. Требования настоящего стандарта организации являются обязательными для следующих должностных лиц:

- ректора УМГ;
- проректоров;
- представителя руководства по качеству;
- руководителей структурных подразделений;
- сотрудников отдела мониторинга и качества образовательных услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.

Система менеджмента качества. Порядок управления документированной информацией (документами) СМК.

Система менеджмента качества. Управление рисками, разработка корректирующих и предупреждающих действий, коррекция.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины с соответствующими определениями:

Анализ – определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства – это деятельность высшего руководства, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности СМК, а также ее соответствия политике и стратегическим целям в области качества.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информация – значимые данные.

Обязательное приложение – приложение, в котором содержится информация, подлежащая безусловному выполнению, или текст, расположение которого в стандарте усложняет или нарушает последовательность изложения.

Показатель результативности - специальный показатель, характеризующий уровень достижений на пути реализации поставленных целей.

Представитель руководства по качеству (ПРК) – руководитель, на которого возложены задачи организации деятельности по созданию, функционированию, развитию и улучшению системы качества в университете в целом.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель процесса - должностное лицо организации, ответственное за текущее ведение и контроль процесса с целью достижения запланированных результатов.

Система менеджмента качества (СМК) – часть системы менеджмента применительно к качеству.

Стандарт организации (СТО) – нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к различным видам деятельности университета или их результатам и утвержденный руководством университета.

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2 В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия;

ИКП – информационная карта процесса;

УМГ - Армянско-российский международный университет «Мхитар Гош»;

НИР - научно-исследовательская работа;

ОМ и КОУ – отдел мониторинга и качества образовательных услуг;

ПРК - представитель руководства по системе менеджмента качества;

РФ - Российская Федерация;

СИ – средства измерения;

СМК - система менеджмента качества;

СТО - стандарт организации.

4 Ответственность

4.1 Ответственность за разработку, пересмотр, идентификацию внесенных изменений, хранение (как на бумажном, так и на электронном носителе) данного стандарта организации возложена на начальника отдела мониторинга и качества образовательных услуг.

4.2 Разработчик настоящего стандарта осуществляет проверку (пересмотр) данного стандарта с периодичностью раз в год, в установленном порядке, согласно Система менеджмента качества. Порядок управления документированной информацией (документами) СМК.

4.3 Ответственность за обеспечение выполнения требований данного стандарта возлагается на ПРК.

5 Общие положения

5.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок анализа системы менеджмента качества УМГ со стороны высшего руководства и направлен на реализацию требований МС ИСО 9001:2015. П. 9.3.

5.2 Одна из задач высшего руководства университета - проведение регулярного анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. Анализ со стороны руководства должен планироваться и включать в себя рассмотрение:

- a) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- b) изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- c) достаточности ресурсов;
- d) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- e) возможностей для улучшения;
- f) информацию о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся к:
 - удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

- степени достижения целей в области качества;
- показателям процессов и соответствию продукции и услуг;
- несоответствиям и корректирующим действиям;
- результатам мониторинга и измерений;
- результатам аудитов;
- результатам деятельности внешних поставщиков.

5.3 Плановый анализ результативности СМК со стороны руководства проводится один раз в год.

5.4 Ответственным за организацию работы по сбору информации и реализацию процесса анализа результативности СМК является ПРК. Сбор входной информации для анализа результативности СМК проводится сотрудниками отдела мониторинга и качества образовательных услуг под непосредственным руководством его начальника.

5.5 Проректоры по направлениям деятельности осуществляют общее руководство анализом СМК в рамках своих процессов и структурных подразделений.

5.6 Процесс анализа результативности СМК включает следующие этапы работ:

- a) планирование мероприятий по проведению анализа;
- b) формирование входных данных;
- c) анализ результативности СМК;
- d) формирование выходных данных.

5.7 В процессе сбора информации о качестве процессов, продукции (услуг) должна быть обеспечена полнота, достоверность, однородность, регулярность, своевременность и непрерывность предоставляемой информации.

5.8 Для решения задач, определенных в п. 6 настоящего стандарта, полнота предоставляемой информации должна обеспечиваться наличием всех сведений, необходимых для проведения оценки и анализа качества и надежности процессов, как в целом, так и их составных частей.

5.9 Достоверность информации обеспечивается системой сбора и анализа данных, квалификацией лиц, проводящих сбор, своевременностью записей результатов и сведений в установленных формах отчета о результативности системы менеджмента качества.

5.10 Регулярность поступления информации обеспечивается установлением периодичности получения результатов проверок и поддержанием постоянной связи с потребителями образовательных услуг.

5.11 Своевременность получения информации должна обеспечивать выполнение плановых сроков, установленных на разработку новых видов услуг или на совершенствование используемых, корректировку нормативно-технической документации, а также принятие корректирующих действий по устранению несоответствий, повышению качества продукции, процессов и СМК в целом.

5.12 Непрерывность информации должна обеспечиваться потоком достоверных данных о функционировании процессов, наличии несоответствий и несоответствующей продукции на всех этапах реализации процессов.

6 Планирование мероприятий по проведению анализа

6.1 Оценка результатов деятельности производится по календарному году. В начале нового календарного года, начальник ОМ и КОУ готовит проект приказа о проведении сбора данных для планового анализа СМК.

6.2 Начальник ОМ и КОУ направляет руководителям процессов форму отчета о состоянии

процесса. Руководители процессов заполняют указанную форму и представляют ее в ОМ и КОУ в сроки, определенные приказом.

6.3 В отчете о состоянии процесса должна содержаться следующая информация:

- а) анализ руководителя о текущем функционировании процесса;
- б) анализ процесса по результатам комплексной проверки вуза и самообследования;
- в) комментарии и предложения по улучшению процесса в случае невыполнения запланированного показателя.

7 Формирование входных данных для анализа

7.1 Входными данными для анализа СМК со стороны руководства могут являться:

- а) результаты внутренних аудитов СМК;
- б) результаты внешних аудитов;
- в) результаты отзывов внутренних и внешних потребителей, претензии и рекламации по качеству научно-образовательных услуг вуза (обратная связь от потребителей);
- г) результаты социологических исследований по оценке удовлетворенности потребителей услуг и других заинтересованных сторон;
- д) рейтинговая оценка университета;
- е) анализ сведений о качестве и количестве подготовленных в вузе специалистов, кадров высшей квалификации (функционирование процессов и соответствие продукции);
- ж) результаты функционирования процессов СМК и работы с рисками;
- з) статус предупреждающих и корректирующих действий;
- и) результаты комплексной проверки УМГ Министерстве образования и науки РА;
- к) последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов СМК со стороны руководства университета;
- л) сведения об изменениях в законах РА и нормативных документах в сфере образования и науки РА, способные повлиять на различные стороны жизнедеятельности вуза;
- м) другая информация, в той или иной мере характеризующая уровень подготовки специалистов, бакалавров, магистров, аспирантов в УМГ, качество предоставляемых образовательных услуг, результаты научной деятельности и т.д.

7.2 Источниками информации служат соответствующие отчеты, формируемые различными структурными подразделениями в течение отчетного периода по вышеуказанным направлениям (Приложение 1).

7.3 Сбор входной информации для анализа результативности СМК проводится сотрудниками ОМ и КОУ под непосредственным руководством его начальника.

8 Анализ результативности СМК

8.1 На основании приказа, руководители подразделений (подразделения-исполнители) готовят отчеты о результативности деятельности за отчетный год. Подразделения-исполнители так же могут предоставлять другие необходимые организационные данные.

8.2 На основании предоставленной информации начальник ОМ и КОУ осуществляет систематизацию, анализ и оценку данных. Сотрудники ОМ и КОУ выполняют обобщение данных, выявляют закономерности и тенденции по реализации процессов СМК и целей в области качества, готовят проект отчета о состоянии СМК. Форма отчета приведена в Приложении 2.

8.3 Отчет согласуется с ПРК и представляется ректору и проректорам по направлениям деятельности для анализа информации. На основании согласованного и утвержденного отчета

ПРК готовит доклад, в котором предлагает план возможных действий по совершенствованию СМК, улучшению процессов и услуг и представляет его на заседании Ученого совета УМГ или во время любого рабочего совещания высшего руководства университета.

Высшее руководство проводит обсуждение предоставленной информации и коллегиально вырабатывает конструктивные предложения по корректировке предлагаемого плана действий. Эти решения являются итогами анализа СМК со стороны руководства, которые отражаются в протоколах заседаний Ученого совета/приказах и распоряжениях ректора УМГ.

8.4 При необходимости представитель руководства по СМК может инициировать проведение внеочередного выступления на заседании Ученого совета университета или заседании ректората по вопросам результативности СМК, решение которых требует безотлагательного вмешательства руководства УМГ.

9 Формирование выходных данных

9.1 Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать все решения и действия, относящиеся к:

- a) возможностям для улучшения;
- b) любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- c) потребности в ресурсах.

Дополнительно выходные данные анализа СМК могут содержать оценки:

- a) степени достижения запланированных целей в области качества;
- b) необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- c) эффективности системы управления рисками;
- d) существующей организационной структуры СМК;
- e) поставщиков и партнеров университета;
- f) необходимости проведения незапланированных внутренних аудитов структурных подразделений и процессов СМК;
- g) необходимости корректировки, существующей и разработки новой нормативной документации СМК.

9.2 Выходными данными анализа СМК являются решения высшего руководства университета, вытекающие из проведенного анализа о результативности функционирования СМК. Решение руководства университета должно давать оценку результативности СМК и предусматривать принятие необходимых корректирующих и/или предупреждающих действий.

9.3 Все решения руководства должны быть согласованы с Политикой в области качества университета и направлены на достижение поставленных целей и постоянное улучшение качества продукции (услуг), процессов.

9.4 При принятии решений о проведении каких-либо корректирующих мероприятий назначаются ответственные лица за их выполнение, устанавливаются сроки исполнения.

9.5 Вся документация, связанная с анализом результативности СМК, хранится в ОМ и КОУ и в случае необходимости может быть предоставлена в электронном или бумажном виде проректорам по направлениям деятельности.

9.6 Ответственность за рассылку отчета о результативности СМК несет начальник отдела мониторинга и качества образовательных услуг.

9.7 Результаты анализа СМК доводятся до сведения сотрудников через заседания советов факультетов, институтов/филиала и кафедр, а также до других заинтересованных сторон (по мере необходимости).

Виды отчетов и критерии оценки результативности системы менеджмента качества
(обязательное)

**ВИДЫ ОТЧЕТОВ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Критерии оценки	Вид данных	Подразделение-исполнитель	Форма представления
1 Адекватность Политики в области качества	Результаты анализа адекватности Политики в области качества университета	ПРК	Приказ
2 Удовлетворенность потребителей образовательной и научно-исследовательской деятельностью УМГ	2.1 Сведения об удовлетворенности обучающихся (очное, заочное отделение, ускоренное и дополнительное обучение)	Директоры институтов/заведующие кафедрами	Текст: результаты отзывов, обучающихся на всех формах обучения и их содержание; результаты опросов и анкетирования. Предложения и рекомендации по повышению удовлетворенности обучающихся.
	2.2 Удовлетворенность выпускников полученным образованием в УМГ	Отдел практик и содействия трудоустройству выпускников – начальник отдела практик и содействия трудоустройству выпускников	Текст, таблицы, графики: анализ результатов анкетирования выпускников. Предложения и рекомендации по улучшению деятельности
	2.3 Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников УМГ	Отдел практик и содействия трудоустройству выпускников – начальник отдела практик и содействия трудоустройству выпускников	Текст, таблицы, графики: анализ отзывов (писем) работодателей и их содержание. Предложения и рекомендации по улучшению деятельности
	2.4 Степень удовлетворенности преподавателей и сотрудников УМГ	Управление персоналом - Начальник отдела кадров При участии: ОМ и КОУ	Текст: результаты опросов и анкетирования преподавателей и сотрудников УМГ. Предложения и рекомендации по повышению удовлетворенности ППС и сотрудников УМГ.

	2.5 Результаты распределения выпускников УМГ	Отдел практик и содействия трудоустройству выпускников – начальник отдела практик и содействия трудоустройству выпускников	Текст, таблицы, графики: перечень основных работодателей, потребность предприятий в выпускниках УМГ, анализ ведомостей персонального распределения молодых специалистов. Предложения и рекомендации по улучшению деятельности.
	2.6 Результаты проведения итоговой государственной аттестации выпускников УМГ	Отдел практик и содействия трудоустройству выпускников – начальник отдела практик и содействия трудоустройству выпускников	Текст, таблица, графики: анализ протоколов государственных экзаменационных комиссий и отчетов председателей государственных экзаменационных комиссий, сведения о количестве и качестве подготовленных в университете специалистов, бакалавров, магистров и выпускников среднего профессионального образования. Предложения и рекомендации по улучшению деятельности.
	2.7 Сведения об удовлетворенности потребителей-заказчиков НИР	Проректор по научной работе и инновационной деятельности Управление научной деятельности - начальник НИЧ	Текст, графики, гистограммы по объему выполненных работ, по срокам выполнения заказов с указанием допусков, определенных договорами.
	2.8 Отчет о жалобах потребителей процесса обучения.	Учебно-методическое управление – начальник учебного отдела; Управление маркетинга образовательных услуг и реализации общеобразовательных программ – начальник подготовительного отделения	Текст: анализ претензий и их содержание График: число претензий, шт. Причины претензий. Содержание выполненных корректирующих действий по удовлетворению потребителя.

	2.9 Отчет о жалобах потребителей процесса НИР	Управление научной деятельности	Текст: анализ претензий и их содержание. График: число претензий, шт. Причины претензий. Содержание выполненных корректирующих действий по удовлетворению потребителя.
3 Качество процессов системы менеджмента качества и продукции	3.1 Результативность процессов	Руководители процессов Руководители подразделений	Текст: Результаты функционирования процессов СМК. Отчеты руководителей процессов о достижении поставленных целей в области качества (приложения 1 и 2 к ИКП), включающие возможные причины невыполнения целей в области качества. Рекомендации по улучшению деятельности. Отчеты руководителей подразделений (Управлений, центров, отделов) о выполнении планов работы подразделений, включающие причины низкой результативности процессов. Рекомендации по улучшению деятельности.
	3.2 Результаты аккредитации образовательных программ (выполнение аккредитационным показателем)	Учебно-методическое управление – начальник отдела лицензирования и аккредитации образовательных программ	Текст, графики, лепестковые диаграммы, анализ, включающий сведения: о качестве и количестве подготовленных в вузе специалистов, бакалавров, магистров и кадров высшей квалификации; результаты комплексной проверки УМГ; результаты самообследования. Рекомендации по улуч-

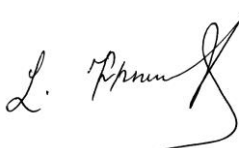
			шению деятельности.
	3.3 Количество несоответствующей продукции	Учебно-методическое управление - начальник учебного отдела Управление научной деятельности - начальник НИЧ	Текст, таблицы, графики сравнительного анализа с предыдущим отчетным периодом. Показатели: - процент успеваемости студентов; - процент студентов, получивших дипломы от общего количества обучающихся; - доля НИР, не сданных заказчику в срок к общему количеству выполненных НИР. Рекомендации по улучшению деятельности.
	3.4 Отчет о состоянии СИ, контроля испытательного оборудования	Управление научной деятельности	Текст, таблицы: отчет о состоянии СИ, контроля испытательного оборудования при проведении НИР. Состояние СИ, используемых в учебном процессе. Рекомендации по улучшению деятельности.
	3.5 Отчет о проведении технического обслуживания, ремонта технологического оборудования	Административно-хозяйственная часть - проректор по административно-хозяйственной и производственной деятельности	Текст: отчет по результатам проведения плановых ремонтов, технического обслуживания, отказов технологического оборудования, причинах отказа Отчет о состоянии средств измерений Рекомендации по улучшению деятельности.
	3.6 Отчет о состоянии и развитии информационных систем и технологии	Управление информатизации – проректор по информационным технологиям и безопасности	Текст, графики: отчет по результатам проведения технического обслуживания, ремонтов, отказов компьютерного оборудования, сетевых и телефонных коммуникаций,

			<p>причинах отказа. Сведения о состоянии внедрения и сопровождения программных средств. Рекомендации по улучшению деятельности.</p>
	3.7 Результаты проведения внутреннего аудита	Отдел мониторинга и качества образовательных услуг-- начальник ОМ и КОУ	<p>Текст, графики, гистограммы Отчет по результатам внутреннего аудита. Выявленные несоответствия и возможные причины их возникновения. Планы корректирующих действий. Рекомендации по улучшению деятельности</p>
	3.8 Результаты анализа стандартов организации УМГ на адекватность	Отдел мониторинга и качества образовательных услуг-- начальник ОМ и КОУ	<p>Текст: выявленные несоответствия и возможные причины их возникновения. Планы корректирующих действий. Рекомендации по улучшению деятельности</p>
4 Эффективность предупреждающих и корректирующих действий, анализ рисков	4.1 Отчет по несоответствиям и корректирующим действиям	Отдел мониторинга и качества образовательных услуг - начальник ОМ и КОУ	<p>Текст: отчет по протоколам несоответствий, по основным причинам несоответствий, по корректирующим действиям. Рекомендации по улучшению деятельности</p>
	4.2 Результаты анализа эффективности корректирующих действий		<p>Текст, графики Отчет по результатам анализа корректирующих действий, включающий информацию по проблемным позициям, перечнем основных причин низкой эффективности корректирующих действий. Рекомендации по улучшению деятельности.</p>

<p>5 Удовлетворенность заинтересованных сторон</p>	<p>5.1 Анализ деятельности по проведению внутреннего обучения персонала в области СМК</p>	<p>Отдел мониторинга и качества образовательных услуг-- начальник ОМ и КОУ</p>	<p>Текст, таблицы: данные по обучению персонала УМГ в области СМК. Выявленные несоответствия и возможные причины их возникновения. Планы корректирующих действий. Рекомендации по улучшению деятельности.</p>
	<p>5.2 Анализ деятельности по повышению квалификации персонала</p>	<p>Управление персоналом - начальник отдела кадров МРЦПК- руководитель межотраслевого регионального центра повышения квалификации</p>	<p>Текст, таблицы: данные по внутреннему обучению персонала УМГ на базе МРЦПК и других центров повышения квалификации, данные по повышению квалификации персонала в сторонних организациях, институтах. Планы корректирующих действий. Рекомендации по улучшению деятельности.</p>
<p>6 Качество соответствия поставщиков требованиям предъявляемым организацией</p>	<p>6.1 Анализ процесса закупок</p>	<p>Управление экономики – начальник управления экономики</p>	<p>Отчет: результаты оценки поставщиков, результаты входного контроля, информация по несоответствующей продукции и о принятых мерах по несоответствующей продукции. Рекомендации по улучшению деятельности.</p>
<p>7 Результативность СМК</p>	<p>7.1 Данные анализа результативности СМК (проект обобщенного отчета)</p>	<p>Отдел мониторинга и качества образовательных услуг – начальник ОМ и КОУ</p>	<p>Текст, таблицы, графики, диаграммы. Проект отчета о результативности СМК УМГ, включающий рекомендации по улучшению деятельности.</p>
	<p>7.2 Результаты анализа СМК со стороны руководства</p>	<p>ПРК</p>	<p>Текст, таблицы, графики, диаграммы. «Отчет о результативности СМК УМГ»</p>

Форма отчета
(обязательное)

АРМЯНСКО-РОССИЙСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «МХИТАР ГОШ»

Ректор  УТВЕРЖДАЮ
Брутян В. А.

« 19 » 12 2019 г.

ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
за 2020 год

г. Ереван

Продолжение приложения 2

1. Общие сведения об СМК УМГ.
2. Рейтинговая оценка университета (сведения Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РА).
3. Результаты аудитов СМК.
4. Удовлетворенность потребителей.
5. Функционирование процессов и соответствие продукции.
6. Сведения о качестве и количестве подготовленных в вузе специалистов, бакалавров, магистров, выпускников среднего профессионального образования и кадров высшей квалификации;
7. Статус предупреждающих и корректирующих действий.
8. Последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства.
9. Результаты комплексной проверки УМГ министерстве образования и науки РА (включать в отчет в год проведения проверки).
10. Сведения об изменениях в законах РА и нормативных документах Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РА.
11. Выводы о результативности СМК.
12. Рекомендации по улучшению.

**Лист ознакомления
(обязательное)**

№	И.О.Фамилия	Должность	Дата	Подпись