



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 2 из 17
---	--	--

## Содержание

Предисловие	3
1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Определения	4
4 Обозначения и сокращения	5
5 Ответственность и полномочия	5
6 Общие положения	6
7 Согласование, хранение, рассылка	10
8 Изменения	11
Приложение А. Форма составления плана мероприятий АО «Финансовая академия»	12
Приложение Б. Лист согласования	13
Приложение В. Лист ознакомления	14
Приложение Г. Лист регистрации изменений	15
Приложение Д. Лист учета периодических проверок	16
Приложение Е. Библиография	17

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 3 из 17
---	--	--

## ПРЕДИСЛОВИЕ

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Рабочей группой (РГ) совместно с отделом системы менеджмента качества.

**Руководитель РГ:** Президент-ректор, д.э.н., профессор Яновская О.А.

**Председатель РК:** Проректор по учебно-методической работе, к.э.н., доцент Нурмухаметов Н.Н.

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** приказом Президент-ректора АО «Финансовая академия» от «05» 12 2013 г., № 13-к/р

**3 РАЗРАБОТЧИКИ:** Отдел системы менеджмента качества

**4 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ:**

**1 год.**

**5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ.**

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Президент - ректора АО «Финансовая академия».

Запрещается несанкционированное копирование документа

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 4 из 17
---	--	--

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок действий по разработке целей в области качества и планирования улучшения системы менеджмента качества.

Стандарт подлежит применению должностными лицами и подразделениями Акционерного общества «Финансовая академия» (далее – АО «Финансовая академия»), осуществляющими планирование, создание и развитие системы менеджмента качества, а также достижение целей в области качества и входит в состав документации СМК.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000:2005 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

МС ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования»;

СТ РК ИСО 9000 - 2007 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

СТ РК ИСО 9001 - 2009 «Система менеджмента качества. Требования»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт технического и профессионального образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт высшего образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

СМК ФА ДП 11-11-001-2013 «Управление документацией».

## 3 Определения

В стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями, приведенными в МС ИСО 9000:2005, СТ РК ИСО 9000-2007:

**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Политика в области качества** – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 5 из 17
---	--	--

**Цели в области качества** – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

**Руководство по качеству** – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

**Планирование качества** – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы выпуска продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

**План качества** – документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда они должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту (*Примечание.* Разработка планов качества может быть частью планирования качества).

**Процедура** – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

#### 4 Обозначения и сокращения

**В настоящем стандарте использованы следующие обозначения и сокращения:**

АО «Финансовая академия» - Акционерное общество «Финансовая академия»;

ФЭК АО «Финансовая академия» – Финансово-экономический колледж АО «Финансовая академия»;

РГ – Рабочая группа;

СТ РК – Стандарт Республики Казахстан;

ГОСО - Государственный общеобязательный стандарт образования;

ГОСТ – Государственный стандарт;

СМК – Система менеджмента качества;

ПРК – Представитель руководства по качеству;

ДПиКО – Департамент правового и кадрового обеспечения;

ЮС – Юридическая служба;

УМР – Учебно-методическая работа;

ФД – Финансовый директор;

ДХР – Департамент по хозяйственной работе;

ЦК – Цикловая комиссия.

#### 5 Ответственность и полномочия

5.1 Утверждает настоящий стандарт Президент-ректор АО «Финансовая академия».

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 6 из 17
---	--	--

5.2 Ответственность за разработку настоящего стандарта, его соответствие требованиям законодательных и регламентирующих документов несет руководитель РГ.

5.3 Ответственность за внедрение требований, указанных в настоящем стандарте, несут проректора АО «Финансовая академия», директор и зам. директора ФЭК АО «Финансовая академия», руководители структурных подразделений.

5.4 Ответственность за управление настоящим стандартом в соответствии с документированной процедурой СМК ФА ДП 11-11-001-2013 несет ПРК.

5.5 Ответственность за организацию, координацию и конечный результат работ по установлению Целей в области качества и планирования улучшения СМК АО «Финансовая академия» несет Президент-ректор АО «Финансовая академия».

5.6 Ответственность за организацию, координацию и конечный результат работ по составлению Целей структурных подразделений в области качества и планирования улучшения СМК АО «Финансовая академия» несут руководители подразделений.

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

## 6 Общие положения

### 6.1 Требования к целям и направления их установления.

#### 6.1.1 Требования к целям.

Цели должны быть:

- достижимыми и содержать определенный вызов для сотрудников;
- гибкими и оставлять возможность для корректировки в соответствии с теми изменениями, которые могут произойти в окружении;
- измеримыми и сформулированными таким образом, чтобы их можно было количественно измерить;
- конкретными и четко фиксировать, что необходимо получить в результате деятельности;
- совместимыми и не противоречащими друг другу;
- приемлемыми обеспечивать большую прибыль в краткосрочных планах качества;
- ориентиром для организации, определять желаемые результаты и способствовать применению организацией ресурсов для достижения этих результатов;

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 7 из 17
---	--	--

– согласованными с Политикой в области качества и оказывать позитивное воздействие на качество продукции, эффективность работ и финансовые показатели;

– представлены в виде самостоятельного документа.

Цели являются этапами на пути претворения в жизнь заявленной Политики в области качества.

При установлении целей должна быть выдержана их иерархия, представляющая собой декомпозицию целей более высокого уровня в цели более низкого уровня. Иерархия целей устанавливает «связность» организации и обеспечивает ориентацию деятельности всех подразделений на достижение целей верхнего уровня. Каждое подразделение, достигая своих целей, вносит необходимый вклад в достижение целей организации в целом.

#### **6.1.2 Направление установления целей.**

АО «Финансовая академия» устанавливает цели в следующих сферах:

- учебно-методическая деятельность;
- воспитательная работа;
- потребности и благосостояние сотрудников;
- социальная ответственность;
- управленческая деятельность;
- финансово-экономическая деятельность;
- хозяйственная деятельность.

6.1.3 Ответственность за организацию, координацию и конечный результат работ по установлению целей АО «Финансовая академия» в области качества несет Президент-ректор АО «Финансовая академия».

Цели в области качества АО «Финансовая академия» доводятся до руководителей подразделений на заседаниях Ученого и педагогического советов АО «Финансовая академия». Руководители подразделений на заседаниях и собраниях информируют сотрудников о Целях подразделений АО «Финансовая академия» в области качества и фиксируют протоколом.

#### **6.2 Анализ, корректировка и формирование сводного перечня целей.**

6.2.1 Разработанные цели анализируются и обобщаются ПРК, выносятся на обсуждение на заседаниях Ученого и педагогического советов, которые осуществляют анализ отдел СМК высшим руководством.

6.2.2 По итогам совещания перечень Целей в области качества рассматривается и утверждается Президент-ректор АО «Финансовая академия».

#### **6.3 Доведение целей до персонала.**

Доведение целей в области качества до персонала производится следующими методами:



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 8 из 17
---	--	--

- участие персонала в разработке и обсуждении при утверждении целей в области качества;

- разъяснения на Ученом и педагогическом советах, конференциях;
- изучение на курсах повышения квалификации;
- при инструктаже вновь принимаемых на работу;
- вывешиванием информации в подразделениях, в местах концентрации персонала (библиотека, стенды кафедр, факультетов, сектора).

#### **6.4 Требования к планированию СМК АО «Финансовая академия».**

Необходимо определить процессы для СМК и обеспечить:

- планирование, создание и развитие СМК для выполнения требований, приведенных в п. 7.1 стандарта МС ИСО 9001:2008, а также для достижения целей в области качества;

- сохранение целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений.

Проектирование процессов СМК в соответствии с МС ИСО 9001:2008 необходимо осуществлять на этапе планирования СМК, наряду с определением критериев и методов управления ими.

Основная цель процессного подхода заключается в улучшении результативности и эффективности деятельности АО «Финансовая академия» в достижении поставленных целей.

Для успешного функционирования АО «Финансовая академия» должна определить и управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Действие по использованию и управлению ресурсами для преобразования входов в выходы может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

При применении внутри СМК такой подход подчеркивает важность:

- а) понимания и выполнения требований;
- б) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавления ценности;
- в) достижения результатов в рабочих характеристиках процессов и эффективности;
- г) постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

Общие требования к СМК определены в п. 4.1 стандарта МС ИСО 9001:2008. Ниже дается краткое руководство о том, что организация может выбрать в качестве самоопроса для того, чтобы удовлетворить этим требованиям.

**6.5 Порядок разработки и корректировки Целей в области качества и Плана мероприятий АО «Финансовая академия»** приведен в таблице 1. Форма составления плана мероприятий АО «Финансовая академия» приведен в **Приложении А**



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 9 из 17
---	--	--

**Таблица 1 – Порядок разработки и корректировки Целей в области качества и Плана мероприятий АО «Финансовая академия»**

Алгоритм	Этапы работы	Ответственный	Входящий документ
<pre> graph TD     Start([Начало]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6{6}     6 -- да --&gt; 7[/7/]     6 -- нет --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9{9}     9 -- да --&gt; End([Конец])     9 -- нет --&gt; 8     7 --&gt; End     </pre>	1. Установление (актуализация) Целей в области качества в соответствии с пп.6.1 п.6	Президент - ректор	Протокола заседания Ученого и педагогического советов, структурных подразделений, приказы, распоряжения, цели в области качества АО «Финансовая академия»
	2. Разработка (актуализация) Планирования СМК	Президент - ректор	Планы мероприятий (работ) АО «Финансовая академия»
	3. Планирование ресурсов в бюджете для реализации Плана мероприятий АО «Финансовая академия»	Президент – ректор, директор ФЭК, главный бухгалтер	Годовой план финансово-хозяйственной деятельности
	4. Выполнение Плана мероприятий АО «Финансовая академия», измерение уровня достижения цели, корректировка (в случае необходимости)	Президент – ректор, проректора, ПРК, руководители подразделений, директор ФЭК	Служебная записка, отчет о выполнении плана мероприятий, предложения по плану корректирующих и предупреждающих действий и улучшению (СМК ФА ДП 11-11-005-2013)
	5. Контроль выполнения Плана мероприятий АО «Финансовая академия»	Президент – ректор, проректора, ПРК, руководители подразделений, директор ФЭК	План мероприятий АО «Финансовая академия» с отметкой о выполнении
	6. Корректировка необходима?	Президент – ректор, проректора, ПРК, руководители подразделений, директор ФЭК	Отчет, служебная записка
	7. Корректировка Плана мероприятий АО «Финансовая академия»	Проректора, ПРК, отдел СМК, заседания Ученого, педагогического, научно-методического советов, факультетов, кафедр, отделений, ЦК	План мероприятий АО «Финансовая академия» с изменениями

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 10 из 17
---	--	---

продолжение таблицы 1

	8.Измерение уровня достижения цели	Президент – ректор, проректора, ПРК, руководители подразделений	Служебная записка, отчет
	9.Цель достигнута	Президент – ректор, проректора, ПРК, руководители подразделений	План мероприятий АО «Финансовая академия» с отметкой, протоколы заседания Ученого и педагогического советов, структурных подразделений

При выявлении каких-либо несоответствий или проблем необходимо устранить причины их возникновения. Для этого должен быть определен способ проведения корректирующего действия (примерами таких проблем могут быть ошибки, дефекты, отсутствие адекватного управления процессом). Необходимо выполнить (внедрить) корректирующее действие и проверить его результативность.

Когда требования по запланированному процессу достигаются, организация должна сфокусировать свои усилия на действиях по улучшению функционирования процесса на более высоком уровне, делая это на постоянной основе.

Должен быть определен и использован (внедрен) метод улучшения (примерами улучшений могут быть: упрощение процесса, улучшение эффективности, повышение результативности, снижение времени цикла процесса). Необходимо проверить (верифицировать) результативность улучшения.

Все мероприятия АО «Финансовая академия» по оказанию качественных образовательных услуг должны быть ориентированы по этапам основного образовательного процесса и по его подпроцессами.

## 7 Согласование, хранение, рассылка

7.1 Рассылку проекта настоящего стандарта на отзыв осуществляет отдел СМК.

7.2 Согласование проекта настоящего стандарта осуществляется ПРК и проректором по УМР, оформляется в «Листе согласования» (Приложение Б).

7.3 Ответственность за хранение подлинника настоящего стандарта, тиражирование и рассылку учтенных рабочих экземпляров абонентам возлагается на отдел СМК.

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 11 из 17
---	--	---

7.4 Учетные рабочие экземпляры рассылаются в следующие адреса: Президент – ректору, проректорам, ПРК, службам и отделам, факультетам, кафедрам, отделениям, ЦК. Выдача учетных рабочих экземпляров должна регистрироваться в соответствии с документированной процедурой СМК ФА ДП 11-11-001-2013.

7.5 Создание копий учетного рабочего экземпляра должно производиться в соответствии с документированной процедурой СМК ФА ДП 11-11-001-2013.

## 8 Изменения

Разработка, оформление, согласование и утверждение «Извещений об изменениях» настоящего стандарта, а также внесение в нее изменений должно производиться в соответствии с документированной процедурой СМК ФА ДП 11-11-001-2013 и регистрироваться в «Листе регистрации изменений» (Приложение Г).



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 12 из 17
---	--	---

**Приложение А**  
(справочное)

**Форма составления плана мероприятий  
АО «Финансовая академия»**

№ и/ п	Наименование мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные	Отметка о выполнении
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				











Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Стандарт АО «Финансовая академия» Разработка целей и в области качества и планирование улучшения системы менеджмента качества	СМК ФА С 11-09-002-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 17 из 17
---	--	---

## Приложение Е (справочное)

### Библиография

[1] Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319 - III ЗРК (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.03.2011 г.).

[2] Государственный общеобязательный стандарт технического и профессионального образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[3] Государственный общеобязательный стандарт высшего образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[4] Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[5] Типовые правила деятельности организаций образования, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2013 года № 499.

[6] Устав АО «Финансовая академия» от 18 октября 2013 года № 794.

[7] «Правила внутреннего распорядка» АО «Финансовая академия» от 26 декабря 2013 года.