



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества

Протокол заседания Президиума ученого совета

№ 3 от 21.03.2018 г.



УТВЕРЖДАЮ

Председатель Президиума
ученого совета университета,
д.э.н., профессор

Л.И. Ерохина

20 18 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
№ 18/04 от 21.03.2018 г.

о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества

Тольятти, 2018г.

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. №	Стр. 1 из 10



I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества разработано в соответствии с:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Требования».

2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

3. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации».

4. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с изменениями и дополнениями.

5. Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).

6. ГОСТ Р 52614.2 – 2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования».

7. Руководство по качеству.

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок планирования и отчетности в университете для институтов, факультетов и структурных подразделений.

1.3. Планирование и отчетность являются обязательными процедурами, позволяющими обеспечить прослеживаемость системы менеджмента качества университета.

II. ПЛАНИРОВАНИЕ

2.1. Планирование - основная функция менеджмента представляет собой виды деятельности по формированию целей воздействия, обеспечивающих единое направление усилий всех работников университета на достижение этих целей. Планирование как процесс управления включает разработку и реализацию целей воздействия: программу развития университета, планы работы структурных подразделений. Функция планирования предполагает решение о том, какими должны быть цели университета и что должны делать работники университета, чтобы достичь этих целей.

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 2 из 10



2.2. Цели в области качества формируются на основе миссии и политики в области качества ежегодно, конкретизируются и фиксируются в Программе развития университета. На основе общих целей институты, факультеты, структурные подразделения определяют цели в области качества данного подразделения на планируемый период и доводятся до сведения персонала путем информационных стендов (Приложение 1). Цели структурного подразделения в области качества формируются отдельно на каждый плановый период, содержат специфику ожидаемых результатов, должны быть актуальны и измеримы.

2.3. План представляет собой модель будущего состояния каждого структурного подразделения университета. Стадии процесса планирования в основном универсальны. Ежегодно руководителем структурного подразделения формируется единый план для управления общей деятельностью и применяется для достижения конкретных целей и задач.

Единого метода планирования, который бы соответствовал каждой ситуации, не существует. Тип планирования и акцент в процессе планирования, зависят от положения структурного подразделения в организационной иерархии университета, то есть процесс планирования осуществляется соответственно уровням университета.

Формы планов работы института, факультета, структурного подразделения представлены в Приложениях 2, 3.

Этапы планирования:

1. Формулировка целей.
2. Подбор, анализ и оценка способов достижения поставленных целей.
3. Составление перечня необходимых действий.
4. Составление программы работ (плана мероприятий).
5. Анализ ресурсов (материальных, финансовых, информационных, кадровых временных).
6. Анализ разработанного варианта плана.
7. Подготовка детального плана действий (определение сроков выполнения отдельных работ, расчет необходимых ресурсов, назначение ответственных за отдельные участки работ).
8. Контроль за выполнением плана, внесение необходимых изменений в случае необходимости.

2.4. Процесс контроля объединяет виды управленческой деятельности, связанные с формированием информации о состоянии и функционировании объекта управления, с

	Должность	Фамилия / Подпись	Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова	19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1 Экз. №	Стр. 3 из 10



анализом информации о процессах и результатах деятельности, работой по диагностике и оценке процессов развития и достижения целей, эффективности стратегий.

Задачей контроля является количественная и качественная оценка, учет результатов работы, сопоставление их с параметрами, заданными заранее в планах, прогнозирование и выявление отклонений, анализ причин, вызвавших такие отклонения, их оценка и принятие решения о корректирующем воздействии. Контроль является прерогативой руководителя структурного подразделения.

2.5. План составляется в двух экземплярах, один из которых после утверждения является номенклатурной позицией структурного подразделения, другой хранится у проректора по учебной работе и качеству образования.

III. ОТЧЕТНОСТЬ

3.1. Назначением отчетности является рассмотрение и оценка информации для получения достоверных выводов о состоянии работы структурного подразделения за определенный период (календарный или учебный год) с целью предвидения его жизнеспособности. Анализ отчетности зависит от конкретно поставленной цели и позволяет оценить текущую работу института, деканата, структурного подразделения университета. Период планирования определяется в информационной карте процесса, в котором участвует структурное подразделение.

Завершающим этапом анализа для руководителя структурного подразделения является оценка полученных данных и показателей, которая послужит базой для принятия тех или иных управленческих решений или является основой планирования будущих операций.

При составлении отчета формулировки мероприятий должны начинаться в прошедшем времени, например: «Разработана программа внутреннего аудита». Формы отчетов о работе института, факультета, структурного подразделения представлены в Приложениях 4, 5.

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 4 из 10



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
к Положению № 18/07 от 21.03.2018

«О порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества»

Проректор по УРиКО

О.Н. Наумова

Ведущий юрисконсульт

Л.Г. Лабгаева

Начальник ОИО

Г.И. Зеленцова

	Должность	Фамилия / Подпись	Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова	19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1 Экз. № _____	Стр. 5 из 10



Приложение 1

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

(наименование структурного подразделения)

на _____
(планируемый период)

- 1.
- 2.
- 3.

Руководитель структурного подразделения _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова 		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 6 из 10

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
	Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества

Приложение 2

УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета, д.э.н., профессор
 _____ Л.И. Ерохина
 «_____» _____ 20__ г.

ПЛАН РАБОТЫ

института (факультета) _____ за 20__ - 20__ учебный год

№	Наименование работ	Срок выполнения	Ответственный исполнитель	Отметка о выполнении (документ, подтверждающий выполнение)
1	2	3	4	5

Директор (декан) _____ (Ф.И.О.)
 _____ (подпись)

Проректор по УРиКО _____ (Ф.И.О.)
 _____ (подпись)

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 7 из 10

	<i>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</i>
	<i>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)</i>
	<i>Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества</i>

Приложение 3

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета, д.э.н., профессор
_____ Л.И.Ерохина
«_____» _____ 20__ г.

ПЛАН РАБОТЫ

управления (отдела) _____ на 20__ - 20__ учебный год
(или календарный год)

№	Наименование работ	Срок выполнения	Ответственный исполнитель	Отметка о выполнении (документ, подтверждающий выполнение)
1	2	3	4	5

Начальник управления (отдела) _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

Проректор по УРиКО _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова 		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 8 из 10

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
	Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества

Приложение 4

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета, д.э.н., профессор
_____ Л.И. Ерохина
«_____» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ О РАБОТЕ
института (факультета) _____ за 20__ - 20__ учебный год

1. Выполненные виды работ в соответствии с утвержденным планом

№	Наименование работ*	Срок выполнения	Результат выполнения (№ документа, дата)
1	2	3	4

2. Дополнительно выполненные виды работ

№	Наименование работ*	Срок выполнения	Результат выполнения (№ документа, дата)
1	2	3	4

3. Невыполненные виды работ

№	Наименование работ*	Срок выполнения	Причины невыполнения
1	2	3	4

4. Анализ качества выполнения плана работы (предоставляется аналитическая справка с указанием и анализом причин перевыполнения (недовыполнения), виновных лиц, последствий и их оценки, др.).

5. Рекомендации по совершенствованию качества планирования и направлений деятельности структурного подразделения на _____.
(следующий плановый период)

Директор (декан) _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

Проректор по УРиКО _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова 		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 9 из 10

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
	Положение о порядке планирования и отчетности в системе менеджмента качества

Приложение 5

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета, д.э.н., профессор

_____ Л.И. Ерохина
« ____ » _____ 20__ г.

ОТЧЕТ О РАБОТЕ

управления (отдела) _____ за 20__ - 20__ учебный год
(или календарный год)

1. Выполненные виды работ в соответствии с утвержденным планом

№	Наименование работ	Срок выполнения	Результат выполнения (№ документа, дата)
1	2	3	4

2. Дополнительно выполненные виды работ

№	Наименование работ	Срок выполнения	Результат выполнения (№ документа, дата)
1	2	3	4

3. Невыполненные виды работ

№	Наименование работ	Срок выполнения	Причины невыполнения
1	2	3	4

4. Анализ качества выполнения плана работы (предоставляется аналитическая справка с указанием и анализом причин перевыполнения (недовыполнения), виновных лиц, последствий и их оценки, др.).

5. Рекомендации по совершенствованию качества планирования и направлений деятельности структурного подразделения на _____.
(следующий плановый период)

Начальник управления (отдела) _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

Проректор по УРиКО _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

	Должность	Фамилия / Подпись		Дата
Разработал	И.о. начальника отдела качества образования	А.Ю. Долгополова 		19.03.2018
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 19.03.2018, 10:11	Кол-во экз. 1	Экз. № _____	Стр. 10 из 10