

СОГЛАСОВАНО

Директор ЦК



Н.А. Гаврикова

« 02 » 02

2020г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по ОБ

Д.М. Сон

« 02 »

03

2020г.

ОТЧЕТ

Анализ функционирования СМК Общежития гостиничного типа №15 ТПУ за 2019 год

Целью данного анализа является оценка результативности, пригодности и достаточности подсистемы СМК Общежития гостиничного типа №15 за 2019г.

1. Цели и показатели результативности процессов СМК

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

Таблица 1

Наименование процесса	Наименование критерия	Фактическое значение	Целевое значение	% выполнения	Решение по процессу
1	2	3	4	5	6
Предоставление услуг по проживанию	Заселение студентов: Академический обмен - 79 человек, Центр подготовки и переподготовки специалистов нефтегазового дела - 25 человек, Школа базовой инженерной подготовки Подготовительной отделение- 30 человек	138 чел.	134 чел.	103%	План выполнен

2. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу подсистемы СМК

Таблица 2

№ п/п	Мероприятия по улучшению подсистемы СМК	Результаты достижения мероприятия	Документ, подтверждающий достигнутый результат	Причины невыполнения
1.	Проводить регулярный анализ функционирования процессов и удовлетворенности потребителей	Уполномоченный по качеству проводит два раза в год анкетирование	Отчет анкетирования за январь и ноябрь (Приложение 1)	-
2	Актуализация регламентов и РИ Общежития	Актуализированы регламенты Общежития гостиничного типа №15, ознакомлены сотрудники с новыми документами	Регламент оформления счет-фактуры от 30.05.19 (Приложение 2) Регламент уборочных работ от 06.03.19 (Приложение 3) Регламент работы с кассой от 23.01.19 (Приложение 4) Регламент закупок от 22.01.19 (Приложение 5)	-

3	Повышение квалификации 3 сотрудников в области гигиенического обучения	Прошли обучение 3 сотрудника в области гигиенического обучения	Личная медицинская книжка Волковой, Моисеевой, Леоновой	-
4.	Повышение квалификации 14 сотрудников в области электробезопасности	14 сотрудников прошли инструктаж по электробезопасности	Журнал инструктажа по пожарной безопасности для сотрудников	-
5.	Повышение квалификации по английскому языку 1 сотрудника	Прошел повышение квалификации 1 сотрудник	Удостоверение №70AB 005666	-
6	Обсуждать коллективом возможности развития работы SMK ТПУ	Ежемесячные планерки	Протокол совещания работников общежития гостиничного типа №15 от 29.11.2019 (Приложение 6)	-

3. Результаты внутренних и внешних аудитов

3.1 В 2019 году в Общежитии гостиничного типа №15 внутренний и внешний аудит не проводился.

4. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон

4.1 Анализ результатов анкетирования потребителей

Оценка удовлетворенности потребителей (в количестве 92 человек) в период с ноября по декабрь проведена. Анкета выдается гостю при заезде. В анкете гость может оценить готовность номера, качество уборки и оснащения номера, работу персонала, а также оставить пожелания и рекомендации.

Анализ удовлетворенности качества обслуживания и работы персонала гостиницы производится на основе заполненных анкет.

В результате оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон выявлены жалобы и предложения, намечены к выполнению в текущем году необходимые корректирующие действия, направленные на устранение причин и улучшение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

Таблица 3

№ п/п	Предложения/жалобы/рекламации	Установленная причина появления	Мероприятия (КД, К) по устранению причин	Исполнители	Срок исполнения
1	Замена старых окон 5,6,7,8 этажи	Недостаточно выделенных средств	Установка новых окон 5 и 6 этажи	Отдел обследований	2020г.
2	Возможность дополнительной стиральной машины	В договоре аренды предусмотрена установка всего одной машины	Обращение к арендатору и начальнику Отдел по социальной политике	Отдел по работе с имуществом	2020г.
3	Возможность обновления оснащения в номерах для студентов	Аннулирование закупки	Размещение новой закупки электрических чайников и СВЧ печей	Волкова Е.В.	Май 2020
4	Нет пункта питания	Закрит комбинат питания ТПУ, отсутствие интереса арендатора	Помещение кафе выставлено под аренду	Отдел по работе с имуществом комплексом	постоянно

5. Изменения во внутренних и внешних факторах

5.1 Анализ внешних и внутренних факторов в отчетном периоде с ноября по декабрь проведен и представлен в отдельном документе «Анализ среды» (Приложение 7).

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

6.1 Общежитие гостиничного типа №15 определило риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния в отдельном документе «Управление рисками ОГТ-15» (Приложение 8).

7. Изменения в подсистеме СМК

7.1 За отчетный период в Общежитие гостиничного типа №15 произошли следующие изменения:

- а) в организационной структуре – нет изменений;
- б) в штатном расписании – нет изменений;
- с) в процессах и документации СМК – обновлены регламенты оформления счет-фактуры и уборочных работ (Приложение 2, Приложение 3).

8. Рекомендации по улучшению

8.1 Проводит регулярный анализ функционирования процессов и удовлетворенности потребителей.

8.2 Актуализация регламентов и РИ Общежития.

8.3 Провести 16 сотрудников на обучение по Электробезопасности, 11 сотрудников на гигиеническое обучение.

8.4 Обсудить с коллективом возможности развития работы СМК ТПУ.

Вывод

Подсистема СМК подразделения соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Уполномоченный по качеству
Общежития гостиничного типа №15



Е.В.Волкова