



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА

**РИ 2-9.3**

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА  
И УЛУЧШЕНИЕ  
(Новая редакция)**

Самара, 2020

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 2
		Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3
		Дата 07.12.2020



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
ректор ФГБОУ ВО «СамГТУ»

« 07 » \_\_\_\_\_ Д.Е. Быков  
2020 г.



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### Рабочая инструкция

#### РИ 2-9.3

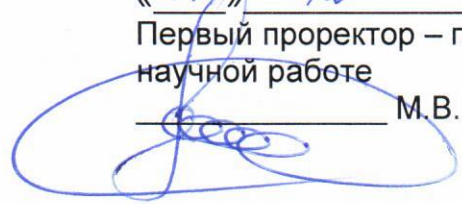
### АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

### И УЛУЧШЕНИЕ

(Новая редакция)

Принят в документированную  
систему менеджмента качества  
« 07 » \_\_\_\_\_ 12 \_\_\_\_\_ 2020 г.  
Начальник службы менеджмента  
качества  
\_\_\_\_\_ Е.С. Саушкина

Введен в действие  
« 07 » \_\_\_\_\_ 12 \_\_\_\_\_ 2020 г.  
Первый проректор – проректор по  
научной работе  
\_\_\_\_\_ М.В. Ненашев



СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 3 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

### **Предисловие**

Обязательным требованием стандарта ISO 9001 является периодический анализ системы менеджмента качества (СМК) со стороны высшего руководства (пункт 9.3.1 стандарта ISO 9001:2015) и улучшение (пункт 10.1.1).

1. *РАЗРАБОТАНА* Начальником службы менеджмента качества Е.С. Саушкиной
  
2. *ВВЕДЕНА ВЗАМЕН* РИ 2-5.2 Анализ со стороны руководства и РИ 2-8.4 Технология реализации улучшений

Настоящая инструкция является собственностью ФГБОУ ВО «СамГТУ».

Настоящая инструкция не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена в качестве официального издания без разрешения ФГБОУ ВО «СамГТУ».

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 4 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

## Содержание

1. Назначение и область применения .....	5
2. Нормативные ссылки .....	5
3. Определения и сокращения .....	5
4. Общие положения.....	6
5. Входные данные для анализа со стороны руководства и улучшения СМК .....	7
6. Выходные данные анализа со стороны руководства и улучшения СМК .....	7
7. Описание процесса анализа СМК.....	9
8. Документация и сроки хранения .....	10
9. Изменения .....	10
10. Распределение.....	10

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 5 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

## 1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок действий, ответственность и полномочия персонала при проведении анализа системы менеджмента качества (далее СМК) со стороны руководства университета, предназначена для осуществления единого подхода к деятельности по улучшению СМК университета.

1.2. Настоящая инструкция используется при проведении периодического ежегодного и внепланового анализа со стороны руководства в целях обеспечения пригодности, достаточности, результативности и эффективности действия СМК университета.

1.3. Настоящая инструкция действительна для высшего руководства, руководителей процессов, работников службы менеджмента качества.

## 2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р 55268-2012. Системы менеджмента организаций. Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства.

## 3. Определения и сокращения

**Анализ** - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;

**Политика в области качества** - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

**Результативность** - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;

**Руководство** - лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне;

**Система менеджмента качества** - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 6 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

**Цели в области качества** - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества;

**Эффективность** - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

В настоящей инструкции приняты следующие сокращения:

**СМК** - система менеджмента качества;

**СлМК** - служба менеджмента качества;

**УКР** – управление координации развития.

#### 4. Общие положения

4.1 Система менеджмента качества должна подвергаться регулярному систематическому анализу и оценке со стороны руководства университета. Целью анализа является обеспечение ее постоянной пригодности, достаточности, результативности в части удовлетворения требованиям стандартов, действующего законодательства, Политике и Целям в области качества.

4.2. Анализ и оценивание системы менеджмента качества призваны предотвратить возможное ухудшение характеристик системы вследствие накопления возникающих несоответствий и помочь принять своевременные решения по дальнейшему ее улучшению.

4.3. Задачами анализа со стороны руководства и улучшения СМК являются:

- проверка соответствия деятельности персонала установленным требованиям;
- определение результативности СМК в целом, либо результативности отдельных элементов системы качества;
- выявление несоответствий и недостатков в оцениваемой деятельности, определении причин недостатков;
- выработке мероприятий по приведению в соответствие или усовершенствованию оцениваемых процессов;
- оценке возможностей для улучшения системы менеджмента качества и определении потребности в изменениях, в том числе в Политике и Целях в области качества.

4.4. Плановая периодичность проведения анализа СМК со стороны руководства – 1 раз в год, после окончания календарного года.

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 7 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

4.5. Внеочередной анализ СМК со стороны руководства проводится по инициативе представителя руководства по качеству в следующих случаях:

- при изменении Политики в области качества;
- возникновении отрицательной динамики результативности процессов, выявленной при их анализе ответственными за процесс;
- по результатам проведенных внешних аудитов.

4.6. Результаты анализа со стороны руководства и улучшение СМК являются основой для планирования целей и задач в области качества на следующий год, корректировки документации СМК, проведению мероприятий по постоянному улучшению результативности СМК, корректирующих и предупреждающих действий.

## **5. Входные данные для анализа со стороны руководства и улучшения СМК**

5.1. Входными данными для анализа со стороны руководства и улучшения СМК университета являются:

- степень достижения целей в области качества;
- информация о пригодности процессов и соответствии оказываемых услуг установленным требованиям;
- удовлетворенность потребителей университета и обратная связь от соответствующих заинтересованных сторон (стейкхолдеров);
- программа проведения внутренних аудитов на соответствующий период;
- результаты внутренних и внешних аудитов;
- информация о выявленных несоответствиях и статусе корректирующих мероприятий;
- информация о мероприятиях, предпринятых по итогам предыдущего анализа со стороны руководства;
- результативность выполнения мероприятий по управлению рисками и мероприятий по реализации возможностей;
- возможности для улучшения, рекомендации владельцев процессов, руководителей структурных подразделений, внутренних аудиторов по улучшению.

## **6. Выходные данные анализа со стороны руководства и улучшения СМК**

6.1. Выходными данными анализа со стороны руководства и улучшения СМК университета являются:

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 8 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

- определение пригодности, адекватности и результативности СМК университета и предложения по ее улучшению;
- исходная информации для подготовки ежегодного отчета по анализу СМК со стороны руководства;
- выявление имеющихся и потенциальных рисков/возможностей, возникающих при осуществлении процессов и видов деятельности в университете, разработка соответствующих корректирующих мероприятий;
- разработка рекомендаций по постоянному повышению результативности СМК университета, ее процессов и видов деятельности.

6.2. *Пригодность СМК* устанавливается как соответствие назначению, состоящему в предоставлении образовательных программ и осуществлению научной деятельности согласно установленным требованиям и обеспечении удовлетворенности потребителей, определяется по данным внутренних аудитов, итогами выпуска молодых специалистов, сведений об удовлетворенности потребителей и претензиях к образовательной деятельности и научно-технической продукции.

6.3. *Достаточность (адекватность) СМК* устанавливается как обеспеченность всеми необходимыми средствами для осуществления своего назначения и отдельных функций, определяется по данным внутренних аудитов, корректирующих и предупреждающих действий и изменений СМК.

6.4. *Результативность СМК* устанавливается как степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов, определяется по данным функционирования процессов, результатам осуществления годовой программы аудита, корректирующих / предупреждающих действий, действий из предыдущего анализа со стороны руководства и по достижению улучшений СМК.

6.5. Оценка пригодности, достаточности, результативности СМК формируется в виде ответов «Да»/ «Нет» по каждому из вопросов.

6.6. Критерии пригодности, достаточности и результативности устанавливаются соотношением:  $\sum Da \geq [\sum Da]$ , где  $\sum Da$  фактическая оценка СМК за рассматриваемый период времени,  $[\sum Da]$  – планировавшееся на рассматриваемый период значение оценки.



СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 9 Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3 Дата 07.12.2020

## 7. Описание процесса анализа СМК

7.1. После завершения годового цикла аудитов работники СлМК запрашивают у руководителей процессов СМК и руководителей структурных подразделений входные данные для подготовки к плановому анализу СМК со стороны руководства.

Основанием для проведения внепланового анализа СМК со стороны руководства является решение представителя руководства по качеству с указанием срока предоставления отчета.

7.2. После получения данных начальник СлМК формирует сводный отчет по предоставленной информации о функционировании СМК за отчетный период. Отчет должен содержать план развития и совершенствования СМК, предложения по актуализации целей в области качества, конкретные мероприятия с указанием исполнителей, ресурсов, сроков, предложениями, информацию о результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей, предложения по улучшению СМК. С целью анализа тенденций в функционировании СМК, в отчете приводятся данные за текущий и прошедший периоды.

7.3. Сводный отчет согласовывается начальником УКР. В случае успешного согласования документа начальником УКР, отчет предоставляется на рассмотрение и утверждение представителю руководства по качеству.

7.4. Представитель руководства по качеству в случае отсутствия замечаний утверждает итоговый отчет. В случае выявления недостатка информации в отчете для анализа, либо присутствия неточностей, сводный отчет возвращается на уточнение и доработку.

7.5. Подписанный отчет передается в СлМК на хранение. Решения, содержащиеся в отчете, доводятся начальником СлМК до исполнителей, ответственных за конкретные участки работы, для своевременного принятия мер по устранению выявленных недостатков и проведения/внедрения улучшений. Контроль над их исполнением возлагается на представителя руководства по качеству.

7.6. В ходе реализации мероприятий возможно внесение необходимых изменений в документацию и деятельность, обеспечивающих постоянную и повсеместную реализацию улучшений СМК.

7.7. При необходимости в корректирующие мероприятия могут вноситься изменения или дополнения по срокам, ответственным за мероприятия.

СамГТУ	Система менеджмента качества Рабочая инструкция РИ 2-9.3	Страница 10
		Всего страниц 10
Анализ со стороны руководства и улучшение СМК		Пересмотр 3
		Дата 07.12.2020

7.8. Отличительной особенностью внепланового анализа СМК может являться более узкая направленность сбора и предоставления данных применительно к конкретно возникшей проблеме. В данном случае решение об объеме входных данных, предоставляемых для анализа, принимает представитель руководства по качеству, вся дальнейшая работа проводится так же как и очередной анализ.

## 8. Документация и сроки хранения

8.1. Настоящая рабочая инструкция хранится в СлМК в течение всего срока действия.

8.2. Сводный отчет анализа со стороны руководства и улучшения СМК хранится в СлМК в течение 5 лет.

## 9. Изменения

Изменения в содержание данной инструкции вносит разработчик инструкции или лицо, уполномоченное руководством Университета, по извещению об изменении, утвержденному начальником управления координации развития.

## 10. Распределение

Настоящая рабочая инструкция направляется ректору университета, представителю руководства по качеству, в службу менеджмента качества

Разработчик инструкции,  
начальник службы менеджмента качества  Е.С. Саушкина

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления координации развития  Ю.А. Малиновская

