

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 006-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 1 из 11

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КЕРЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МОРСКОЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Система менеджмента качества



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «КГМТУ»

Е.П. Масюткин

«03»

2018 г.

М.П.

**Документированная процедура
Управление несоответствующими результатами
процессов**

г. Керчь, 2018

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 006-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 2 из 11

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	4
5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	4
5.1 Общие положения	4
5.2 Входные данные процесса	5
5.3 Описание процесса	5
5.3.1 Определение критериев и методов.....	5
5.3.2 Выявление, идентификация и анализ причин возникновения несоответствующими результатами в рамках образовательного процесса	5
5.3.3 Выявление, идентификация и анализ причин возникновения несоответствующими результатами в рамках научно-исследовательского процесса	7
5.3.4 Назначение и проведение корректирующих действий	8
5.3.5 Анализ результативности процесса управления несоответствующими результатами процессов.....	8
5.4 Выходные данные процесса.....	8
6 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССА.....	8
Приложение А Блок-схема процесса "Управление несоответствующими результатами процессов"	9
Лист регистрации изменений	10
Лист ознакомления персонала	11

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 3 из 11

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Документированная процедура определяет порядок управления несоответствующей продукцией, которая должна быть своевременно идентифицирована в ходе реализации основных процессов, а также обеспечивающих процессов в целях предотвращения непреднамеренного использования или поставки такой продукции.

Настоящая процедура является обязательной для исполнения всеми должностными лицами, задействованными в функционировании системы менеджмента качества.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ISO 9001:2015 Система менеджмента качества. Требования.

ISO 9004:2009 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению.

ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» (рекомендуемое к исполнению).

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 № 273-ФЗ).

Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (с поправками).

PK-2018 «Руководство по качеству».

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе приняты термины и определения:

Вход – совокупность данных, на любой из промежуточных стадий обучения, предназначенных для последующей обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Выпуск – разрешение на переход к следующему этапу процесса.

Выход – совокупность данных, на любой из стадий обучения, являющихся результатом обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Подпроцесс (этап процесса) – составляющая часть процесса, совокупность работ, имеющих единую направленность, выполняемых одним или несколькими подразделениями.

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию или услугу.

Продукция (продукт) – результат процесса. Продукция может иметь материальный (изделие, прибор, книжная продукция и пр.) или нематериальный характер (различные виды услуг, программное обеспечение и пр.). Многие виды продукции одновременно содержат элементы как материальной, так и нематериальной продукции (книжное издание, различные инструкции, положения и указания, структурные и функциональные схемы устройств и процессов и пр.). Отнесение продукции к той или иной ее категории зависит от преобладающего в ней элемента.

Продукция основная (для ФГБОУ ВО «КГМТУ») – уровень знаний, умений, навыков и компетенции выпускника, подтвержденный документами государственного образца, а также результаты научных исследований, оформленные в виде отчетов о НИОКР, образцов изделий, разработанных технологий и др.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности (подпроцессов, этапов процесса), преобразующих входы в выходы.

Система менеджмента качества – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения их применительно к качеству.

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 4 из 11

Соответствие – выполнение установленных требований.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

В настоящей документированной процедуре приняты следующие сокращения:

ВО – высшее образование.

ВКР – выпускная квалификационная работа.

ГАК – государственная аттестационная комиссия.

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия.

ДПО – дополнительное профессиональное образование.

ГИА – государственная итоговая аттестация.

ГИЭ – государственный итоговый экзамен.

ООП – основная образовательная программа,

ПРК – представитель руководства по качеству.

ППРК - помощник представителя руководства по качеству.

ППС – профессорско-преподавательский состав.

СМК – система менеджмента качества.

ССК- система стандартов качества.

СП – структурное подразделение.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

ФГБОУ ВО «КГМТУ» или университет - федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Керченский государственный морской технологический университет».

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за выполнение этапов процесса представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Распределение ответственности и полномочий

Виды деятельности / Ответственный исполнитель	Ректор	ПРК	Владельцы процес-сов/руководит ели подразде-лений	Сотрудники
Выявление и идентификация несоответствий		О	И	И
Действия по устранению несоответствий		О	И	И
Анализ эффективности мероприятий по устранению несоответствий	Р	О	И	И

Примечание: У – утверждает, Р – руководит, О – организует, И – исполняет.

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 5 из 11

5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

5.1 Общие положения

Университет определяет виды и средства управления несоответствующей продукцией при реализации процессов СМК в соответствии с требованиями Руководства по качеству, используя количественные и качественные методы её оценки.

Процесс управления несоответствиями состоит из следующих этапов: выявление несоответствующей продукции, идентификация, регистрация, изолирование (если необходимо), анализ несоответствия, принятие решения о дальнейших действиях.

Результаты анализа несоответствующей продукции являются основанием для проведения корректирующих действий с указанием ответственных лиц, сроков выполнения и порядка отчётности. Анализ эффективности мероприятий по устранению несоответствующей продукции проводится руководителями структурных подразделений, его результаты доводятся до сведения высшего руководства и участников данного процесса. Алгоритм управления несоответствующей продукцией приведен в приложении А.

5.2 Входные данные процесса

- записи, выявляющие проблемы, связанные с качеством основных процессов;
- экспертные оценки, результаты измерения процессов и продукции;
- результаты внутреннего и внешнего аудита;
- претензии потребителей.

5.3 Описание процесса

Несоответствующая продукция может быть выявлена на различных этапах:

- при входном контроле закупаемой продукции, материалов, оборудования;
- в ходе планового мониторинга выполнения процессов;
- в ходе внутренних аудитов, проверок сторонними организациями;
- при анализе рекламаций внутренних и внешних потребителей.

Управление несоответствующей продукцией осуществляется в ходе выполнения всех основных процессов.

Проректоры по направлениям, руководители структурных подразделений отвечают за выполнение этапов в соответствии с матрицей ответственности и схемой процесса (Приложение А).

5.3.1 Выявление, идентификация и анализ причин возникновения несоответствующей продукции в рамках образовательной деятельности

К несоответствующей продукции при реализации образовательной деятельности относят:

- несоответствие знаний, умений, навыков выпускников университета установленным требованиям выявленное в форме: неудовлетворительного освоения учебных дисциплин и практик (при проведении текущей, промежуточной и итоговой аттестации); неудовлетворительной общей теоретической подготовки (при сдаче государственного экзамена); неудовлетворительной защиты выпускной квалификационной работы.

- невыполнение обучающимися графика учебного процесса (нарушение сроков сдачи самостоятельно выполняемых заданий, лабораторных работ, защиты курсовых работ и проектов; пропуск учебных занятий).

Несоответствия в уровне знаний обучающихся выявляются и идентифицируются при проведении:

- вступительных испытаний при приеме в университет;

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 6 из 11

- текущего контроля успеваемости;
- промежуточной аттестации;
- итоговой аттестации.

Прием абитуриентов проводится в соответствии с Правилами приема в ФГБОУ ВО «КГМТУ», Инструкцией о порядке приема обучающихся и зачисления в учебные группы УТЦ, Положением о порядке организации и реализации программ ДПО, Положением о порядке организации и реализации программ ПО.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в течение семестра в соответствии с требованиями «Положения о текущей и промежуточной аттестации», Инструкцией о порядке подготовки в УТЦ, Положением о порядке организации и реализации программ ДПО, Положением о порядке организации и реализации программ ПО итоговая аттестация – в соответствии с требованиями «Положения об итоговой аттестации», Инструкцией о порядке подготовки в УТЦ, Положением о порядке организации и реализации программ ДПО, Положением о порядке организации и реализации программ ПО, Положением о ГИА по образовательным программам СПО.

Источником информации о несоответствии в уровне знаний обучающихся являются записи в зачетно - экзаменационных ведомостях, индивидуальных зачетно-экзаменационных листах, протоколах ГЭК и отчетах ГЭК, протоколах итоговых аттестационных комиссий. Анализ данной информации осуществляется деканатом, кафедрами, структурными подразделениями университета в соответствии со сферой деятельности. Перечень несоответствующей продукции, выявленной в рамках образовательной деятельности и меры по ее устранению приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Перечень несоответствующей продукции, выявленной в рамках образовательной деятельности

Несоответствующая продукция	Меры по устранению/коррекция	Запись по процессу
Низкий балл текущего контроля знаний обучающегося	Консультирование и передача с целью повышения оценки	Графики проведения дополнительных занятий
Академическая задолженность	Ликвидация академической задолженности. Отчисление за академическую задолженность	Расписание повторных экзаменов; распоряжение, приказ
Невыполнение учебного плана	Ликвидация задолженности по учебному плану	Распоряжение о недопуске к сессии, итоговой аттестации
Неудовлетворительная оценка по результатам государственной итоговой аттестации, защиты выпускной квалификационной работы, итоговой аттестации	Отчисление для обучающихся программ профессионального обучения, ДПО. Отчисление с предоставлением возможности сдачи/защиты в течение пяти лет; предоставление возможности посещения обзорных лекций перед повторной сдачей государственного экзамена/ устранение недостатков ВКР совместно с руководителем	Приказ об отчислении, приказ о восстановлении; протокол государственной экзаменационной комиссии; протокол итоговой экзаменационной комиссии

Результаты каждого этапа аттестации обучающихся обсуждаются на заседаниях кафедр, советах факультетов, заседаниях структурных подразделений. Выявляются причины возникновения несоответствий и принимаются решения для их устранения. Решения протоколируются.

Причинами несоответствия могут быть:

- низкий уровень подготовки обучающихся по базовым дисциплинам учебного плана;
- нарушение учебной дисциплины обучающимися (непосещение занятий, неподготовленность к учебным занятиям, нарушение графика контрольных мероприятий);
- неэффективная организация образовательного процесса;

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 7 из 11

- нарушение графика выдачи заданий (курсовых работ и проектов, контрольных работ, расчетно-графических работ и т.п.) и проведения консультаций по дисциплинам;
- отсутствие и/или низкое качество учебно-методического обеспечения учебного процесса по дисциплинам (учебники, пособия, методические указания, программы, планы, раздаточный материал и др.);
- нарушение расписания занятий (перенос и/или отмена занятий);
- отсутствие необходимых ресурсов: учебно-методических материалов, программного обеспечения и др.

Причины несоответствий в рамках учебного процесса устанавливаются по результатам промежуточных аттестаций, проверок готовности кафедр к учебному году, мониторинга учебного процесса, проверки соответствия учебно-методической документации требованиям ФГОС, типовых программ подготовки, проверок состояния учебно-методической работы на кафедрах, отчётов, заслушиваемых на заседании учёного совета университета.

5.3.3 Выявление, идентификация и анализ причин возникновения несоответствующей продукции в рамках научно-исследовательской деятельности

К несоответствиям при реализации процесса научно-исследовательской деятельности относятся:

- несоответствие вследствие ошибок, допущенных при формировании технических заданий, программ, планировании необходимых ресурсов;
- несоответствия в процессе выполнения научно-исследовательских работ;
- несоответствия при оформлении результатов научно-исследовательских работ.

Перечень несоответствующей продукции, выявленной в рамках научно-исследовательского процесса, и меры по ее устранению приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Перечень несоответствующей продукции, выявленной в рамках научно-исследовательской деятельности

Несоответствующая продукция	Меры по устранению/коррекция	Запись по процессу
Заявки, не прошедшие конкурсный отбор	Анализ и идентификация несоответствий по формальным признакам и по содержанию, переработка и доработка заявки с учетом экспертной оценки. Включение скорректированных заявок в последующие конкурсы	Отчёт проректора по научной работе на заседании учёного совета (протокол заседания)
Не принятые к печати научные материалы	Переработка научных материалов в соответствии с замечаниями редактора и рецензентов	Скорректированные с учетом замечаний опубликованные материалы
Результаты/отчёты по НИОКР, не принятые заказчиком	Анализ и идентификация несоответствий по формальным признакам и по содержанию, доработка НИОКР и отчёта в соответствии с замечаниями заказчика	Отчёты о НИОКР; акт приёмки работы
Не представленные рукописи диссертационной работы в срок	Отчет аспиранта или соискателя на заседании кафедры, анализ причин невыполнения индивидуального плана, устранение недостатков диссертационной работы совместно с научным руководителем	Выписка из заседания кафедры
Низкий уровень содержания НИР обучающегося	Исправление в соответствии с замечаниями и рекомендациями научного руководителя и/или оппонента	Отзыв научного руководителя, рецензия, решение научной конференции

План научно-исследовательской работы ППС, индивидуальный план работы аспиранта/соискателя отражают реальные возможности выполнения научно-исследовательских разрабо-

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 8 из 11

ток. Обсуждение плана НИР преподавателя, индивидуального плана и их выполнения осуществляется на заседании кафедры, в ходе которого выявляются несоответствия в реализации намеченных действий. Определяются причины выявленных несоответствий, меры по устранению путём предоставления возможностей повышения уровня ППС и аспирантов/соискателей в области научных исследований.

Научно-исследовательская работа обучаемого ведется с целью выявления его персонального научного потенциала, отражающегося в следующих видах работы: разработка и написание курсовых работ/проектов, выступления на студенческих конференциях с докладами и сообщениями, прохождения производственной и преддипломной практик, разработка, написание и защита выпускной (квалификационной) работы/проекта. Обсуждение и анализ качества НИР обучаемого документируются в протоколах заседания кафедры, отчётах о практике, отзывах научного руководителя и рецензиях оппонента, материалах и решениях научных конференций.

5.3.4 Назначение и проведение корректирующих действий

После анализа причин возникновения несоответствующей продукции разрабатываются планы корректирующих действий, в которых определяются лица, ответственные за их исполнение, устанавливаются сроки исполнения и порядок отчетности.

Контроль исполнения плана корректирующих действий осуществляет руководитель процесса. Руководители подразделений и сотрудники на основании плана корректирующих действий осуществляют проведение назначенных мероприятий.

Выполнение корректирующих действий осуществляется в соответствии с ДП «Корректирующие действия».

5.3.5 Анализ результативности процесса управления несоответствующей продукцией

После проведения корректирующих и предупреждающих действий, представителем руководства по качеству проводится анализ, цель которого убедиться в том, что причины несоответствий устранены. Результаты анализа докладываются на ежегодном ученом совете, оперативная информация докладывается ректору еженедельно.

5.4 Выходные данные процесса

Выходными данными процесса являются:

- записи о результатах анализа причин несоответствий;
- корректирующие действия и мероприятия;
- изменения в документации СМК.

6 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССА

Мониторинг и измерение процесса осуществляют при проведении внутренних (согласно ДП «Внутренний аудит») и внешних аудитов путем проверки соответствия критериям оценки.

ПРК проводит анализ эффективности управления несоответствующей продукцией по следующим критериям:

- недопущение использования несоответствующей продукции (100%);
- степень устраненных в результате корректирующих мероприятий несоответствий (100%);
- соблюдение сроков устранения несоответствий (95 %).

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 004-2018
Издание 2	Документированная процедура «Управление несоответствующими результатами процессов»	Стр. 9 из 11

Приложение А

Блок-схема процесса «Управление несоответствующими результатами процессов»



