

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ, КОРРЕКТИРУЮЩИМИ И
ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ В СИСТЕМЕ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 4101 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
института физики

Игнатовой Анастасии Букеньбаевны

Научный руководитель,

доцент, к.ф.-м.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.А. Ворошилов

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,

д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2025

Введение.

Управление несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями является важным элементом эффективного функционирования образовательной организации. В контексте вузов особенно важно эффективное управление несоответствиями и корректирующими действиями, так как качество образования напрямую влияет на успех обучающихся и репутацию учебного заведения. Правильное управление этими процессами способствует постоянному улучшению работы организации [1].

Целью выпускной квалификационной работы являлось улучшение процесса управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями в системе менеджмента качества ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского» (СГУ).

Поставленная цель достигалась путем решения следующих задач:

- поиск и анализ материалов о сущности основных понятий, относящихся к теме исследования, о требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к управлению несоответствиями, корректирующими действиями и предупреждающими действиями в СМК, о видах несоответствий в вузах и применяемых ими процедурах по их устранению и улучшению деятельности;
- сравнительный анализ процедур вузов по управлению несоответствиями, корректирующими действиями и предупреждающими действиями, включая СГУ;
- разработка графического описания процесса управления несоответствиями, корректирующими действиями и предупреждающими действиями СГУ;
- разработка рекомендаций по улучшению процедуры управления несоответствиями, корректирующими действиями и предупреждающими действиями СГУ.

Выпускная квалификационная работа содержит 47 страниц, 5 рисунков и 3 таблицы.

Обзор составлен по 20 информационным источникам.

Во введение рассматривается актуальность работы, устанавливается цель и выдвигаются задачи для достижения поставленной цели.

Первый раздел представляет собой обзор и анализ источников по теме выпускной квалификационной работы, включая основные понятия, требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к управлению ими, виды несоответствий в образовательных организациях.

Во втором разделе работы приведены результаты исследования: анализ процедуры СГУ по управлению несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями, сопоставление ее с процедурами других образовательных организаций, выделены области улучшения процедуры СГУ, предложения по улучшения процедуры СГУ и графическое описание процесса управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями в нотации IDEF0.

Основное содержание работы

Сущность основных понятий по теме работы определена в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015 [2].

Качество – степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям.

Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей применительно к качеству. СМК предназначена для обеспечения реализации операционных задач организации по постоянному повышению качества продукции или услуг, ориентированного на потребности потребителей, и на эффективность работы организации в целом, она должна непрерывно совершенствоваться.

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

Несоответствие – это невыполнение требования.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Требования к управлению несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями установлены в национальном стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [3]. Они включают следующие требования, содержащиеся в подразделе 10 этого стандарта:

- Организация должна быстро реагировать на обнаруженные несоответствия, проводить анализ и устранять их причины для предотвращения повторного возникновения (раздел 10.2.1).

- Вся информация о несоответствиях и принятых мерах по их устранению должна быть документирована и храниться для дальнейшего анализа (раздел 10.2.2).

- Организация должна постоянно совершенствовать свою систему менеджмента качества, основываясь на результатах анализа и оценки, чтобы определять потребности и возможности для улучшения (раздел 10.3).

В общем виде процесс управления несоответствиями представляет собой следующую систему последовательных действий [4]:

- выявление несоответствий;
- их регистрация;
- идентификация;
- анализ причин несоответствий;
- определение корректирующих действий по устранению несоответствий;
- устранение несоответствий(коррекции);
- осуществление корректирующих действий;
- проверка выполнения корректирующих действий;
- оценка результативности корректирующих действий;

- разработка предупреждающих действий;
- составление годового отчёта по результатам управления несоответствиями.

Несоответствия выявляются: в образовательных процессах, в осуществлении научной и инновационной деятельности, в идеологической и воспитательной работе, в управлении инфраструктурой, в управлении цифровыми данными. Для устранения предложены сроки: 1-3 дня для критических, до 2 недель для значительных, до месяца для незначительных несоответствий.

СМК СГУ сертифицирована на соответствие стандарту ГОСТ Р ИСО 9001 с 2009 года. Управление несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями в СГУ регламентируется:

- стандартом СТО 0.06.05 – 2018 «Управление несоответствиями и корректирующие действия», который утвержден приказом ректора от 04.05.2018 г № 253-В [5].
- методической инструкцией ИМ 0.04.03 - 2018 «Управление рисками и предупреждающие действия» (с изменениями от 29.11.2021, от 17.10.2022) [6].

Управление несоответствиями в СГУ осуществляется для защиты потребителя (как внешнего, так и внутреннего) от непреднамеренного оказания услуг или поставки продукции, не отвечающих установленным требованиям.

В СГУ установлен следующий порядок действий с несоответствиями: выявление, идентификация, регистрация и устранение несоответствий. Кроме того, предусмотрен анализ несоответствий и их причин, а также анализ результативности корректирующих действий. Ведется подробная регистрация и учет несоответствий в зависимости от источника выявления

Предупреждающие действия осуществляются в целях устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения возможности их появления и должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

В СГУ установлена следующая последовательность этапов осуществления предупреждающих действий: планирование, выполнение (реализация), анализ и оценка результативности предупреждающих действий.

Для сравнения процедур СГУ по управлению несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями с процедурами других вузов в работе рассмотрены внутренние документы следующих вузов:

1) Саратовский государственный медицинский университет им. В. И. Разумовского (СГМУ) – СО 1.004.02-02.2021 «Документированная процедура. СМК. Управление несоответствиями. Корректирующие действия» от 30.12.2021г [7] и СО 2.003.02-02.2021 «Управление рисками системы менеджмента качества» от 30.12.2021г [8].

2) Казанский (Приволжский) федеральный университет (КПФУ) – СМК-ДП-10.2 Версия 1.0 «Документированная процедура. СМК. Несоответствия и корректирующие действия» от 01.03.2018 [9].

Выявлены следующие особенности сравнения этих процедур:

– В КПФУ и СГМУ имеется четкая классификация видов несоответствий в виде таблицы, а также разделение несоответствий по степени значимости (включая значительные, незначительные несоответствия и наблюдения), что отличает их от процедуры СГУ, где дана только общая трактовка несоответствий.

– В процедуре КПФУ установлены четкие сроки на выполнение корректирующих действий (2 недели на установление причины несоответствия, 12 недель на устранение значительного несоответствия, 5 недель на устранение незначительного несоответствия), а также на составление отчета (2 недели после выполнения последнего действия). В процедуре СГУ коррекции должны выполняться сразу, а если нет - устанавливаются сроки и ответственное лицо, определяемые руководителем. В процедуре СГМУ информации о сроках выполнения корректирующих действий нет.

– В процедуре КПФУ обязательно подготавливается проект плана корректирующих действий. План подписывается разработчиком и направляется

на согласование руководителям аудиторской группы, процесса и отдела методического обеспечения. При возникновении замечаний, разработчик их устраняет, а в случае несогласия организуется совещание для решения вопросов. В процедурах СГУ и СГМУ информация о подготовке плана отсутствует, руководители определяют корректирующие действия без проведения анализа и проверки на корректность, что может привести к возможным рискам.

– Процедуры КПФУ и СГМУ имеют подробное описание алгоритма работы с несоответствиями, включая различные исходы. В процедуре СГУ отсутствует универсальная последовательность, корректирующее действие считается результативным при выполнении в полном объеме, в установленный срок и устранении возможности повторного возникновения несоответствий. При выявлении не результативности устранения, предусмотрены новые коррекции и действия, однако условия для их проведения не конкретизированы.

– В КПФУ контроль корректирующих действий и оценка результативности обычно проводится аудиторской группой, иногда назначается контрольная проверка по решению руководства. В СГУ проводят анализ результативности корректирующих действий по жалобам и предложениям, результатам аудитов, проверок и пересмотру документации, представляют результаты в отчете о функционировании системы менеджмента качества. В СГМУ нет уточнения по контролю.

– В процедуре СГУ чётко определен алгоритм предупреждающих действий на основе управления рисками в СМК, тогда как в СГМУ используется термин «управление рисками» (без прямого упоминания предупреждающих действий), этапы работы схожи с СГУ. В КПФУ предупреждающие действия упоминаются вместе с корректирующими, но без детального описания процессов, конкретных этапов или ответственных, но они включены в графическую схему работы.

Разработано графическое описание процедуры с помощью методологии IDEF0 (Integration Definition for Function Modeling). На Рисунках 1 и 2

СТО 0.06.05 – 2018

ИМ 0.04.03 - 2018

ГОСТ Р ИСО 9001

документированная информация по образовательным услугам, научно-техническая продукция;

отчеты по внешнему и внешнему аудиту;

внешние отзывы и реклама образовательных услуг и научно-технической продукции;

отчеты о несоответствии образовательных услуг, научно-технической продукции, договоров на образовательные услуги и научно-техническую продукцию, внешние нормативные документы

Управление несоответствиями и корректирующие/предупреждающие действия

А0

Планы КП/КД

Исправленные несоответствия

Отчёты/приказы/иная документация

институты; деканаты; ИТ-системы

Точка зрения: Процесс рассматривается в рамках системы менеджмента качества (СМК) СГУ, включающей мониторинг, контроль и отчетность по несоответствиям.

документированная информация по образовательным услугам, научно-технической продукции;

ГОСТ Р ИСО 9001, внутренние регламенты

Выявление и классификация несоответствий А1

Отчеты по внешнему и внешнему аудиту;

внешние отзывы и реклама образовательных услуг и научно-технической продукции;

отчеты о несоответствии образовательных услуг, научно-технической продукции, договоров на образовательные услуги и научно-техническую продукцию, внешние нормативные документы

Преподаватели, деканы, ИТ-системы

Отчет о несоответствиях

методики анализа (диаграмма Ишавы и тп)

Анализ причин несоответствий А2

Отчет с выявленными причинами

Политика СМК, сроки устранения

Руководители подразделений, комиссии

Разработка корректирующих или предупреждающих действий А3

Экспертная группа, ответственные лица

план КРП/ПД

Приказы, регламенты

Утверждение и выполнение корректирующих или предупреждающих действий А4

Руководство вуза, исполнители

Отчет об устранении несоответствия

критерии эффективности

Контроль выполнения действий по устранению несоответствия А5

Внутренний аудит, ответственные

Заключение о неэффективности мер

Локальные акты, законодательство

Приказание оказания услуг, выполнения работ, использования продукции А6

Администрация

Заключение о результатах

Приказы (описание, расторжения договора)

Ошибка, коррекция, не возможная для устранения

Предложены следующие рекомендации по улучшению процедуры СГУ:

- 8

один документ (например, стандарт) с названием «Управление несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями» для оптимизации процесса улучшения деятельности в СГУ;

- добавить в новый документ подробную классификацию несоответствий по степени значимости и месту обнаружения или причинам возникновения;

- подготовить форму плана работы (порядок исполнения) с несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями с описанием алгоритма действий, и выделением ответственных лиц за каждый этап работы;

- разработать порядок установления оптимальных сроков для каждого этапа работы с несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями, а также ввести механизм контроля сроков выполнения;

- добавить графическое и текстовое описание процедуры по работе с несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями для чёткого понимания состава, последовательности и составляющих элементов работ;

- добавить шаблоны некоторых документов в качестве приложений к новому документу для упрощения процесса обработки, анализа и передачи информации, что будет способствовать экономии времени и позволит ускорить реагирование на возникшие несоответствия (например, шаблон формы протокола несоответствий).

Заключение.

В ходе выполнения бакалаврской работы получены следующие основные результаты:

- Проведён анализ основных понятий (качество, СМК, несоответствие, корректирующие и предупреждающие действия) и требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (разделы 4, 6, 10). Организация должна оперативно устранять несоответствия, документировать меры и совершенствовать СМК.

- Изучена система работы с несоответствиями, включающая: выявление, анализ причин, корректирующие/предупреждающие действия, устранение (срок

– до 2 недель), проверку эффективности, отчётность. Выделены типичные несоответствия в вузах.

– Проведён анализ процедуры СГУ по управлению несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями на основании документов: стандарта СТО 0.06.05 – 2018 и методической инструкции ИМ 0.04.03 – 2018.

– Выявлены различия при сравнительном анализе процедур управления несоответствиями в вузах (СГУ, СГМУ, КПФУ). Отмечены преимущества и недостатки процедур СГУ в сравнении с другими вузами.

Представлено графическое описание процесса управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями в СГУ с использованием методологии IDEF0 в виде контекстной диаграммы и диаграммы верхнего уровня. На последней выделены 6 функций: выявление, анализ, разработка мер, выполнение, контроль, прекращение услуг. Установлены связи между функциями, включая обратные связи.

В качестве основных мероприятий рекомендовано:

- объединение регламентирующей документации СТО 0.06.05 и ИМ 0.04.03 в один документ – *«Управление несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями»*;
- детализация классификации несоответствий;
- разработка формы плана работ с несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями, определить сроки и ответственных за их выполнение;
- визуализация процедуры в виде диаграмм процесса и текстового описания;
- добавление в качестве приложений шаблонов документов.

Разработан порядок исполнения процесса управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями (представлен в форме таблицы), который при использовании позволяет структурировать и упростить процесс работы с ними.

В целом реализация предложенных рекомендаций позволит организации более эффективно управлять несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями в СГУ и оперативно решать вопросы по улучшению деятельности в рамках СМК.

Результаты работы имеют практическую значимость и могут быть внедрены в СГУ и других вузах для улучшения процедур управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями.

Список использованных источников

1. Дашкевич, Е. А. Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества БГТУ / Е. А. Дашкевич // Высшее техническое образование. – 2009. – №8. – С. 11-14.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Стандартинформ, 2015. – 49 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : Стандартинформ, 2015. – 32 с.
4. Шилов, М. В. Система единого управления несоответствиями / М. В. Шилов // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 10. – С. 30-32.
5. СТО 0.06.05-2018. Управление несоответствиями и корректирующие действия. – Саратов : Центр менеджмента качества СГУ, 2018. – 8 с.
6. ИМ 0.04.03-2018 Управление рисками и предупреждающие действия. – Саратов : Центр менеджмента качества СГУ, 2018. – 10 с.
7. Саратовский государственный медицинский университет [Электронный ресурс] // Управление несоответствиями и корректирующие действия [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://clck.ru/3MQqaY> (дата обращения: 20.11.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.
8. Саратовский государственный медицинский университет [Электронный ресурс] // Управление рисками системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://clck.ru/3MQqbA> (дата обращения: 28.11.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

9. Казанский (Приволжский) государственный университет
[Электронный ресурс] // Документированная процедурасистемы менеджмента
качества [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://clck.ru/3MQqbn> (дата
обращения: 20.03.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.