



**Система менеджмента качества
Томского политехнического
университета**



Что такое СМК?

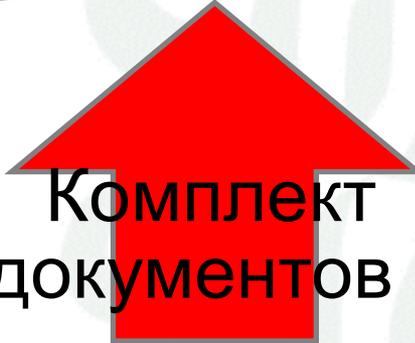
Подход к управлению



Всеобщий менеджмент качества, процессный подход, управление по целям, эффективность и результативность, ориентация на потребителей

Приказы, распоряжения, стандарты, положения, регламенты, инструкции, процедуры, записи, служебные записки журналы, акты, папки

Комплект документов





Цель и задачи СМК в ТПУ

Повышение эффективности системы управления университета на основе международных, национальных стандартов и инструментов современного менеджмента

- Обеспечение прозрачности деятельности и бизнес-процессов в университете
- Повышение удовлетворенности и мотивации внутренних и внешних потребителей
- Обеспечение признания университета посредством сертифицированной системы менеджмента качества на национальном и международном уровне
- Обеспечение дополнительных конкурентных преимуществ университета при участии в конкурсах и программах по привлечению дополнительных внебюджетных средств
- Вовлечение студентов и молодых ученых в СМК



История развития СМК ТПУ

- ❖ **1999 г.** – начало работ по разработке и внедрению СМК ТПУ
- ❖ **2001 г.** – международная сертификация СМК ТПУ компанией NQA (Великобритания)
- ❖ **2002 г.** – лауреат **Всероссийского конкурса** «Внутривузовские системы обеспечения качества высшего образования»
- ❖ **2006 г.** – лауреат **Премии Правительства РФ** в области качества
- ❖ **2009 г.** – аудит по новой версии стандарта ISO 9001:2008
 - ❖ **26 структурных подразделений** (факультеты, институты, НИИ и т.д.)
 - ❖ **реструктуризация университета** (создание НОИ)
- ❖ **2010 г.** – создание **Центра качества**: акцент на внутренний аудит, повышение квалификации сотрудников, работа с уполномоченными по качеству, обмен опытом и лучшие практики
- ❖ **2011-2012 г.** – расширение области сертификации СМК (Издательство, Санаторий-профилакторий, МКЦ, ЦВОД)
- ❖ **2013 г. (планы)** – сертификация ЦУКС, Общежитие гостиничного типа №15



Область сертификации СМК ТПУ

2011	2012	2013
1. Энергетический институт	1. Энергетический институт	1. Энергетический институт
2. Физико-технический институт	2. Физико-технический институт	2. Физико-технический институт
3. Институт физики высоких технологий	3. Институт физики высоких технологий	3. Институт физики высоких технологий
4. Институт кибернетики	4. Институт кибернетики	4. Институт кибернетики
5. Институт международного образования и языковой коммуникации	5. Институт международного образования и языковой коммуникации	5. Институт неразрушающего контроля
6. Институт неразрушающего контроля	6. Институт неразрушающего контроля	6. Институт природных ресурсов
7. Институт природных ресурсов	7. Институт природных ресурсов	7. Институт международного образования и языковой коммуникации
8. Институт инженерного предпринимательства	8. Институт дистанционного образования	8. Институт дистанционного образования
9. Гуманитарный факультет	9. Центр качества	9. Центр качества
10. Институт дистанционного образования	10. Центр международных образовательных программ	10. Центр международных образовательных программ
11. Инженерно-экономический факультет	11. Издательство	11. Издательство
12. Центр качества	12. Научно-техническая библиотека	12. Научно-техническая библиотека
13. Центр довузовской подготовки	13. Санаторий-профилакторий	13. Санаторий-профилакторий
14. Центр международных образовательных программ	14. МКЦ	14. МКЦ
15. Издательство	15. ЦВОД	15. ЦВОД
16. Научно-техническая библиотека		16. ЦУКС
17. Русско-немецкий центр		17. Общежитие гостиничного типа №15
18. ВУЗСЕРВИС		
19. Санаторий-профилакторий		



Цикл Деминга в СМК ТПУ

❖ Планирование СМК

- ❖ Программа развития СМК

❖ Осуществление деятельности

- ❖ Консультирование и обучение сотрудников
- ❖ Обмен опытом (конференции, семинары, Совет по качеству)

❖ Анализ СМК

- ❖ Внутренний аудит
- ❖ Внешний аудит
- ❖ Анализ СМК со стороны руководства

❖ Развитие и улучшение

- ❖ План корректирующих мероприятий
- ❖ Рекомендации экспертов и аудиторов (внутренних и внешних)





Программа развития СМК ТПУ

Блок 1. Повышение квалификации сотрудников

Цель: Повышение квалификации сотрудников в области международных, национальных стандартов и инструментов современного менеджмента

Блок 2. Внутренние и внешние аудиты

Цель: Обеспечение прозрачности деятельности и бизнес-процессов в университете, посредством проведения внутренних и внешних аудитов; Обеспечение признания университета посредством сертифицированной системы менеджмента качества

Блок 3. «Внедрение и улучшение СМК»

Цель: Освоение и внедрение в работу университета и подразделений новых методов, инструментов, стандартов, документов в области систем менеджмента качества

Блок 4. Ориентация на потребителей

Цель: Повышение вовлеченности, мотивации и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей



Карта процессов ТПУ





Процессный подход

- ❖ **3** вида процессов (административные, основные, обеспечивающие)
 - ❖ **4 административных процесса:** стратегическое планирование, распределение ответственности и полномочий, информирование и мотивация сотрудников, анализ деятельности университета
 - ❖ **2 основных бизнес-процесса:** образовательный – 6 процессов и научно-исследовательский – 5 процессов)
 - ❖ **10 обеспечивающих видов деятельности (управления) – 39 процессов**
- ❖ Всего - 54 процесса
- ❖ По всем процессам определены атрибуты: цель, вход, выход, владелец, критерий и метод оценки процесса
- ❖ Матрица процессов – основа для внедрения процессного подхода в ТПУ



Матрица атрибутов подразделения

(для каждого подразделения Матрица атрибутов указывается своя, в соответствии с руководством по качеству РК ТПУ - 5.0-2012)



Организационная структура СМК в ТПУ



ЧТО ТАКОЕ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА?



Чубик П.С.
Ректор

Задачей менеджмента качества является непрерывная работа всех сотрудников и служб университета по повышению удовлетворенности внутренних и внешних потребителей. Развитие менеджмента качества подразумевает создание прозрачной организационной структуры университета, распределение и доведение полномочий и ответственности до сотрудников, организацию эффективных бизнес-процессов и регламентов работ, а также обоснованное выделение ресурсов для реализации запланированных целей и задач. Разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК), построенной на реализации данных принципов, гарантирует потребителям выполнение взятых нами обязательств в долгосрочной перспективе.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



Могильницкий С.Б.
Уполномоченный
по качеству

СМК ТПУ базируется на требованиях международных стандартов ISO серии 9000, а также критериях национальных и зарубежных моделей конкурсов и премий в области качества.

1 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

Ответственным за СМК в ТПУ является Уполномоченный по качеству. Структурным подразделением, на которое возложены функции по поддержанию и развитию СМК (внутренние аудиты, повышение квалификации сотрудников в области менеджмента качества, описание процессов, консультирование структурных подразделений и т.д.), является Центр качества. Координацию работ по менеджменту качества в университете осуществляет Совет по качеству в составе Уполномоченных по качеству научно-образовательных институтов и других структурных подразделений. Уполномоченные по качеству совместно с ответственными за СМК разрабатывают и реализуют мероприятия по улучшению и развитию СМК структурных подразделений.



Клепиков А.С.
Директор
Центра качества



Документация СМК

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



Национальный исследовательский Томский политехнический университет ставит перед собой задачу обеспечения непрерывности образовательного процесса. Политика ТПУ в области качества основана на принципах открытости, прозрачности, справедливости, честности, ответственности и инновационности. Политика университета в области качества основана на научно-образовательных исследованиях, разработке инновационных технологий, подготовке специалистов. Томский политехнический университет обеспечивает качество образования студентов в процессах обеспечения качества.

ПРИНИМАЕМЫЕ РЕШЕНИЯ БАЗИ

- Свобода и смелость в расхождении для блага человечества при принятии решений.
- Инновации в области образования в профессиональной среде.
- Независимость мышления и принятия решений университетом задач.
- Вовлеченность коллектива преподавателей позволяющая преподавателям достигать реализации своих целей.
- Сплоченность выпускников, с на вековых традициях университета.
- Корпоративная культура, основанная на внутренней среде.
- Свобода личности, выражающая религиозной, гендерной и политической идентичности.

Высокая мотивация студентов и сотрудников университета и прикладных специалистов исключительных профессий во всем направлениях деятельности. Корпоративная культура университета, способная генерировать новые знания и технологии в национальном масштабе. Высшее руководство университета несет персональную ответственность за качество образования своих сотрудников и студентов. Политика ТПУ в области качества основана на обеспечении и подтверждении соответствия требованиям внутренних стандартов.

Ректор ТПУ

Утверждена решением Ученого совета ТПУ от



МИНИСТЕРСТВО
Образования и
Науки Российской
Федерации

СОГЛАСОВАНО
Начальник
Уполномоченный по качеству

S.B. Mogilyanskiy
С.Б. Могильский
«18» 09 2012 г.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

СОГЛАСОВАНО
Начальник ИАУ/
Уполномоченный по качеству ТПУ

S.B. Mogilyanskiy
С.Б. Могильский
«18» 09 2012 г.



ДОКУМЕНТИРОВАННОЕ
Управление
ДП ТПУ
Дата:

A.S. Klepikov
Директор ЦК ТПУ
А.С. Клепиков
«18» 09 2012 г.



A.S. Klepikov
Директор ЦК ТПУ
А.С. Клепиков
«18» 09 2012 г.

Новости
Центр качества
СМК ТПУ
История создания
Структура СМК
Документы
Аудиты
Совет по качеству
Образовательные услуги
Консалтинговые услуги
Конференции и семинары
Партнеры
Клиенты
Студенты
Контакты
Вход в систему

Главная > СМК ТПУ > Документы > Документация СМК

Документация СМК

- Миссия ТПУ
- Политика в области качества ТПУ
- Модель процессов ТПУ
- Руководство по качеству ТПУ
- ДП Управление документацией
- ДП Управление запасами
- ДП Внутренние аудиты
- ДП Управление несоответствующей продукцией
- ДП Корректирующие и предупреждающие действия

Центр качества



2012 © Национальный исследовательский Томский политехнический университет

Томск – 2012



Документация СМК

№	Вид документа	Местонахождение			
		ЦК	Портал	УКП	ОСМК
1	Основополагающая документация				
1.1	Политика в области качества ТПУ	X	X	X	X
1.2	Программа развития СМК ТПУ и структурных подразделений	X	X	X	X
1.3	ПИР, план-графики 2, 3 уровень, планы работы подразделений	--	--	X	X
1.4	Руководство по качеству ТПУ	X	X	--	--
1.5	Документированные процедуры СМК ТПУ	X	X	--	--
1.6	Документированные процедуры подразделений (при необходимости)	--	--	X	X
1.7	Рабочие инструкции по СМК УКП и ОСМК	--	--	X	X

УКП – уполномоченные по качеству подразделения (институты, структурные подразделения) **Центр качества ТПУ**
ОСМК – ответственные за СМК (кафедры, лаборатории, отделы)



Документация СМК

№	Вид документа	Местонахождение			
		ЦК	Портал	УКП	ОСМК
2	Организационно-распорядительная документация				
2.1	Приказы по СМК ТПУ	X	X	X	X
2.2	Приказы/распоряжения по СМК подразделений	--	--	X	X
2.3	Положение о подразделении	X	--	X	X
2.4	Должностные инструкции подразделения	X	--	X	X
3	Отчетная документация				
3.1	Отчеты по ПИР, отчеты по план-графикам 2, 3 уровень, отчеты подразделений	--	--	X	X
3.2	Отчет по анализу СМК подразделения	X	X	X	X
3.3	Протоколы Совета по качеству, Протоколы подразделений	X	X	X	X



Общие данные

№	Вид документа	Местонахождение			
		ЦК	Портал	УКП	ОСМК
4	Документация по аудиту				
4.1	Приказ об аудите (внутренний, внешний), график, программа	X	X	X	X
4.2	План внутреннего аудита подразделения	X	X	X	X
4.3	Вопросник для внутреннего аудита*	--	--	X	X
4.4	Записи аудитора (внутренний, внешний)*	X	--	--	--
4.5	Отчет об аудите (внутренний, внешний)	X	X	X	X
4.6	План корректирующих мероприятий (внутренний, внешний)	X	X	X	X

* Форма является необязательной



Внутренние аудиты

Новости

Центр качества

Система менеджмента качества ТПУ

История создания

Структура СМК

Документы

Аудиты

Совет по качеству

Образовательные услуги

Консалтинговые услуги

Партнеры

Студенту

Контакты

Главная > Система менеджмента качества ТПУ > Аудиты > Внутренние аудиты ТПУ > 2011 год

2011 год

Информация, размещенная на странице, доступна только авторизованным пользователям.

[План-график проведения внутренних аудитов в подразделениях ТПУ \(1-ый этап\)](#)

[Отчет по внутреннему аудиту СМК ТПУ \(1 этап\)](#)

[Итоги внутреннего аудита СМК](#)

• [Документы по внутреннему аудиту подразделений](#)

- ❖ Цель проверки: оценка соответствия СМК ТПУ требованиям ISO 9001, поиск областей деятельности, требующих улучшения
- ❖ Нормативная документация – приказы, Документированная процедура (портал ЦК)
- ❖ Регулярность проведения – 2 раза в год (1 и 2 этапы)
- ❖ Область проверки – все структурные подразделения
- ❖ Внутренние аудиторы – сотрудники ЦК и УКП, прошедшие обучение на курсе «Внутренний аудитор СМК»
- ❖ Результат внутреннего аудита – отчет, план корректирующих мероприятий по подразделению, сводный отчет и план корректирующих мероприятий по ТПУ (портал ЦК)



Примеры отклонений (2012г.)

		используемым для учебных и научных целей		
3.	<p>Большое количество сотрудников отмечают неэффективную систему размещения и поиска необходимой нормативной документации по функционированию университета на сайте ТПУ, и корпоративном портале. В ряде случаев, одни и те же документы одновременно находятся в различных местах в связи, с чем существенно затрудняется их однозначное толкование (действующий, либо недействующий экземпляр)</p>	Внедрить в эксплуатацию Единое файловое хранилище	1 квартал 2013 г.	Начальник УИ Квасников К.Г.
		Доработать и внедрить поисковую систему по Единому файловому хранилищу на корпоративном портале (поиск по метаданностям, полнотекстовый поиск)	2 квартала 2013 г.	
		Разработать регламент размещения документов в корпоративной сети ТПУ, для исключения бессистемного и беспорядочного размещения, а также дублирования документов на web-ресурсах ТПУ.	1 квартал 2013 г.	и.о. начальника УкомП Никифоров С.И.
	Практически отсутствует контроль со стороны руководителей (проректоры-директоры НОИ, зав. кафедрами, зав. лабораториями) за метрологическое обеспечение.	Проректорам-директорам НОИ, руководителям структурных подразделений (зав. кафедрами, зав. лабораториями) усилить контроль за метрологическим обеспечением, находящемся на балансе и	постоянно	Проректор по НРиИ Пестряков А.Н.



Внешние аудиты



Новости

Центр качества

Система менеджмента качества ТПУ

История создания

Структура СМК

Документы

Аудиты

Совет по качеству

Национальный исследовательский
Томский политехнический университет

Центр качества



[Главная](#) > [Система менеджмента качества ТПУ](#) > [Аудиты](#) > [Внешние аудиты ТПУ](#) > 2011 год

2011

[Приказ №4826 от 02.06.2011 "О проведении надзорного аудита со стороны NQA"](#)



NQA MANAGEMENT SYSTEMS SURVEILLANCE AUDIT REPORT

Client's Name Tomsk Polytechnic University

Address 30, Lenin Avenue, Tomsk, Russia

Post Code 634034

Visit No.

Date of Opening Meeting 18/06/2012

This report has been prepared by:
Adrian Barnard
Regional Assessor
Tel: 07974 014195
Email: adrian.barnard@nqa.com
Web: www.nqa.com

NQA
Warwick House
Houghton Hall Park
Houghton Regis
Dunstable
Bedfordshire
LU5 5ZX

If there are inaccuracies, errors or queries regarding this report or audit findings, please contact NQA Head Office on 08700 135145 within 5-working days of the closing meeting.

Page 1 of 35

- ❖ Цель проверки: оценка соответствия СМК ТПУ требованиям ISO 9001
- ❖ Нормативная документация – приказы (портал ЦК)
- ❖ Регулярность проведения – 1 раз в год
- ❖ Область проверки – в соответствии с областью сертификации
- ❖ Проверяющая компания – орган по сертификации систем менеджмента NQA (Великобритания)
- ❖ Внешние аудиторы – А.Барнард, К.Кенни
- ❖ Результат внешнего аудита – сводный отчет и план корректирующих мероприятий по ТПУ (портал ЦК)



Примеры отклонений (2012г.)

№	п. ISO 9001	Отклонение	ЗМ	НС
		Ученый совет		
1	5.6, 4.2.4	Повестка заседаний и решения Ученого совета ТПУ не позволяют проследить выполнение решений предыдущих заседаний.	X	
		Центр качества		
2	4.2.3	Целесообразно вносить изменения, сделанные в документации СМК, в лист регистрации изменений до размещения соответствующих документов на портале.	X	
		Институт физики высоких технологий (ИФВТ)		
3	8.5.2	Учебному отделу ИФВТ необходимо документировать решения и последующие действия в Журнале обратной связи с потребителями на основе анализа замечаний и предложений.	X	
4	8.2.1	На уровне дирекции ИФВТ необходимо проводить системный анализ результатов обратной связи, полученных от Заказчиков НИОКР (х/д, гранты и т.д.).	X	
		Институт кибернетики (ИК)		
5	5.5.2	В организационную структуру ИК от 27.07.2010 не включен Уполномоченный по качеству.		X
6	5.5.1	Не представлена должностная инструкция проректора-директора ИК		X
7	8.5.2	Целесообразно документировать перенос сроков в плане корректирующих мероприятий по результатам аудитов.	X	
		Центр волонтерской и общественной деятельности (ЦВОД)		
8	8.2.1	Необходимо рассматривать все примеры обратной связи с потребителями ЦВОД и включать последующие решения в анализ СМК со стороны руководства.	X	



Сайт Центра качества

Центр качества Томского политехнического университета - Windows Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

http://portal.tpu.ru/quality/news

Центр качества Томского политехнического унив...



Национальный исследовательский
Томский политехнический университет
Центр качества

Новости

Центр качества

СМК ТПУ

Образовательные услуги

Консалтинговые услуги

Конференции и семинары

Партнеры

Клиенты

Студенты

Контакты

Главная > Новости

Новости

15.01.2013
В Томском политехническом университете завершен внутренний аудит Системы менеджмента качества

27.12.2012
Итоги 2012 года

05.12.2012
Повышение эффективности системы управления в B2B-секторе

05.12.2012
Семинар в ТюмГАСУ

20.11.2012
Сахалинская таможня изучает менеджмент качества в ТПУ

08.11.2012

Готово

ПУСК

Входящие - Micros...

Презентация СМК ...

СМК ТПУ 2013 [Ре...

Тема 3 Опыт функ...

Анализ работы ЦК...

Аудит 2012

Центр качества То...

Интернет

125%

17:28

четверг



Конференция

Ежегодная конференция «Современные системы менеджмента в образовательных учреждениях: состояние, проблемы, перспективы»

Цель конференции: Обмен опытом по вопросам функционирования СМК в вузах
В 2012 г. - более 40 участников из ТПУ, ТГУ, НГУ, НГАУ, СФУ, РГТЭУ, ОЭИ, КарГТУ, ЧГИФКиС, ЮТИ (Якутск, Красноярск, Томск, Новосибирск, Кемерово, Омск, Караганда, Юрга)



Центр Качества ТПУ
634029 г. Томск
ул. Савиных 7, оф. 608-609

Тел. +7 (3822) 41 78 00, 42 62 12
Факс: +7 (3822) 42 14 23
Web-сайт: <http://quality.tpu.ru/>

**Программа II-ой межвузовской научно-практической конференции
«Современные системы менеджмента в образовательных учреждениях: состояние, проблемы, перспективы»**

Дата проведения: 24-25 апреля 2012 г.
Место проведения: пр. Ленина, 30, Национальный исследовательский Томский политехнический университет (НИ ТПУ), главный корпус, ауд. 310, 209

День первый - 24 апреля, вторник (ауд. 310)		
Время	Мероприятие	Докладчик
9.00-10.00	Регистрация участников. Приветственное кофе	
10.00-10.15	Открытие конференции, приветственное слово	Чубик П.С. ректор НИ ТПУ
10.15-10.35	<u>Международные и национальные рейтинги высших учебных заведений: конкурентоспособность объектов вуза</u>	Могильницкий С.Б. начальник ИАУ НИ ТПУ
10.40-11.00	<u>Система менеджмента качества и инновации: развитие университета на современном этапе</u>	Бабенко А.С. директор ЦМК НИ ТПУ
11.05-11.25	<u>Создание системы управления качеством в ВБЮУ, ВПО «уральский государственный институт физической культуры и спорта»</u>	Головешев И.И. ректор ВБЮУ ВПО ЧГИФКиС (г. Якутск)
11.30-11.50	<u>Реализация концепции СДО в ТПУ: обеспечение качества инженерного образования</u>	Петровская Т.С. зам. проректора по ОМД НИ ТПУ
11.55-12.15	<u>Адаптация СМК под национальный исследовательский вуз: опыт внедрения и оценки аудита в НГУ</u>	Мешковская М.В. начальник ОК НГУ (г. Новосибирск)
12.20-12.40	Организационный дизайн современного университета	Агранович Б.Л. профессор ИК НИ ТПУ
13.00-14.00	Кофе-брейк	
14.00-14.20	Самооценка системы менеджмента качества Научной библиотеки ТПУ на основе результатов обработки данных анкетирования персонала	Жолובה И.Г. уполномоченный по качеству НБ НИ ТПУ
14.25-14.45	Оценка эффективности образовательной и научной деятельности ППС	Дудыкин А.А. профессор ИИП НИ ТПУ
14.50-15.10	<u>Основы реализации процессного и системного подходов в управлении вузом</u>	Клепиков А.С. директор ЦК НИ ТПУ
15.15-15.35	<u>Разработка системы оценки удовлетворенности внутренних потребителей сервисными услугами вуза</u>	Таткичева Е.О. магистр КарГТУ (г. Караганда, РК)





Молодежный клуб «Менеджмент качества»



- ❖ Создание клуба – сентябрь 2010 г.
- ❖ Цель: Формирование у студентов и молодых ученых (аспирантов) профессиональных компетенций в области систем менеджмента и современных методов управления, необходимых для успешного построения карьеры и самореализации в собственном бизнесе
- ❖ Деятельность клуба: семинары, тренинги, участие в реальных проектах Центра качества, организация практик и трудоустройства

ЦЕНТР КАЧЕСТВА ТПУ

СДЕЛАЙ ШАГ К УСПЕШНОМУ БУДУЩЕМУ!

ДОРОГА

К ПРОФЕССИОНАЛИЗМУ

С ПЕРВОГО ШАГА

НАЧИНАЕТСЯ



МОЛОДЕЖНЫЙ КЛУБ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СОБРАНИЕ СОСТОИТСЯ 1 ОКТЯБРЯ В 16:10 В 608 АУД. 18 КОРПУСА ТПУ (УЛ. САВИНЫХ, 7). ТЕЛЕФОН ДЛЯ СПРАВОК: 41-78-00



Работа со студентами

В контакте Поиск люди сообщества игры музыка помощь выйти

Моя Страница ред.
Мои Друзья (1)
Мои Фотографии
Мои Видеозаписи (1)
Мои Аудиозаписи
Мои Сообщения
Мои Заметки
Мои Группы
Мои Встречи
Мои Новости
Мои Настройки

Приложения (13)
Документы
Объявления

ММЦ "Мульти Клиник Томск"
multiclinic.ru



Эффективное восстановление потенции! Уникальные методики!
Есть противопоказания. Требуется консультация врача.

Если Вам 37, дадим кредит
kredit-v-banke-home-credit.ru

Кредит

Открытая группа

Молодёжный клуб "Менеджмент качества"

Описание: Группа для тех, кого интересуют такие понятия, как "менеджмент" и "качество", кто хочет расширить свои знания, получить практический опыт и навыки работы в команде, найти новых друзей и просто интересуется жизнью клуба.

Местоположение: Томск

Отчетная конференция

Обсуждения ред.
12 тем Новая тема

оптимисты =))))
9 сообщений. Последнее от Евгении Гордеевой, сегодня в 11:28 →

Встреча с Адой, кому как?
14 сообщений. Последнее от Сонечки Хныкиной, 19 дек в 2:22 →

СМК в Центре волонтерской и общественной деятельности
13 сообщений. Последнее от Айко Хасеновой, 18 дек в 17:20 →

Фотографии альбомы
В основном альбоме 29 фотографий Добавить



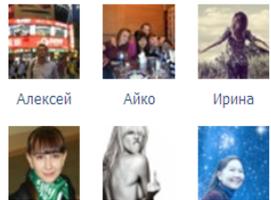
187 записей к записям от имени сообщества

Написать сообщение..

Управление сообществом
Изменить фотографию ▾
Пригласить друзей
Рекламировать сообщество
Статистика сообщества

Вы состоите в группе.
Рассказать друзьям
Покинуть группу

Участники
63 человека



Алексей Айко Ирина

- ❖ 2012-2013: третий год работы МК
- ❖ Текущий состав – 20 человек
- ❖ Инициативы:
 - ❖ Бастион
 - ❖ День качества
 - ❖ Конкурс «Качество – это..»
 - ❖ Конференция «Качество – стратегия 21 века»
 - ❖ Проектная деятельность тренинги и семинары
 - ❖ Открытый показ



Цикл Деминга в подразделении

1. Найти свое место на карте процессов
2. Проанализировать законодательные/нормативные требования к своему процессу (стандарты, регламенты, положения и т.д.)
3. Узнать лучше своего потребителя (внутреннего/внешнего)
 - Требования и ожидания (вход)
 - Оценить удовлетворенность (выход)
4. Заняться улучшением процесса/ов
 - Проанализировать существующий процесс (всегда есть, что улучшить)
 - Вовлечь в улучшение процесса поставщиков и потребителей (узнать мнение потребителя)
 - Проанализировать имеющуюся документацию, внести изменения (при необходимости)
 - Разработать недостающие документы (там где они действительно нужны)



Наши планы (2013 год)

1. Разработка программ развития СМК структурных подразделений (февраль, 2013)
2. Повышение квалификации сотрудников (март, май, октябрь, 2013)
3. Проведение 3-ей межвузовской конференции «Современные системы менеджмента в образовательных учреждениях: состояние, проблемы, перспективы» (апрель, 2013)
4. Подготовка к сертификации ЦУКС, Общежитие гостиничного типа №15 (июнь, 2013)
5. Проведение внутреннего аудита (март - апрель, октябрь-ноябрь, 2013)
6. Проведение ресертификационного аудита (июнь, 2013)
7. Проведение информационных семинаров по СМК в подразделениях (в течении года)



Спасибо за внимание

**По всем интересующим Вас вопросам
Вы можете обращаться
в «Центр качества ТПУ»**

Тел.: 8 (3822) 41-78-00

Факс: 8 (3822) 42-14-23

<http://quality.tpu.ru>

www.tpu.ru