

	АО «Казахский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
	Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

Утверждаю  
Президент – ректор  
АО «Казахский университет  
технологии и бизнеса»  
к.ф-м.н., доктор PhD  
 М. Байжуманов  
« 31 » *августа* 2021 г.



## СТАНДАРТ УНИВЕРСИТЕТА

---

### АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

Нур-Султан, 2021

©Является интеллектуальной собственностью АО «КазУТБ»  
Перепечатка и/или дальнейшая передача третьим лицам запрещается.



АО «Казахский университет технологии и бизнеса»

Редакция 3

Системы менеджмента качества. Стандарт университета  
«Анализ со стороны руководства»

СТУ 03-2021

## ПРЕДИСЛОВИЕ

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Рабочей группой (РГ) совместно с отделам обеспечения качества и аккредитации

**Руководитель РГ:** Проректор по учебно-методической работе, к.э.н. Толымгожинова М.К.

**Представитель РК:** Проректор по учебно-методической работе, к.э.н. Толымгожинова М.К.

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** решением Ученого совета № 2 протокола от «31» августа 2021 г.

**3 РАЗРАБОТЧИК:** Отдела обеспечения качества и аккредитации

**4 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ** 1 год.

**5 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТУ «Анализ со стороны руководства» СТУ-2019, утв. 14 января 2019 г.

Настоящий Стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Президент - ректора АО «КазУТБ»

	АО «Казахский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
	Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Основные термины	4
4 Сокращения и обозначения	5
5 Ответственность и полномочия	6
6 Входные данные	7
7 Общие положения	7
8 Описание процедуры анализа	9
9 Выходные данные	10
10 Проведение процедуры анализа	10
11 Изменения СТУ	11
12 Согласование, хранение и рассылка	11
Приложение А Форма анализа функционирования СМК	12
Приложение Б Лист согласования	13
Приложение В Лист рассылки	14

	АО «Казакский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
	Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт (далее - СТУ) регламентирует порядок организации и проведения анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) со стороны руководства в АО «КазУТБ» (далее - университет).

1.2 Положения настоящего СТУ обязательны для высшего руководства и руководителей подразделений университета.

1.3 Настоящий СТУ входит в состав документации СМК.

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем СТУ использованы ссылки на следующие нормативные документы:

## 3 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Наименование документов	Сведения об утверждении (№, дата)	Изменения и дополнения в нормативный документ (№, дата)
Закон РК «Об образовании»	№ 319-III от 27.07.2007 г.	с изменениями и дополнениями №24-VII на 31.03.2021 г.
Международный стандарт ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Требования» (Quality management systems – Requirements, IDT	№1390-ст от 28 сентября 2015 г.	
Международный стандарт ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»	№1390-ст от 28 сентября 2015 г.	
СТ РК ISO 9001:2016 «Система менеджмента качества. Требования»	№285-од от 14 ноября 2016 г.	
«Системы менеджмента качества. Стандарт университета. Управление документацией» СТУ 01-2021	№1 от 30 августа 2021 г.	
«Системы менеджмента качества. Стандарт университета. Управление записями». СТУ 09-2021	№1 от 30 августа 2021 г.	

## 3 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

В настоящем СТУ применяются термины и определения в соответствии с МС ИСО 9001-2015, МС ИСО 19011:2011.

<b>Номенклатура дел</b>	систематизированный перечень наименований дел, принятых в университете (подразделении), с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке
<b>Система менеджмента качества</b>	система менеджмента для руководства и управления университетом в отношении качества



АО «Казахский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

<b>Процесс</b>	совокупность находящихся во взаимосвязи и взаимодействии видов деятельности, преобразующие входящие элементы в выходящие
<b>Стандарт университета</b>	документ СМК. Документ, разработанный в университете и утвержденный должностным лицом, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, руководящие принципы и характеристики различных видов деятельности, или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения деятельности в определенной области
<b>Рабочая инструкция</b>	документ СМК, регламентирующий порядок работы в определенной области деятельности
<b>Анализ</b>	деятельность, осуществляемая в целях выявления пригодности, адекватности, результативности и эффективности объекта анализа исходя из условия достижения поставленных целей
<b>Высшее руководство</b>	лицо или группа лиц, которые руководят и управляют университетом
<b>Несоответствие</b>	невыполнение требования
<b>Требование</b>	потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
<b>Корректирующее действие</b>	действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации
<b>Предупреждающее действие</b>	действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
<b>Потребитель</b>	организация или лицо, потребляющее продукцию университета;
<b>Удовлетворенность потребителей</b>	восприятие потребителями степени выполнения их требований
<b>Ученый секретарь</b>	сотрудник, ведущий протоколы заседания ректората (Ученого совета)
<b>Исполнитель</b>	должностное лицо, выполняющее анализ со стороны руководства

#### 4 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

В настоящем СТУ применяются следующие сокращения и обозначения:

<b>Университет</b>	АО «Казахский университет технологии и бизнеса»
<b>СМК</b>	система менеджмента качества;
<b>ГОСО</b>	государственный общеобязательный стандарт образования;
<b>ПРК</b>	представитель руководства по качеству;
<b>РГ</b>	рабочая группа;
<b>ООКиА</b>	отдел обеспечения качества и аккредитации



АО «Казакский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

РИ	рабочая инструкция;
СТУ	стандарт
ВНД	внутренние нормативные документы
СП	структурное подразделение

## 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1 Настоящий СТУ утверждает ректор университета.

5.2 Ответственность за внедрение процедуры несет ПРК.

5.3 Ответственность за соответствие положений настоящего СТУ требованиям стандарта ИСО 9001:2015 несет руководитель ООКиА.

5.4 Руководителем настоящей процедуры является руководитель ООКиА, который несет ответственность за управление процедурой.

5.5 Ответственность за организацию и выполнение анализа конкретных процессов в подразделениях несут руководители СП.

5.6 Высшее руководство в лице коллегиального органа – ректората (Ученого совета) несет ответственность за проведение своевременного, систематического и надлежащего анализа функционирования СМК в университете, а также за регулярное обсуждение и рассмотрение вопросов СМК.

5.7 Ответственность за сохранность и несанкционированное копирование документов СМК, находящихся в подразделении, а также утечку служебной информации несут руководители СП.

5.8 Президент-ректор университета несет ответственность:

- за проведение заседания ректората (Ученого совета) с рассмотрением вопросов СМК;

- за проведение анализа функционирования СМК в университете;

- за принятие решений по созданию, внедрению и совершенствованию СМК.

5.9 Проректор несет ответственность:

- за проведение заседаний в курируемых СП по рассмотрению и обсуждению вопросов СМК;

- за проведение систематического анализа функционирования СМК в курируемых подразделениях;

- за принятие решений по созданию, внедрению и совершенствованию СМК в курируемых подразделениях.

5.10 ПРК несет ответственность:

- за анализ выходных данных по функционированию СМК;

- за проведение анализа и подготовку отчетов по СМК;

- за информирование высшего руководства о функционировании СМК.

5.11 Руководитель ООКиА несет ответственность:

- за предоставление результатов анализа внутренних аудитов;

- за проведение анализа функционирования СМК в университете.

5.12 Декан факультета несет ответственность:

- за проведение заседаний комиссий совета по обеспечению качества факультета и производственных совещаний по рассмотрению и обсуждению вопросов СМК;

- за проведение систематического анализа функционирования СМК в факультете;

- за принятие решений по созданию, внедрению и совершенствованию СМК в факультете.

5.13 Заведующий кафедрой несет ответственность:



- за проведение заседаний кафедры по рассмотрению и обсуждению вопросов СМК;
- за проведение систематического анализа функционирования СМК на кафедре;
- за принятие решений по созданию, внедрению и совершенствованию СМК на кафедре.

5.14 Руководитель СП (управления, отдела, центра и т.д.) несет ответственность:

- за проведение производственных совещаний по рассмотрению и обсуждению вопросов СМК;
- за проведение систематического анализа функционирования СМК в СП;
- за принятие решений по созданию, внедрению и совершенствованию СМК в СП.

## 6 ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ

6.1 Входные данные анализа со стороны руководства, должны включать информацию по:

- результаты учебной, методической, научной и воспитательной деятельности на кафедре, факультете, университете;
- результаты аудитов (проверок);
- обратной связи от потребителей;
- показателям процессов и соответствию продукции;
- статусу предупреждающих и корректирующих действий;
- последующим действиям, вытекающим из предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменениям, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- рекомендациям по улучшению.

## 7 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 К объектам анализа относятся:

- организационная структура университета, подразделений, СМК;
- документация СМК, включая записи, политику и цели в области качества, а также отчеты по аудитам;
- требования и удовлетворенность потребителей (внутренних и внешних);
- процессы, отдельные виды деятельности образовательного процесса;
- мероприятия, проведенные по корректирующим и предупреждающим действиям;
- компетентность персонала;
- мероприятия, проведенные в рамках требований предыдущих анализов со стороны руководства;
- мероприятия по улучшению СМК.

7.2 Выполнение анализа сопровождается выявлением всех обстоятельств, связанных с объектом анализа, включая положительные факторы (успехов) и негативные факторы (недостатков, нарушений, недоработок).

7.3 Анализ организационной структуры университета (подразделений) производится по поручению Президент-ректора, на основе решений ректората (Ученого Совета) и должен включать оценку:

- необходимости создания новых управлений, отделов, центров, кафедр, факультетов;
- необходимости репрофилирования, объединения или ликвидации служб, кафедр, факультетов, отделов, центров.

	АО «Казакский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
	Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

7.3.1 Решение об изменении организационной структуры университета (подразделений) принимается Президент университета в приказе и проводится:

- при необходимости сокращения затрат на содержание;
- при необходимости разделения функций подразделений или установления руководством важности нового или имеющегося направления деятельности (разделение одного подразделения на несколько или создание нового подразделения);
- при изменении целей в области качества, требующих перепрофилирования подразделений.

7.4 Анализ документации СМК включает анализ политики и целей в области качества, руководства по качеству, СТУ, положений о подразделениях, должностных инструкций, методических инструкций и др.

7.4.1 Анализ политики и целей в области качества проводится для оценки реализации политики и оценки достижения, поставленных целей в университете. Если цели достигнуты, то производится разработка новых целей в области качества.

7.4.2 Анализ Руководства по качеству, СТУ, положений другой документации СМК производится на предмет соответствия предъявляемым требованиям и реализуемым процессам и деятельности.

7.5 Анализ требований и удовлетворенности потребителей должен включать оценку:

- необходимости открытия новых ОП специальностей;
- необходимости введения новых показателей качества образовательной услуги;
- необходимости внесения изменения в ГОСО, учебные планы и программы;
- необходимости внесения изменений в существующие образовательные технологии, методы обучения и контроль знаний;
- необходимости изменения академического календаря, расписания занятий;
- необходимости повышения компетентности персонала.

7.5.1 Анализ требований и удовлетворенности потребителей включает в себя установление методов и средств, с помощью которых предусматривается получение информации о требованиях потребителей и степени их удовлетворенности.

7.5.2 Результаты анализа требований и удовлетворенности потребителей служат основой для разработки предложений по открытию новых ОП специальностей. Предложения по открытию новых специальностей должны соответствовать потенциальным возможностям кафедр и университета.

7.6 Анализ процессов и отдельных видов деятельности производится с целью повышения их эффективности и результативности, и должен включать оценку:

- необходимости оптимизации процесса (деятельности);
- необходимости изменения ресурсного обеспечения процесса (деятельности);
- необходимости изменения управленческих структур, обеспечивающих процесс (деятельность);
- необходимости изменения документации, регламентирующие процесс (деятельность).

7.7 Анализ компетентности персонала производится с целью повышения его квалификации и должен включать оценку:

- деятельности персонала;
- необходимости повышения профессионализма персонала;
- необходимости пополнения кадров;
- необходимости открытия магистратуры, докторантуры.

	АО «Казахский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
	Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

## 8 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ АНАЛИЗА

8.1 Анализ функционирования СМК со стороны руководства включает в себя следующие этапы работ:

- сбор информации об объекте анализа;
- изучение информации;
- проверку информации, (при необходимости дополнение информации);
- выявление положительных и отрицательных обстоятельств, в том числе несоответствий;
- формирование предложений и рекомендаций.

8.2 Анализ организационной структуры университета выполняется по поручению Президент-ректора университета, ПРК, проректорами, учебно-методическое управление, руководителем ООКиА, руководителем отдела кадров. Анализ структуры подразделений выполняют курирующие проректора совместно с руководителями подразделений. При необходимости создается рабочая группа.

8.2.1 Анализ организационной структуры университета выполняется в конце или в начале учебного года в сроки установленные ректором университета или коллегиальным органом в лице ректората или Ученого совета. Анализ в документированном виде представляется Президент-ректору, ПРК и проректорам. Анализ должен содержать рекомендации или предложения о целесообразности или нецелесообразности изменений структуры университета (подразделений).

8.2.2 Анализ политики и целей в области качества проводит ПРК, проректора. Анализ Руководства по качеству проводит ПРК и руководитель ООКиА. Анализ документации СМК проводят руководители подразделений и (или) руководитель ООКиА в зависимости от назначения документа.

8.2.3 Анализ документации СМК выполняется один раз в учебный год и, как правило, в конце учебного года. Анализ в документированном виде представляется ПРК, Президент-ректору, проректорам или на заседания ректората, Ученого совета. Результаты анализа документации СМК на уровне подразделений рассматриваются на заседаниях кафедр, Совета факультета, производственных совещаниях подразделений.

8.3 Анализ требований и удовлетворенности потребителей проводят декана факультета, заведующие выпускающими кафедрами, начальник отдела учета движения студентов, Руководитель ООКиА.

8.3.1 Анализ требований и удовлетворенности студентов, в том числе выпускников, выполняется в конце учебного года с помощью опроса их мнений и предложений по различным вопросам образовательного процесса. Анализ в документированном виде представляется Президент-ректору, ПРК.

8.3.2 Анализ требований и удовлетворенности родителей, предприятий и организаций осуществляют выпускающие кафедры, отдел учета и движения студентов в течение учебного года.

8.4 Анализ процессов и отдельных видов деятельности в университете (подразделения) проводят руководители СП или специально созданная рабочая группа.

8.4.1 Анализ результативности и эффективности процессов и отдельных видов деятельности проводится один или два раза в учебный год (как правило, в конце первого семестра и в конце учебного года). Анализ в документированном виде представляется ПРК, Президент-ректору, проректорам или на заседания ректората, Ученого совета. Итоговый анализ выполняется руководителем ООКиА и утверждается Президент-ректором.

Результаты анализа на уровне подразделений рассматриваются на заседаниях кафедр, Совета факультета, производственных совещаниях подразделений.



АО «Казахский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

8.5 Анализ компетентности персонала проводится руководителями подразделений, курирующими проректорами в течение учебного года и в конце учебного года. Результаты анализа представляются Президент-ректору, конкурсной комиссии.

8.5.1 Оценка компетентности профессорско-преподавательского персонала выполняется в соответствии с требованиями.

8.6 Анализ со стороны руководства должен содержать объективную картину об объекте анализа, перечень несоответствий и их причин (если несоответствия имеются), предложения по их устранению, рекомендации по улучшению, совершенствованию.

8.7.7 По результатам проведенного анализа со стороны руководства при необходимости планируются и проводятся корректирующие, предупреждающие действия в соответствии с требованиями СТУ 07-2021.

## 9 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ

8.1 Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать все решения и действия, относящиеся к:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению продукции по отношению к требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

## 10 ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ АНАЛИЗА

9.1 Алгоритм реализации процесса анализа представлен в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Алгоритм проведения процедуры анализа

Алгоритм	Этапы процесса	Ответственный	Участник	Получатель информации	Выходящий документ
1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD     Start([начало]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3{3}     3 -- Да --&gt; 4[4]     3 -- Нет --&gt; 4     4 --&gt; 5{5}     5 -- Да --&gt; 6[6]     5 -- Нет --&gt; 6     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; End([конец])           </pre>	1. Сбор информации об объекте анализа	Исполнитель	СП	ПРК	
	2. Изучение информации	Исполнитель	СП	ПРК	
	3. Нужна проверка информации? Нужно дополнить информацию?	Исполнитель	СП	ПРК	
	4. Выявление положительных и отрицательных обстоятельств, в том числе несоответствий	Исполнитель	СП	ПРК	
	5. Есть несоответствия?	Исполнитель	СП	ПРК	Листы несоответствий
	6. Переход к корректирующим, предупреждающим действиям	Руководитель СП, Специалист ООКиА	СП	ПРК	Документ СТУ 05-2013
	7. Предложения и рекомендации	Исполнитель	СП	Ректор, ПРК	Документ с результатами анализа по форме (приложение А)

	АО «Казахский университет технологии и бизнеса»	Редакция 3
	Системы менеджмента качества. Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 03-2021

## 11 ИЗМЕНЕНИЯ СТУ

10.1 Разработка, оформление, согласование и утверждение настоящего СТУ, а также внесение в него изменений необходимо производить в соответствии с СТУ 01-2019.

## 12 СОГЛАСОВАНИЕ, ХРАНЕНИЕ и РАССЫЛКА

11.1 В согласовании настоящего СТУ участвуют ПРК, проректора, руководители СП. Отметка о согласовании фиксируется в «Листе согласования» (Приложение Б).

11.2 Ответственность за передачу настоящего СТУ (подлинника) на хранение в ООКиА несет руководитель РГ, разработавший СТУ.

11.3 Ответственность за хранение и рассылку СТУ возлагается на ООКиА.

11.4 Учетные рабочие экземпляры настоящего СТУ рассылаются ПРК, проректорам, руководителям СП. Выдача копий учетных рабочих экземпляров осуществляется в соответствии с СТУ 01-2021.

11.5 За обеспечение и сохранность копий учетных рабочих экземпляров настоящего СТУ несет ответственность руководители СП.





