

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ



Утверждаю  
И.о. Председателя Правления – Ректор  
НАО «Казахский национальный  
педагогический университет имени  
Абая»

Т.О. Балыкбаев


« 07 » 09 2020г.

ПРОЦЕДУРА

«АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА»

Копия	Код	Издание	Разработано	Согласовано
	ПРО КазНПУ 0502-20	Третье	Кулсариева А.Т.	Тасбулатов Т.Д.
				Жанбаева Л.А.
				Оразғали Ә.Д.

Алматы, 2020

	НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 07.09.2020	Издание: третье
	Анализ со стороны руководства	ПРО КазНПУ 0502-20	Стр. 2 из 9

## 1. Общие положения

1.1. Процедура «Анализ со стороны руководства» определяет процессы анализа систем менеджмента со стороны руководства НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» (далее – Университет) с **целью** гарантии постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента, а также для поиска возможности по улучшению этой системы.

1.2. Подготовку входных данных и оформление выходных данных анализа со стороны руководства **организуют** и **контролируют** Представитель руководства по системе менеджмента. За техническую часть работ отвечают сотрудники отдела оценки и анализа качества образования.

1.3. Анализ системы менеджмента Университета **осуществляет** высшее руководство.

1.4. Для наглядности в Приложение В представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Анализ со стороны руководства».

1.5. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **представлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения председателя Правления – ректора Университета.


## 2. Нормативные ссылки

2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9004:2009	Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества.
ИСО/ТО 10013:2001	Руководящие указания по разработке Руководства по качеству.
МС ИСО 9001:2015	Система менеджмента качества. Требования.
ПРО КазНПУ 0401-20	Внутренняя нормативная документация.
ПРО КазНПУ 0501-20	Планирование улучшений.
ПРО КазНПУ 0713-20	Закупки.
ПРО КазНПУ 0801-20	Организация и проведение внутреннего аудита.
ПРО КазНПУ 0802-20	Несоответствующая продукция.
ПРО КазНПУ 0401-20	Корректирующие и предупреждающие действия.

## 3. Термины и определения

Анализ системы менеджмента	комплекс работ по проведению анализа и оценки функционирования системы менеджмента Университета высшим руководством с определенной периодичностью, но не реже одного раза в год.
----------------------------	--

	НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 07.09.2020	Издание: третье
	Анализ со стороны руководства	ПРО КазНПУ 0502-20	Стр. 3 из 9

**Политика**      реальные намерения и принципы высшего руководства в рассматриваемой области, которые служат ориентиром для организации. Политика помогает высшему руководству принимать принципиальные решения, а персоналу адекватно понимать действия руководства.

**Цели**            главные показатели, которые стремятся достигнуть Университет за определенный период (обычно между анализами со стороны руководства). Цели должны быть измеримыми, т.е. позволяющими проверить их результативность в установленные сроки.

#### **4. Обозначения и сокращения**

ИСО	международная организация по стандартизации;
МС	международный стандарт;
СМ	система менеджмента;
ПРК	представитель руководства по системе менеджмента качества;
ООиАКО	отдел оценки и анализа качества образования.
Университет	НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая».

#### **5. Планирование анализа СМ**

5.1. Проведение анализа СМ со стороны руководства Университета планируется, как правило, на сентябрь месяц по итогам работы за предыдущий год.

5.2. При необходимости возможен внеплановый анализ СМ со стороны руководства Университета (при сертификации, при выявлении значительных несоответствий и т. д.).

5.3. До начала работ по анализу СМ председатель Правления – ректор издает приказ «О порядке и сроках проведения анализа СМ со стороны руководства за прошедший период», подготовку которого осуществляет ООиАКО по согласованию с ПРК.


#### **6. Входные данные для анализа СМ**

6.1. На основании приказа «О порядке и сроках проведения анализа СМ со стороны руководства за прошедший период» и прилагаемого к нему плана Ответственные по процессам должны оформить и представить свои отчеты, подготовленные в соответствии с ПРО КазНПУ 0501-20. При этом они несут ответственность за достоверность предоставляемой информации.

6.2. Сбор и контроль исполнения по сдаче всех отчетов для анализа СМ осуществляет ОАиОКО.

6.3. ОАиОКО рассматривает, анализирует, обобщает поступившие материалы и, при необходимости, запрашивает пояснения или дополнительные данные.

6.4. Собранные отчеты представляются на рассмотрение ПРК, который прочитав и проанализировав их, готовит проект документа «Анализ СМ со стороны руководства».

	<b>НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»</b>	<b>Дата: 07.09.2020</b>	<b>Издание: третье</b>
	<b>Анализ со стороны руководства</b>	<b>ПРО КазНПУ 0502-20</b>	<b>Стр. 4 из 9</b>

6.5. При оформлении документа «Анализ СМ со стороны руководства» рекомендуется придерживаться следующей последовательности изложения:

- Цели в области системы менеджмента за отчетный период;
- выделенные ресурсы для реализации Целей;
- достигнутые результаты в разрезе процессов (видов деятельности);
- возникшие проблемы и рекомендации по улучшениям;
- общая оценка результативности СМ;
- решения по улучшениям СМ.

6.6. В раздел выделенных ресурсов рекомендуется включить данные по выделенным и использованным ресурсам для реализации Целей, включая персонал, затраты на обучение, финансы, оборудование, строительство, капитальный ремонт и так далее.

6.7. В раздел достигнутых результатов рекомендуется включить следующие материалы:

- выполнение решений анализа СМ за предыдущий период;
- выполнение планов, решений и программ за прошедший период;
- работа с персоналом и состояние исполнительской дисциплины;
- оценка и анализ результатов внутренних/внешних проверок СМ;
- требования и удовлетворенность потребителей, включая работу по жалобам и претензиям;
- работа с несоответствиями, включая потенциальные несоответствия;
- производственные результаты деятельности Университета.

6.8. По возможности достигнутые результаты должны быть представлены в сравнении с данными прошлых периодов.

6.9. В раздел возникших проблем и рекомендаций по улучшениям рекомендуется включить следующие материалы:


- сведения о проблемах, с которыми столкнулись подразделения Университета в ходе реализации целей, включая нехватку ресурсов;
- рекомендации по улучшениям (для устранения причин проблем), поступившие от подразделений Университета, включая потребности в ресурсах.

6.10. Раздел по оценке результативности СМ должен содержать объективную оценку результативности, т.е. насколько поставленные Цели были достигнуты.

6.11. Следующий раздел должен содержать решения по улучшениям, принятые высшим руководством по результатам проведенного анализа СМ, направленные на:

- повышение результативности (эффективности) СМ, включая отдельные ее процессы;
- улучшение продукции в соответствии с установленными требованиями и ожиданиями потребителей;
- обеспечение СМ необходимыми ресурсами;
- сроки проведения очередного анализа СМ (обычно через год).

6.12. ПРК подготавливает также проекты документов, руководствуясь требованиями Приложение А:

	<b>НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»</b>	<b>Дата: 07.09.2020</b>	<b>Издание: третье</b>
	<b>Анализ со стороны руководства</b>	<b>ПРО КазНПУ 0502-20</b>	<b>Стр. 5 из 9</b>

- новое издание Политики НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» в области системы менеджмента (при необходимости);
- новое издание Целей НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» в области системы менеджмента.

## **7. Выходные данные анализа СМ со стороны руководства Университета**

7.1. После внесения изменений в проекты документов ПРК передает их на утверждение председателю Правления – ректору.

7.2. Утвержденный документ передаются в ОАиОКО.

ОАиОКО:

- размещает в соответствующее дело для постоянного хранения;
- изготавливает необходимое число копий новых изданий Политики и Целей;
- осуществляет регистрацию и рассылку копий Политики и Целей под роспись в Журнале учета копий.

7.3. Общее собрание по результатам СМ за прошедший период с участием руководства и ответственных по процессам (руководителей подразделений) организует ПРК. Руководит этим собранием председатель Правления – ректор или по его поручению ПРК.

7.4. При выступлении на общем собрании рекомендуется придерживаться следующего порядка изложения:

- Цели за прошедший период;
- результативность СМ;
- возникшие проблемы и поступившие рекомендации по улучшениям;
- принятые решения, включая решения по выделению ресурсов;
- новая Политика;
- новые Цели;
- сроки для проведения очередного анализа со стороны руководства;
- ответы на возникшие вопросы.


7.5. Ответственность за ознакомление персонала Политики и Целей в области качества в подразделениях Университета несут руководители этих подразделений. Они с этой целью могут проводить совещания подразделений и должны регистрировать ознакомление в собственных Журналах ознакомления (ПРО КазНПУ 0401-20).

## **8. Внесение изменений во внутренние нормативные документы**

8.1. Принятые решения в процессе анализа СМ со стороны руководства обычно требуют внесения изменений во внутренние нормативные документы.

8.2. ОАиОКО по завершению очередного анализа СМ со стороны руководства:

- анализирует необходимость во внесении изменений и докладывает о результатах ПРК;
- организует выпуск нового издания Руководства по системе менеджмента, а при необходимости и отдельных процедур СМ в соответствии с ПРО КазНПУ 0401-20.

	<b>НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»</b>	<b>Дата: 07.09.2020</b>	<b>Издание: третье</b>
	<b>Анализ со стороны руководства</b>	<b>ПРО КазНПУ 0502-20</b>	<b>Стр. 6 из 9</b>

## Приложение А

### А1. Требования к Политике Университета

1. Высшее руководство Университета периодически проводит анализ результативности Политики Университета в соответствии с требованиями настоящей процедуры. Основная цель такого анализа: определить пригодность Политики для целей постоянного улучшения.

2. Политика высшего руководства пересматривается в случаях, когда Политика:

- не достигает результативности, т.е. Политика реально не действует;
- не соответствует общим намерениям организации;
- не обеспечивает основу для разработки Целей и их результативности;
- не обеспечивает взаимопонимание персонала с высшим руководством

Университета;

- устарела в связи с изменившимися условиями деятельности.

3. При пересмотре Политики необходимо следовать следующим требованиям:

• Политика должна соответствовать реальным намерениям организации по отношению к заявляемой области и к виду деятельности Университета;

• Политика должна отражать приверженность к постоянному улучшению результативности системы менеджмента;

• Политика должна содержать приверженность высшего руководства Университета соответствовать требованиям потребителей, нормативных правовых актов и других заинтересованных сторон.

4. При пересмотре Политики рекомендуется рассмотреть применимость семи принципов (Приложение Б).

Политика в области качества должна:

- 1) быть доступной и применяться как документированная информация;
- 2) быть доведенной до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации;
- 3) быть доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон.

### А2. Требования к Целям Университета

1. В НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» на основе Политики разрабатываются Цели для:

• удовлетворения требований Потребителей и/или заинтересованных лиц;


• достижения соответствия продукции Университета установленным требованиям;

- постоянного улучшения систем менеджмента.

2. Цели Университета должны:

• не противоречить Политике Университета;

• быть измеримыми, т.е. их результативность может быть проверена в установленные сроки;


	<b>НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»</b>	<b>Дата: 07.09.2020</b>	<b>Издание: третье</b>
	<b>Анализ со стороны руководства</b>	<b>ПРО КазНПУ 0502-20</b>	<b>Стр. 7 из 9</b>

- позволять проводить сбор данных и последующий анализ по результатам их достижения или не достижения.

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества.

Цели в области качества должны:

- 1) быть доведенными до работников;
- 2) актуализироваться по мере необходимости.

	<b>НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»</b>	<b>Дата: 07.09.2020</b>	<b>Издание: третье</b>
	<b>Анализ со стороны руководства</b>	<b>ПРО КазНПУ 0502-20</b>	<b>Стр. 8 из 9</b>

Приложение Б

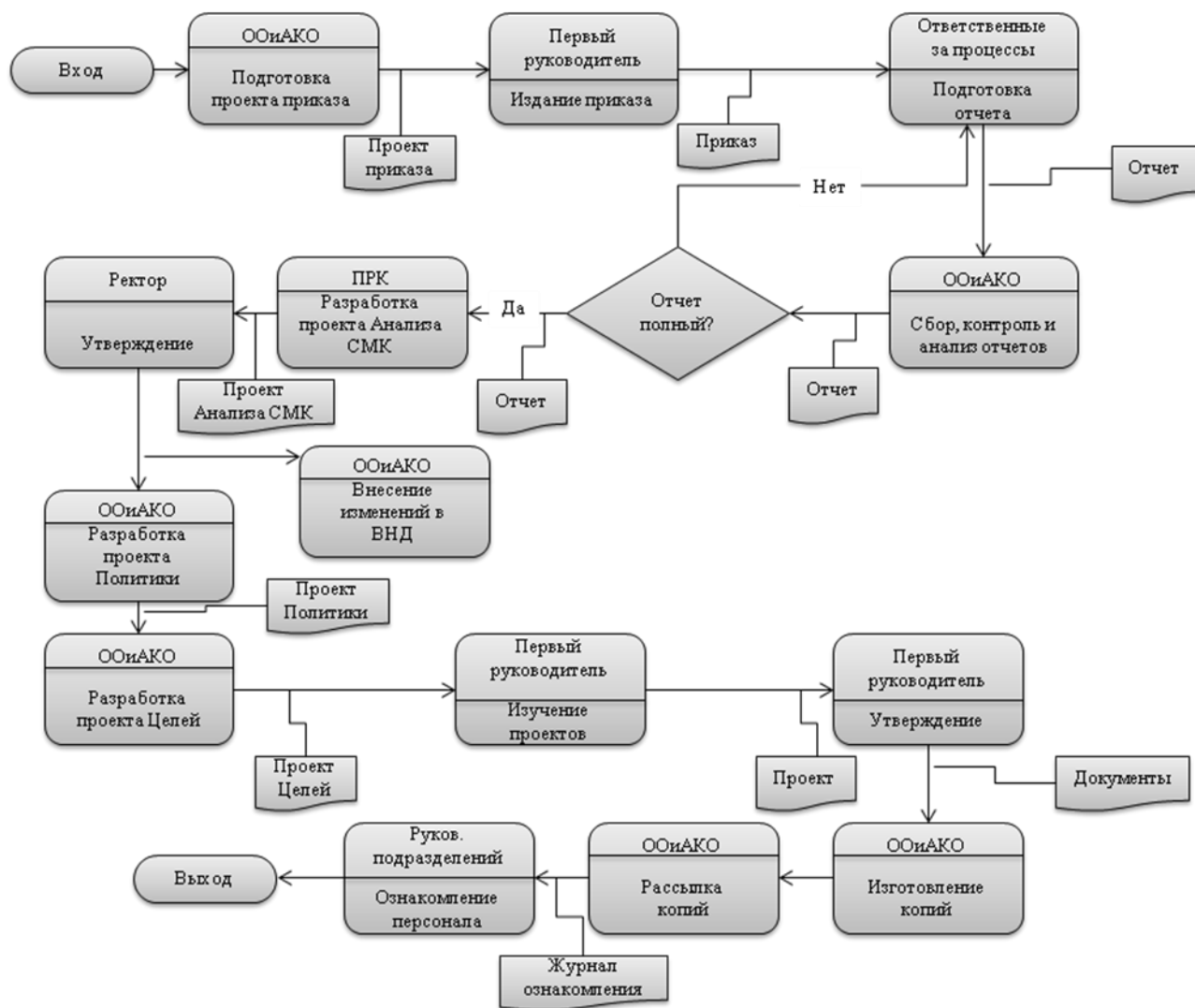
## **Б. Семь принципов системы менеджмента качества**

1. **ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** – менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания.
2. **ЛИДЕРСТВО** – лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества.
3. **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РАБОТНИКОВ** – для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены ценности.
4. **ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД** – последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система.
5. **УЛУЧШЕНИЕ** – успешные организации постоянно нацелены на улучшение
6. **ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННОЕ НА СВИДЕТЕЛЬСТВАХ** – решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты.
7. **МЕНЕДЖМЕНТ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ** – для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами, такими, как поставщики.



Приложение В

Блок-схема процесса



Входы		Выходы	
Поставщики	Что поставляется	Потребители	Что потребляется
Ответственные по процессам	Отчеты	Ответственные по процессам	Политика, Цели