

***Тема 11.***  
***Измерение, анализ,  
улучшение***

# Измерение, анализ, улучшение

Организация должна планировать и применять процессы **мониторинга, измерения, анализа и улучшения**, необходимые для:

- а) демонстрации соответствия услуги;
- б) обеспечения соответствия СМК;
- в) постоянного повышения результативности СМК.

# *Мониторинг и измерение (8.2 ИСО)*

**Удовлетворенность потребителей  
(работодатели, обучающиеся)**

**Мониторинг базируется на анализе информации, связанной с потребителями**

# Мониторинг и измерение

Должны быть установлены методы получения и использования этой информации.

**анкетный опрос** (с целью выявления степени удовлетворенности качеством подготовки специалиста и выявления требований к качеству подготовки в связи с потребностями рынка труда)

**жалобы потребителей;**

**непосредственное общение с потребителями;**

**отчеты организаций-потребителей;**

**сообщения в различных СМИ;**

**ДП Работа с поставщиками и партнерами**

# *Мониторинг и измерение*

Для оценки сильных и слабых сторон СМК обеспечивается разработка результативного и эффективного процесса внутреннего аудита

ВА - получение свидетельств того, что существующие требования выполнены (оцениваются результативность и эффективность организации).

ДП Внутренний аудит

# *Мониторинг и измерение*

Высшему руководству следует рассматривать вопросы проведения самооценки, итогом его является мнение или суждение о результативности СМК

Самооценка может использоваться организацией для сравнения своей деятельности с лучшими достижениями внешних организаций и показателями мирового уровня по данному виду деятельности

Самооценку не следует рассматривать как альтернативу внутреннему или внешнему аудиту качества

# Проведение самооценки и анализ существующей документации

## Виды самооценки

Самооценка, проводимая самой организацией с единственной целью – улучшение системы менеджмента качества

Самооценка, проводимая по правилам, установленным извне с целью получения независимого измерения уровня качества

**Критерии самооценки** могут быть установлены на основе одной из международных (Деминга – Япония, Болдриджа – США, Европейской) или национальной премий по качеству

# *Мониторинг и измерения*

Организация должна применять методы  
*измерения процессов СМК*

Эти методы должны демонстрировать  
способность процессов достигать  
запланированных результатов. Если  
запланированные результаты не достигнуты,  
должны предприниматься корректирующие  
действия для обеспечения соответствия услуги.

Методы измерений содержатся в картах  
процессов (ДП)

# *Анализ*

## *1. Анализ процессов СМК*

Цель анализа - установление причин неадекватных характеристик процесса (избыточность, неизвестные требования и т.п.)

## *2. Анализ данных (для демонстрации пригодности и результативности СМК)*

Данные должны включать информацию, полученную в результате мониторинга, измерения и из других источников.

# *Анализ со стороны руководства*

Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества организации с целью ее постоянной пригодности, достаточности и результативности

Входные данные для анализа: результаты аудитов, обратная связь от потребителей, функционирование процессов и соответствие услуги, статус предупреждающих и корректирующих действий, изменения которые могли бы повлиять на СМК, рекомендации по улучшению.

Выходные данные для анализа: повышение результативности СМК и ее процессов, улучшение качества услуги по отношению к требованиям потребителей, потребности в ресурсах

# *Улучшение*

Организация должна постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования Политики и Целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

# *Улучшение*

Организация должна предпринимать корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

ДП **Корректирующие действия**

# *Улучшение*

Организация должна определить действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

ДП Предупреждающие действия

# Стандарт (улучшение)

МС ИСО 9004

**Спасибо за внимание!**