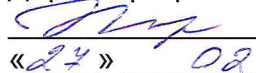


СОГЛАСОВАНО

Директор ЦК



Н.А. Гаврикова

«24» 08 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. проректора по ФЭОВ


Д.М. Сон

«21» 08 2019г.

ОТЧЕТ

Анализ функционирования СМК Общежития гостиничного типа №15 за 2018 год

Целью данного анализа является оценка результативности, пригодности и достаточности СМК Общежития гост.типа №15 за 2018 год.

1. Цели и показатели результативности процессов СМК

1.1 Оценка результативности СМК проводилась по следующим процессам в соответствии с представленными критериями (Таблица 1).

Таблица 1

Наименование процесса	№ п/п	Наименование критерия	Фактическое значение	Целевое значение	% выполнения	Решение по процессу
1	2	3	4	5		6
Предоставление услуг по проживанию		Заселение студентов (академ.обмен 40 и центр переподготовки специалистов нефтегазового дела 50)	113	90	125%	План перевыполнен

2. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу подсистемы СМК

Таблица 3

№ п/п	Мероприятия по улучшению подсистемы СМК	Результаты достижения мероприятия	Документ, подтверждающий достигнутый результат	Причины невыполнения
1	Повышение квалификации 12 сотрудников в области гигиенического обучения	11	Бейнарис Ирина Васильевна Барон Марина Викторовна	На момент прохождения один сотрудник уволился
2	Повышение квалификации 14 сотрудников в области электробезопасности	13	Отметка в журнале регистрации	На момент прохождения один сотрудник уволился
3	Проводить регулярный анализ функционирования процессов и удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон	анкеты	Отчет анкетирования	-
4	Обсуждать коллективом возможности развития и	Ежемесячные планерки	Протоколы совещаний	-

	усовершенствования работы СМК ТПУ			
5	Актуализировать документацию Общежития регламенты, РИ	Обновление регламентов	Регламен работы с кассой, Регламент заселения по временной схеме размещения, Регламент по закупкам	-

3. Результаты внутренних и внешних аудитов

3.1 В 2018 году в Общежития гост.типа №15 проводились внутренний и внешний аудиты.

Таблица 4

	Внутренний аудит	Внешний аудит
Количество несоответствий	0	2
Количество рекомендаций	4	0

3.2 Аудиторская проверка показала, что СМК в Общежития гост.типа №15 функционирует в соответствии с требованиями стандарта(ов) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и внутренними нормативными документами СМК.

4. Анализ несоответствий, реализация корректирующих действий (коррекций)

Таблица 5

Формулировка несоответствия	Корректирующие действия/ Коррекция (КД/К)	Срок выполнения КД/К		Ответственный за выполнение
		План	Факт	
1.Несоответствие срока проживания, указанного в договоре 315-107-18П сроку постановки на учет по месту пребывания иностранного гражданина	УК Общежития гост.типа №15 внесены изменения в срок договора №15-107-18П	Май 2018	Июнь 2018	Волкова Е.В.
2.Отсутствие в перечне нормативных документов СП 1.1.1058-01 в отношении производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнении санитарно-противоэпидемических мероприятий	УК Общежития гост.типа №15 внесен в общий список нормативных документов СП 1.1.1058-01	Май 2018	Июнь 2018	Волкова Е.В.

5. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон

5.1 Анализ результатов анкетирования/опроса потребителей

Оценка удовлетворенности потребителей (в количестве 69 человек) в отчетном периоде проведена. При выезде гостя, ему предлагается заполнить анкету, на основе которой делается анализ удовлетворенности качества обслуживания и работы персонала гостиницы.

В результате оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон выявлены следующие жалобы рекламации и/или предложения и их причины, намечены к выполнению в текущем году необходимые корректирующие

действия, направленные на устранение причин и улучшение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон

Таблица 6

№ п/п	Предложения/жалобы/рекламации	Установленная причина появления	Мероприятия (КД, К) по устранению причин	Исполнители	Срок исполнения
1.	Нет пункта питания	Закрыт комбинат питания в ТПУ.	Помещение кафе выставлено под аренду	Отдел по работе с имущ. комплексом	постоянно
2	Предоставить дополнительную информацию о ближайших заведениях общественного питания в папке гостя	Нет прав на размещение рекламы коммерческих предприятий	Указана информация в папке гостя о столовой в соседнем учебном корпусе ТПУ	Волкова. Е.В.	постоянно
3	Нет прачечной	Увольнение сотрудника	Возобновление работы	горничная	постоянно

6. Изменения во внутренних и внешних факторах

6.1 В 2018 году проводился анализ внутренних и внешних факторов. Анализ внешних и внутренних факторов приведен в Анализе внешних и внутренних факторов в Общежитии гост. типа №15 ТПУ.

6.2 Появился новый внешний фактор, влияющий на СМК (Таблица 6)

Таблица 6

№ п/п	Фактор	Ситуация	Требуемые действия
1	Поставщик товаров, работ и услуг	Все закупки реализуются контрактной службой в соответствии с требованиями ФЗ	Соблюдение и выполнение плана закупок ОГТ-15 2018г.

7. Анализ результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей

7.1 Общежитие гост. типа №15 определило риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния в отдельном документе «Управление рисками в ОГТ-15».

7.2 В 2018г. форс-мажорная ситуация (Таблица 7)

Таблица 7

Наименование чрезвычайной/аварийной/форс-мажорной ситуации (риск), которая реализовалась	Был в реестре рисков (да/нет)	Мероприятие по управлению риском было выполнено (да/нет*)	Оцените результативность мероприятия		
			Мероприятие не предотвратило и не снизило влияние риска (1)	Мероприятие не предотвратило, но снизило влияние риска (2)	Мероприятие предотвратило риск (3)
2. Комбинат питания закрыт	нет	нет			

8. Изменения в подсистеме СМК

1.1 За отчетный период в Общежития гост. типа №15 произошли следующие изменения:

а) в организационной структуре – нет изменений;

- b) в штатном расписании – нет изменений;
- c) в процессах и документации СМК – обновлены регламенты работ администраторов (регламент работы с кассой, регламент заселения по временной схеме размещения, регламент по закупкам)

9. Рекомендации по улучшению

8.1 Какие изменения, по вашему мнению, нужны на уровне университета для улучшения вашей работы?

Текущий ремонт комнат 5-8 этажах. Заявка отправлена.

Закрытие кафе произошло во втором квартале 2018г. Отдел по работе с имущественным комплексом принял во внимание и занимается поиском арендатора.

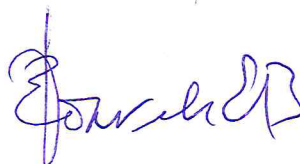
Вывод

Подсистема СМК *Общежития гост. типа №15* соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Решения по результатам анализа:

1. Проводить регулярный анализ функционирования процессов и удовлетворенности потребителей.
2. Актуализация регламентов и РИ Общежития.
3. Провести 14 сотрудников на обучение по Электробезопасности, 3 сотрудника на гигиеническое обучение, 1 сотрудник в области повышения квалификации иностранного языка в 2019г.
4. Обсудить с коллективом возможности развития работы СМК ТПУ.

Уполномоченный по качеству ОГТ-15



Е.В.Волкова