



Федеральное агентство воздушного транспорта
Московский государственный технический университет гражданской авиации
Система менеджмента качества

Руководство по качеству

РК-2010

«УТВЕРЖДАЮ»

РЕКТОР МГТУ ГА

Б.П.Елисеев

«05» мая 2010 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК-2010

(Справочник)

Версия 1.0

Дата введения:

07 мая 2010 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Представитель руководства
по качеству

В.В.Криницин

«27» апреля 2010 г.

Москва 2010

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработали:	Проректор по УМРиК	Криницин В.В. <i>В.В. Криницин</i>	27.04.10
	Ведущий методист ОКПС	Коварский Г.Я. <i>Г.Я. Коварский</i>	27.04.10
Проверил	Начальник ОКПС	Румянцева О.С. <i>О.С. Румянцева</i>	27.04.10
Согласовал			
Версия: 1.0		КЭ: _____ УЭ № _____	Стр. 1 из 87



Руководство по качеству

РК-2010

Аннотация

Руководство по качеству Московского государственного технического университета гражданской авиации (МГТУ ГА) - основной документ системы менеджмента качества (СМК), определяющий ее организационную структуру и структуру документации, распределение ответственности и полномочий персонала, основные рабочие процессы университета и процессы СМК, а также необходимые ресурсы. Целью подготовки и издания версии 1.0 руководства является совершенствование системы университетского менеджмента, повышение качества работы всех подразделений университета и консолидация деятельности его коллектива на решении задачи внедрения системы менеджмента качества в университете.

Данная версия руководства является временным документом и может быть использована разработчиками документов СМК и руководителями подразделений при обучении персонала.

Составители: Креницин В.В., Коварский Г.Я.

Рецензенты: Логачев В.П., Румянцева О.С.



Руководство по качеству

РК-2010

Содержание

	стр.
Сокращения, обозначения и определения, используемые в документе	6
Введение	9
1. Сведения об Университете	9
2. Область распространения системы менеджмента качества	16
3. Нормативные ссылки	16
3.1. Внешние нормативные документы	16
3.2. Внутренние действующие документы	17
4. Система менеджмента качества Университета	18
4.1. Модель СМК	18
4.2. Процессы и виды деятельности в СМК	23
4.3. Менеджмент процессов в СМК	24
4.4. Документация СМК	26
4.4.1. Структура и назначение документации СМК	26
4.4.2. Управление документацией СМК	29
4.4.3. Управление записями и данными по качеству	30
5. Деятельность руководства в СМК	31
5.1. Ответственность руководства Университета	31
5.2. Ориентация на заинтересованные стороны	32
5.3. Видение, миссия, ценности и политика в области качества	33
5.3.1. Видение, миссия и ценности	33
5.3.2. Политика в области качества	34
5.4. Планирование	35
5.4.1. Цели в области качества	35
5.4.2. Планирование СМК	36
5.5. Ответственность, полномочия и информирование	37
5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей	37
5.5.2. Представитель руководства в области качества	42
5.5.3. Руководители процессов СМК	43
5.5.4. Внутреннее информирование	44
5.6. Анализ СМК руководством Университета	45
5.6.1. Отчет представителя руководства по качеству	45
5.6.2. Деятельность руководства по анализу СМК	46



Руководство по качеству

РК-2010

6. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК.....	46
6.1. Процесс 3.1* «Управление персоналом».....	46
6.2. Процесс 3.2* «Управление образовательной средой».....	47
6.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность».....	47
6.4 Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание»	48
6.5. Процесс 3.5 «Управление информационной средой»	48
6.6. Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»	49
6.7. Процесс 3.6* «Управление закупками»	49
6.8. Процесс 3.7* «Управление инфраструктурой»	50
6.9. Процесс 3.8 «Управление производственной средой»	51
6.10. Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»	52
7. Менеджмент основных процессов СМК	52
7.1. Процессы, связанные с потребителями	52
7.1.1. Процесс 2.1* «Маркетинг»	55
7.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями	55
7.1.2.1. Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ»	55
7.1.2.2. Процесс 2.7 «Проектирование образовательных программ дополнительного образования»	58
7.2. Процессы создания ценности для потребителей	59
7.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»	59
7.2.2. Процесс 2.4* «Прием студентов»	59
7.2.3. Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ ВПО»	59
7.2.4. Процесс 2.8 «Реализация образовательных программ дополнительного образования»	61
7.2.5. Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации».	62
7.2.6. Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»	62
7.2.7. Процесс 2.10* «Научные исследования и разработки»	62
7.2.8. Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»	63
7.2.9. Процесс 2.12 «Международная деятельность»	63
8. Деятельность Университета по измерению, анализу и	



Руководство по качеству

РК-2010

улучшению	63
8.1. Общие положения	63
8.2. Мониторинг, измерение и анализ процессов	65
8.2.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	65
8.2.2. Внутренние проверки (аудиты) СМК	67
8.2.3. Измерение и анализ характеристик процессов	69
8.2.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг	70
8.2.5. Самооценка в сравнении с другими ОУ	70
8.3. Управление несоответствиями	71
8.4. Улучшения	73
8.4.1. Планируемые улучшения СМК	73
8.4.2. Корректирующие и предупреждающие действия	73
9. Информирование общества	76
9.1. Общественная роль Университета	76
9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	76
9.3. Публикации о достижениях выпускников и студентов	77
9.4. Публикации о планах и достижениях Университета	77
10. Допустимые исключения	77
Использованная литература	78
Приложения	
Приложение А. Матрица распределения ответственности в СМК	80
Приложение Б. Перечень информационных карт процессов СМК ..	83
Приложение В. Перечень документированных процедур СМК	84
Приложение Г. Перечень форм СМК	85
Лист регистрации изменений	86
Лист ознакомления	87

Примечание. В содержании звездочками отмечены номера ключевых процессов СМК.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Сокращения, обозначения и определения, используемые в документе

В настоящем РК применяются термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000—2001, а также термины, принятые в университете.

ENQA - Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании.

ГОСТ - государственный стандарт.

Образовательная услуга: процесс обучения, т. е. повышение уровня знаний и навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучаемых на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

Качество образовательной услуги: степень соответствия совокупности присущих характеристик услуги потребностям или ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, которые установлены в контрактах, обычно предполагаются или являются обязательными в соответствии с государственными образовательными стандартами и другими нормами, а также с законодательными актами.

Система менеджмента качества (СМК): система для разработки политики и целей и достижения этих целей для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Примечание. СМК рассматривается как одна из составляющих (подсистем) системы менеджмента университета.

Политика в области качества: общие намерения и направление деятельности университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ректором) [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.2.4].

Примечания:

1. Политика в области качества согласуется с общей политикой университета и обеспечивает основу для постановки целей в области качества;

2. Принципы менеджмента качества, изложенные в ГОСТ Р ИСО 9000-2001, могут служить основой для разработки политики в области качества.

Миссия – описание предназначения организации, отвечающее на вопрос – зачем она существует.

Видение – идеальная точка назначения организации, в которой заинтересованные стороны (ГОСТ Р ИСО 9004–2001, 5.2.1) хотели бы видеть

**Руководство по качеству**

РК-2010

организацию. Видение может не совпадать с существующей в организации практикой. Оно должно быть, с одной стороны, мобилизующим и новаторским, с другой стороны – реально достижимым.

Ценность – поддерживаемая руководством система принципов и понятий (что такое хорошо, что такое плохо), мобилизующая и вовлекающая всех работников в реализацию миссии на пути к видению.

Примечание. Миссия, видение и ценности содержат положения длительного применения, рассчитанные, как правило, на 3-7 лет.

Потребитель: физическое лицо или организация, которым предоставляется образовательная услуга:

- абитуриент, учащийся, выпускник университета;
- организация или физическое лицо, финансирующее обучение;
- организация, использующая приобретенные физическим лицом знания и навыки.

Процесс: совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.4.1].

Примечание. В рамках СМК в процессы включают процессы управленческой деятельности руководства, процессы обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции, а также процессы измерения (оценивания) и анализа.

Специальный процесс: процесс, результаты которого нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения. Его несоответствия могут проявиться в последующих процессах, включая процессы использования потребителем знаний выпускников университета.

Процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечание. Процедуры могут быть документированными или не документированными [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.4.5].

Результативность: степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.2.14].

Эффективность: соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами [ГОСТ Р ИСО 9000-2001 п. 3.2.15].

Верификация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.8.4].

Валидация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного

**Руководство по качеству**

РК-2010

использования или применения, выполнены [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.8.5].

Несоответствие: невыполнение требования (потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными).

Запись: документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, п. 3.7.6].

Примечание. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих и корректирующих действий, внутренних и других проверок.

ГОС — государственный образовательный стандарт.

И — инструкция университета.

П — положение.

Р — рекомендации университета.

ДП - документированная процедура.

ИК - информационная карта процесса.

КД - корректирующие действия.

ПД - предупреждающие действия.

РК - руководство по качеству.

СМК - система менеджмента качества.

УК - уполномоченный по качеству.

ОУ - образовательное учреждение.

СТУ - стандарт университета.

УКК – университетская комиссия по качеству.

ФКК – факультетская комиссия по качеству.

ККК – кафедральная комиссия по качеству.

УМР и К – учебно-методическая работа и качество.

УВР и ЗО – учебно-воспитательная работа и заочное обучение.

НР и РСФ – научная работа и развитие сети филиалов.

ФЭ и КД - финансово-экономическая и коммерческая деятельность.

АХР - административно-хозяйственная работа.

Термины, использованные в настоящем документе, тракуются в соответствии с «Кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования» (версии 2006 г.).

**Руководство по качеству**

РК-2010

Введение

Настоящий документ устанавливает основные требования к системе менеджмента качества МГТУ ГА (далее - Университет).

При разработке системы менеджмента качества Университета учтен положительный опыт моделей систем качества, действующих в ОУ РФ и разработанных в соответствии с международным стандартом ГОСТ Р ИСО 9000–2001 «Системы менеджмента качества. Требования».

1. Сведения об Университете

Этап становления Университета. Вторая половина 60-х и начало 70-х годов XX века были для гражданской авиации страны годами интенсивного и успешного развития. На территории СССР реконструировались существующие и строились новые аэродромы и аэропорты. Они быстро оснащались новыми средствами обеспечения полетов, более совершенными системами управления воздушным движением, взлетом и посадкой самолетов. Создавались новые авиаремонтные заводы. Столь бурное развитие гражданской авиации СССР потребовало нового притока высококвалифицированных авиационных специалистов.

16 апреля 1971 года было подписано постановление Совета Министров СССР «Об организации Московского института инженеров гражданской авиации». На его основании 17 мая 1971 года издан приказ министра гражданской авиации Б.П.Бугаева с аналогичным названием. В начале июля 1971 года был объявлен первый набор на 1 курс дневного отделения абитуриентов только мужского пола для приобретения ими за 5 лет и 6 месяцев учебы следующих специальностей: эксплуатация самолетов и авиадвигателей, техническая эксплуатация авиационного радиооборудования, техническая эксплуатация авиационных приборов и электрооборудования самолетов.

В институте в первый год его становления обучалось 2503 студента, из них 220 студентов дневного отделения и 2283 - заочного. Работало 77 штатных преподавателей, из них - 7 докторов и 34 кандидата наук. Ученое звание профессора имели 8, доцента - 29 преподавателей, а в целом 78% преподавателей имели ученые звания и степени. 69% были моложе 50 лет, 80% имели стаж педагогической работы свыше 5 лет.

За десять лет своей деятельности институт выпустил 3890 инженеров, 80 человек окончили аспирантуру, 22 преподавателя стали кандидатами наук,

**Руководство по качеству**

РК-2010

4 преподавателя защитили докторские диссертации. 14 преподавателям было присвоено ученое звание профессора и 50 преподавателям – доцента.

Институт по праву гордился тем, что в нем работали крупные ученые: три заслуженных деятеля науки и техники РСФСР (И.С.Голубев, И.М.Синдеев, Б.Е.Авчинников), три Лауреата Ленинской премии (В.Ф.Рощин, П.А.Агаджанов, А.И.Уткин).

С завершением десятилетней истории МИИГА завершился и этап его становления как признанного высшего учебного заведения.

Этап развития. Активному развитию института способствовала помощь Министерства гражданской авиации (МГА) и предприятий отрасли в оснащении его учебной базы новыми типами самолетов (Ту-154М, Ил-62М, Ил-86 и т.д.), авиационным и радиоэлектронным оборудованием, вычислительной техникой и техническими средствами обучения. Своевременное пополнение и обновление средств вычислительной техники позволило постоянно держать на хорошем уровне работу по внедрению ЭВМ в учебный процесс. Уже в 1986 году в институте была создана первая локальная вычислительная сеть.

В стенах вуза с 1981 г. регулярно проводятся всесоюзные, республиканские и международные научные конференции, выпускаются сборники научных работ. За период развития вуза увеличилось число специализированных советов по защите диссертаций. Если в 1980 году в институте был только 1 кандидатский совет, то в 1996 году уже работало 3 докторских (по 6 специальностям) и один кандидатский совет (по 3 специальностям).

В июле 1986 г. создан факультет по переподготовке руководящих кадров для работы в представительствах Аэрофлота за рубежом.

В 1992 году на базе МИИГА создаётся Учебно-методическое объединение (УМО) вузов России по образованию в области гражданской авиации. В этот период важнейшей задачей института стал переход на многоуровневую подготовку специалистов. Была разработана образовательно-профессиональная программа подготовки бакалавров по направлению "Эксплуатация авиационной и космической техники", утвержден перечень программ подготовки магистров.

В сентябре 1995 года организован Центр переподготовки и повышения квалификации кадров воздушного транспорта Российской Федерации.

В 1989 году завершилось строительство нового учебно-лабораторного комплекса – красы и гордости института. Он расположен на территории 18

**Руководство по качеству**

РК-2010

га в садово-парковой зоне Москвы вблизи Головинских прудов. В корпусах, общая площадь которых 37 тыс. м², разместились прекрасные аудитории и лаборатории, дисплейные классы, оборудованные современной вычислительной техникой, библиотека с хранилищем на 800 тысяч книг, оснащенная компьютерной информационно-поисковой системой. В УЛК имеются: киноконцертный зал на 600 мест, оборудованный современной видеоаппаратурой, акустическими и осветительными системами; многофункциональный спортивно-оздоровительный комплекс для занятий баскетболом, волейболом, теннисом, художественной и атлетической гимнастикой, тяжелой атлетикой и борьбой.

Пространство между комплексом зданий и Головинскими прудами занимает университетский стадион, включающий футбольное поле с беговыми дорожками и легкоатлетическими секторами, гимнастическую площадку, теннисные корты, хоккейный стадион, лыжную трассу. Хоккейный стадион благодаря искусственному покрытию в летний период превращается в комплекс игровых видов спорта.

В июле 1993 года приказом Председателя Госкомитета России по высшему образованию Московский институт инженеров гражданской авиации (МИИГА) переименован в Московский государственный технический университет гражданской авиации (МГТУ ГА).

Университет сегодня. В настоящее время МГТУ ГА является ведущим высшим учебным заведением России по подготовке авиационных специалистов эксплуатационного профиля для гражданской авиации. В его структуре 5 факультетов, Научно-образовательный центр, 9 отраслевых научно-исследовательских лабораторий, Центр переподготовки и повышения квалификации кадров воздушного транспорта РФ. Университет имеет два филиала в Иркутске и Ростове-на-Дону, а также 5 авиационных технических колледжей в городах Егорьевске, Иркутске, Кирсанове, Рыльске и Троицке.

Всего в Университете и его филиалах работают свыше 680 профессоров, доцентов и преподавателей, из которых 330 человек, в том числе 56 докторов и 170 кандидатов наук, ведут подготовку по программам высшего профессионального образования. Обучение курсантов по программам среднего профессионального образования проводят 350 преподавателей. Среди ученых Университета восемь человек имеют почетные звания, присваиваемые Президентом РФ, 28 академиков и членов-корреспондентов общественно-научных академий России, среди которых Инженерная академия, Российская Академия транспорта, Академия наук авиации и воздухоплавания, Международная академия информатизации,

**Руководство по качеству**

РК-2010

Академия юридических наук. Восемь ученых являются членами различных зарубежных академий.

В Университете и его филиалах обучаются по очной и заочной формам свыше 10000 человек, среди них свыше 6000 студентов и 3000 курсантов, свыше 220 аспирантов, докторантов и соискателей, около 1500 слушателей. В Университете ежегодно обучается около 150 иностранных студентов из почти 20 стран мира.

В 2008 г. Университет успешно прошел государственную аккредитацию, сохранив свой статус университета на очередной пятилетний срок.

В последние годы открыты новые специальности: «Аэронавигационное обслуживание и использование воздушного пространства» со специализацией «Управление воздушным движением», «Информационная безопасность телекоммуникационных систем», «Организация перевозок и управление на транспорте (воздушный транспорт)». Таким образом, число специальностей в Университете достигло 11-ти по 6-ти направлениям подготовки.

Университет является базовым вузом Учебно-методического объединения вузов по образованию в области эксплуатации авиационной и космической техники. В состав объединения входят 24 высших учебных заведения РФ и СНГ.

МГТУ ГА – один из крупных научно-исследовательских центров. Здесь выполняются фундаментальные научные исследования и опытно-конструкторские работы в интересах гражданской авиации и других отраслей по проблемам безопасности полетов, технического обслуживания и ремонта авиационной техники, радиолокации и управления воздушным движением, коммерческой эксплуатации воздушного транспорта, менеджмента авиатранспортного производства, методологии высшего образования.

В аспирантуре МГТУ ГА получают послевузовское образование по 6 направлениям отраслей науки (физико-математические, технические, экономические, философские, исторические, социологические), объединяющим 16 специальностей. Функционируют три докторских диссертационных совета.

Учебные и научные лаборатории оснащены новейшей аппаратурой, современными компьютерами, стендами, макетами, тренажерами, действующими образцами авиационного и радиоэлектронного оборудования, техническими средствами обучения и контроля знаний. Большинство поточных аудиторий оборудованы современными техническими аудиовизуальными средствами обучения, включая интерактивные доски,

**Руководство по качеству**

РК-2010

документкамеры и др., благодаря чему занятия значительной части преподавателей обеспечены мультимедиа-сопровождением.

В Университете функционирует единая телекоммуникационная сеть, которая только в самом Университете включает в себя более 12 новейших серверных и 400 рабочих станций, обеспечивающая доступ к информационным ресурсам Интернет.

На аэродроме учебного авиационно-технического центра Университета имеются все основные типы самолетов и вертолетов гражданской авиации России. Учебная эксплуатационная база радиотехнических средств обеспечения полетов оснащена всеми видами наземных радиолокационных комплексов и радиотехнических посадочных средств. Кафедра УВД оснащена самыми современными диспетчерскими тренажерами.

Библиотека Университета обеспечена учебной литературой по всем специальностям и направлениям подготовки, актуальным проблемам науки и техники, общественным наукам. Библиотека является одной из лучших библиотек России по авиационной тематике с фондом более 1 млн. томов. Электронный каталог библиотеки и электронные полнотекстовые учебные издания представлены на сайте Университета в системе Интернет.

Иногородним студентам предоставляются места в общежитии, обеспечивающем проживание 720 человек. Общежитие расположено в парковой зоне, недалеко от Университета и метро.

За 39 лет вуз подготовил около 25 тыс. инженеров. В системе повышения квалификации прошли обучение свыше 17 тыс. руководителей Центрального аппарата управления отраслью, эксплуатационных предприятий и организаций, преподавателей учебных заведений и ведущих специалистов инженерно-авиационной службы, коммерческих и информационных подразделений гражданской авиации. Окончили аспирантуру свыше 800 молодых ученых. В диссертационных советах вуза защищено 75 докторских и 390 кандидатских диссертаций. Преподавателями и научными сотрудниками издано около 850 учебников, монографий и учебных пособий, из них четвертая часть — в центральных издательствах. Ими опубликовано около 2500 научных статей, получено 390 авторских свидетельств на изобретения и патентов, 28 дипломов и 156 медалей ВДНХ.

Сегодня МГТУ ГА, являясь единственным в России авиационным вузом эксплуатационного профиля, идет в направлении инновационного развития как научно-образовательный комплекс, осуществляя тесное взаимодействие с отраслевыми НИИ, КБ, авиакомпаниями, ремонтными заводами. Университет успешно решает новые задачи в области подготовки

**Руководство по качеству**

РК-2010

специалистов для гражданской авиации, способных эффективно работать в реальных экономических условиях и обеспечивать безопасность полетов.

В период с 2000 года по настоящее время в Университете проводится разработка и поэтапное внедрение внутривузовской СМК в части образовательной деятельности с использованием процессного подхода и элементов типовой модели СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2000.

Организационная работа по обеспечению всех процессов и процедур управления качеством проводится отделом качества подготовки специалистов (ОКПС) (на уровне вуза), службами качества (факультет, библиотека и т.д.), уполномоченными по качеству (кафедра, подразделение). основополагающим документом системы менеджмента качества является Политика руководства в области качества, принятая на заседании Учёного совета Университета.

Начиная с 2007 года, Университет проводит целенаправленную работу по преобразованию действующей системы контроля качества образовательного процесса в СМК в соответствии с Типовой моделью СМК вуза, рекомендованной Минобрнауки России. Введены в действие следующие документы СМК (новая редакция):

- Миссия МГТУ ГА;
- Политика руководства Университета в области качества;
- Доктрина МГТУ ГА в области качества образовательных услуг и подготовки авиационных специалистов;
- Целевая программа «Менеджмент качества подготовки специалистов»;
- Стратегия развития МГТУ ГА на период до 2015 года.

Работает подсистема внутреннего аудита (эксперты УКК, ФКК и ККК), институт уполномоченных по качеству на факультетах и кафедрах.

Внедрение системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2000, проводится поэтапно. После проведения внешнего аудита СМК будет представлена на сертификацию в системе ГОСТ Р на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001/ИСО 9001–2000.

Эта работа осуществляется на основе следующих нормативных документов СМК Университета:

- Положение о внутривузовской проверке качества образовательного процесса (2002 г.);
- Положение об университетской комиссии по качеству (2002 г.);



Руководство по качеству

РК-2010

- Положение о факультетской комиссии по качеству (2002 г.);
- Положение о комплексной проверке кафедры МГТУ ГА (2002 г.);
- Положение о проведении конкурса на лучшую ВКР среди выпускников (2002 г.);
- Положение о проведении конкурса среди преподавателей на лучшее учебное издание (2002 г.);
- Положение о проведении конкурса среди преподавателей по внедрению в учебный процесс новых информационных технологий (2000г.);
- Положение о проведении конкурса на лучшую внутривузовскую проверку качества образовательного процесса (2004 г.);
- Положение о контроле текущей успеваемости и промежуточной аттестации студентов в МГТУ ГА (2006 г.);
- Положение об УМК-Д и УМК ООП (2007 г.);
- Должностные инструкции ППС (2008 г.);
- О введении обязанностей уполномоченных по качеству на факультетах и кафедрах (2008 г.);
- Об утверждении уполномоченных по качеству на факультетах и кафедрах (2008 г.);
- О проведении курсов повышения квалификации преподавателей МГТУ ГА – уполномоченных по качеству (2008 г.);
- О порядке актуализации электронного справочника нормативных документов МГТУ ГА (2009 г.).

Оперативное управление Университетом осуществляет ректорат в составе:

Ректор: Елисеев Борис Петрович
Проректор по УМР и К: Криницин Виталий Васильевич
Проректор по УВР и ЗО: Машошин Олег Федорович
Проректор по НР и РСФ: Нечаев Евгений Евгеньевич
Проректор по ФЭ и КД: Меланин Владимир Александрович
Проректор по АХР: Древняк Владимир Владимирович

Тел: 8(495)459-07-07

Факс: 8(495)459-04-29

E-mail: rectorat@mstuca.ru

Web-адрес: www.mstuca.ru



2. Область распространения системы менеджмента качества

Настоящее Руководство по качеству (РК) определяет структуру и содержание системы менеджмента качества (СМК) на всех стадиях предоставления образовательных услуг высшего профессионального образования, а также устанавливает взаимодействия с другими системами, в совокупности составляющими систему менеджмента университета.

Область применения СМК, определяемой настоящим РК, охватывает подготовку специалистов, бакалавров, магистров (дневной и заочной форм обучения) и профессиональную переподготовку и повышение квалификации по группам направлений и специальностей.

СМК распространяется на:

- образовательную деятельность Университета;
- научную деятельность Университета;
- иные виды деятельности, определяемые Уставом Университета и настоящим руководством по качеству.

В настоящем РК описаны процессы СМК и их взаимодействия, нацеленные на обеспечение:

- удовлетворенности потребителей;
- выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- соответствия предоставляемых образовательных услуг государственным образовательным стандартам и другим обязательным требованиям;
- непрерывного совершенствования и повышения результативности и эффективности управления с учетом рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

3. Нормативные ссылки

3.1. Внешние нормативные документы

Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании» от 13 января 1996 года № 12 - ФЗ с изменениями и дополнениями.

Федеральный закон Российской Федерации «О высшем и после вузовском профессиональном образовании» от 22 августа 1996 г. № 125-ФЗ (с изменениями и дополнениями).

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



Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования.

ГОСТ Р ИСО 9001–2000 «Системы менеджмента качества. Требования (ИСО 9001–2000)».

ГОСТ Р ИСО 9004–2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (ИСО 9004-2000)».

Настоящее РК построено на основе положений перечисленных ниже национальных нормативных документов и с учетом требований и рекомендаций документов ИСО:

ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

ИСО 14001:2004 «Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению».

3.2. Внутренние действующие документы

Миссия МГТУ ГА

<http://www.mstuca.ru>

Стратегия развития

<http://www.mstuca.ru>

Политика в области качества

<http://www.mstuca.ru/r1/modules/dms>

1. Устав МГТУ ГА (редакция №5) с изменениями.
2. Организационная структура вуза, утвержденная приказом ректора.
3. Положение об Ученом совете МГТУ ГА.
4. Положение о конкурсном отборе ППС.
5. Положение о замещении должностей декана и заведующего кафедрой в МГТУ ГА.
6. Положения о подразделениях.
7. Положение об УМК ООП.
8. Положение об УМКД.



9. Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в МГТУГА.

10. Положения об ИГА выпускников (по направлениям и специальностям).

11. Положения об организации практик студентов (по направлениям и специальностям).

12. Должностные инструкции ППС МГТУ ГА.

13. Положение о научно-технической библиотеке МГТУ ГА.

14. Положение о формировании фондов библиотеки Университета.

15. Положение о порядке планирования и подготовки к изданию учебной и учебно-методической литературы, служебной и бланковой документации, издаваемой в МГТУ ГА.

16. Положение об организации воспитательной работы.

17. Инструкция об организации планирования работы МГТУ ГА и контроля исполнения документов и поручений в МГТУ ГА.

18. Положение об оплате труда и материальном стимулировании работников ФГОУ ВПО.

Другие внутренние нормативные документы можно найти на сайте <http://www.mstuca.ru/r1/modules/dms>.

4. Система менеджмента качества Университета

4.1. Модель СМК

СМК рассматривается как подсистема системы менеджмента Университета для руководства и управления применительно к качеству. СМК совместима с другими системами, такими, как система экологического менеджмента по ГОСТ Р ИСО 14001:2004, система управления охраной труда по ГОСТ Р 12.0.006, финансовая система, система обеспечения безопасности информации, система телекоммуникаций IЛ 9000 и др.

Университет разрабатывает, внедряет и будет поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества (СМК) и постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования.»

Университет:

- определил процессы, необходимые для функционирования системы менеджмента качества;

- определил последовательность и взаимодействие этих процессов;

**Руководство по качеству**

РК-2010

- определил критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процессов, так и при управлении этими процессами;
- обеспечивает наличие ресурсов и информации, необходимых для осуществления этих процессов и их мониторинга;
- осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- принимает меры, необходимые для постоянного улучшения этих процессов.

Действия высшего руководства Университета по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМК включают:

- совершенствование процессов управленческой деятельности, процессов обеспечения ресурсами, вспомогательных процессов, общеуниверситетских процессов жизненного цикла предоставления образовательных услуг;
- поддержание последовательности и взаимодействия этих процессов (информационные карты процессов и соответствующие СТУ);
- применение критериев и методов, необходимых для оценивания результативности процессов;
- обеспечение ресурсами, включая компетентность персонала, инфраструктуру, производственную среду, информацию и финансы (раздел 6);
- проведение мониторинга, оценивание и анализ процессов (раздел 8);
- применение мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов (п. 5.4; 5.6; 7.1; 8.4).

Модель системы менеджмента качества, приведенная на рис. 4.1, основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества. Типовая модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ИСО 9001, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели системы менеджмента качества). Данная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной и других видов деятельности Университета.

Модель СМК, основанная на процессном подходе, принятом в ГОСТ Р ИСО 9000—2001, применительно к Университету представлена на рис. 4.2.



Примечание. Номера, указанные в блоках модели, соответствуют номерам разделов настоящего РК и ГОСТ Р ИСО 9001—2001.



Рис.4.1. Модель системы менеджмента качества

Модель СМК устанавливает взаимосвязи с потребителями, связи между процессами управления (5), менеджмента ресурсов (6), процессами жизненного цикла услуг (продукции) (7), процессами оценивания, мониторинга и улучшения (8). Процессы, представленные в блоках 5, 6 и 8, реализуются на трех уровнях: общеуниверситетском (высший уровень); на уровне факультетов, ответственных за подготовку по определенным группам направлений и специальностей; на уровне выпускающих кафедр, ответственных за подготовку по конкретным направлениям и специальностям.

Процессы жизненного цикла предоставления услуг, т. е. учебно-воспитательные процессы (7), осуществляют как на уровне выпускающих кафедр так и на уровне общеуниверситетских и других кафедр, обеспечивающих изучение естественнонаучных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин.



Руководство по качеству

РК-2010

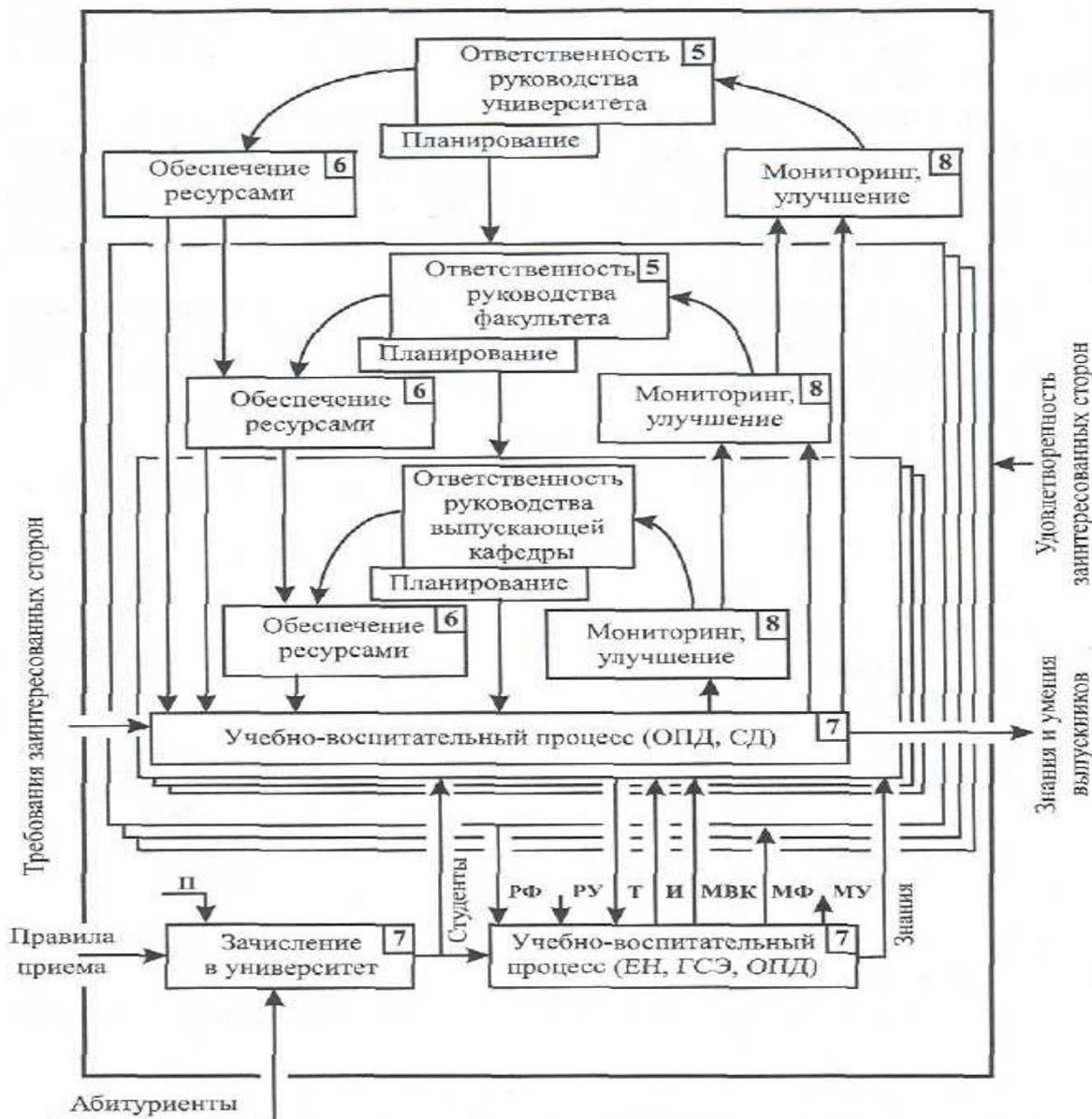


Рис. 4.2. Трехуровневая модель СМК Университета

На рис. 4.2. использованы сокращения:

ЕН - цикл естественнонаучных дисциплин;

ГСЭ - цикл гуманитарных и социально-экономических дисциплин;

ОПД - цикл общепрофессиональных дисциплин;

СД - цикл специальных дисциплин;



Руководство по качеству

РК-2010

П - планирование;

И - информация;

РУ - ресурсы Университета;

РФ - ресурсы факультета;

МВК - мониторинг выпускающей кафедры;

МФ - мониторинг факультетов; МУ — мониторинг Университета;

Т- требования.

Ко всем процессам и процедурам применяют цикл PDCA (Plan-Do-Check-

Act):

plan - планирование (разработка целей, процессов и процедур);

do - осуществление (реализации процессов и процедур);

check - проверка (контроль и измерение процессов и их результатов);

act - действие (действия по коррекции и другим видам улучшения).

Модель СМК Университета включает следующие разделы, устанавливающие требования к системе менеджмента качества:

- раздел 4 «Система менеджмента качества Университета»;

- раздел 5 «Деятельность руководства в СМК»;

- раздел 6 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК»;

- раздел 7 «Менеджмент основных процессов СМК»;

- раздел 8 «Деятельность Университета по измерению, анализу и улучшению»;

- раздел 9 «Информирование общества»;

- раздел 10 «Допустимые исключения».

В Университете определена совокупность процессов системы менеджмента качества и выделен ряд процессов, которые являются ключевыми процессами СМК. В табл. 4.1 и далее в тексте документа номера ключевых процессов СМК отмечены звездочками.

Деятельность и процессы, являющиеся ключевыми процессами СМК, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в Университете показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

К процессам СМК также относится:

- деятельность руководства в СМК (раздел 1 табл. 4.1);

- деятельность по измерению, анализу и улучшению в рамках основных и обеспечивающих процессов (раздел 4 табл. 4.1).

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	Руководство по качеству
	РК-2010

Таблица 4.1.

Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК МГТУ ГА

1.	Деятельность руководства в СМК
1.1.	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2.	Планирование и развитие СМК
1.3.	Распределение ответственности и полномочий
1.4.	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5.	Анализ СМК со стороны руководства
1.6.	Информирование общества
1.7.	Финансирование СМК
2.	Основные процессы СМК
2.1*.	Маркетинг
2.2*.	Проектирование и разработка основных образовательных программ
2.3.	Довузовская подготовка
2.4*.	Прием студентов
2.5*.	Реализация основных образовательных программ ВПО
2.6*.	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7.	Проектирование образовательных программ дополнительного образования
2.8.	Реализация образовательных программ дополнительного образования
2.9.	Подготовка кадров высшей квалификации
2.10*.	Научные исследования и разработки
2.11.	Инновационная деятельность
2.12.	Международная деятельность
3.	Обеспечивающие процессы СМК
3.1*.	Управление персоналом
3.2*.	Управление образовательной средой
3.3.	Редакционно-издательская деятельность
3.4*.	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5.	Управление информационной средой
3.6*.	Управление закупками
3.7*.	Управление инфраструктурой
3.8.	Управление производственной средой
3.9.	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.10.	Социальная поддержка студентов и сотрудников
4.	Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов
4.1.	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2.	Управление несоответствиями
4.3.	Улучшение процессов

4.2. Процессы и виды деятельности в СМК

В СМК Университета применяются следующие формы управления деятельностью:

- организационно-распорядительная;
- функциональная;



- процессная;
- проектная.

Состав процессов системы менеджмента качества на текущий период определяется на основании:

- текущих измерений требований потребителей;
- стратегии и политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

В настоящее время в Университете применяются организационно-распорядительная и функциональная формы управления, а также поэтапно внедряется процессная форма управления деятельностью.

При развертывании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества. Реестр процессов и видов деятельности Университета приведен в табл. 4.1.

Сведения об ответственности и деятельности руководства Университета в СМК приведены в разделе 5 «Деятельность руководства в СМК».

Сведения о процессах приведены в следующих разделах модели СМК:

- раздел 6 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК»;
- раздел 7 «Менеджмент основных процессов СМК».

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СМК. Указанные виды деятельности описаны в разделе 8 «Деятельность Университета по измерению, анализу и улучшению».

4.3. Менеджмент процессов в СМК

В СМК менеджмент процесса интерпретируется в соответствии с «Кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования» и включает:

- **планирование качества** процесса;
- **управление качеством** процесса;
- **обеспечение качества** процесса;
- **улучшение качества** процесса;
- **оценку качества** процесса.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Планирование основных процессов Университета ведется на основе стратегии развития СМК с использованием инструментов менеджмента качества.

Для каждого процесса СМК разрабатывается и регулярно обновляется **информационная карта процесса**, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к выходам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СМК и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей процесса (приложение к информационной карте процесса);
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов (приложение к информационной карте процесса);
- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов (приложение к информационной карте процесса).

Результаты планирования процесса фиксируются и вносятся в приложения к информационной карте процесса. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем (владельцем) процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Информация о мероприятиях и проектах по **улучшению качества** процесса, а также о результатах улучшений содержится в виде приложений к информационным картам процессов.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка уровня зрелости).

**Руководство по качеству**

РК-2010

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов системы менеджмента качества Университета описано в разделе 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей». Правила документирования процессов определены в разделе 4.4 «Документация СМК».

4.4. Документация СМК**4.4.1. Структура и назначение документации СМК**

В руководстве по качеству (РК) приведена ссылка на политику высшего руководства Университета в области качества. Информация о целях в области качества содержится в информационных картах процессов.

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, стандарты вуза (СТУ), информационные карты (ИК) процессов, документированные процедуры (ДП), должностные и рабочие инструкции (ДИ и РИ), приложения и другие документы СМК. Аналогичным образом (за счет ссылок) осуществляется привязка к СМК любых других документов Университета, имеющих статус действующих документов.

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы:

- информационная карта (ИК);
- документированные процедуры (ДП);
- должностные и рабочие инструкции (ДИ, РИ);
- записи и данные (Зп, Дн).

Комплект документации СМК (рис.4.3) кроме внутренней документации содержит внешнюю документацию двух типов: устанавливающую требования и содержащую методы реализации требований и рекомендации.

При разработке и (или) комплектовании документации СМК исходят из того, что должна быть создана и поддерживаться документированная СМК, а не система документов.



Руководство по качеству

РК-2010

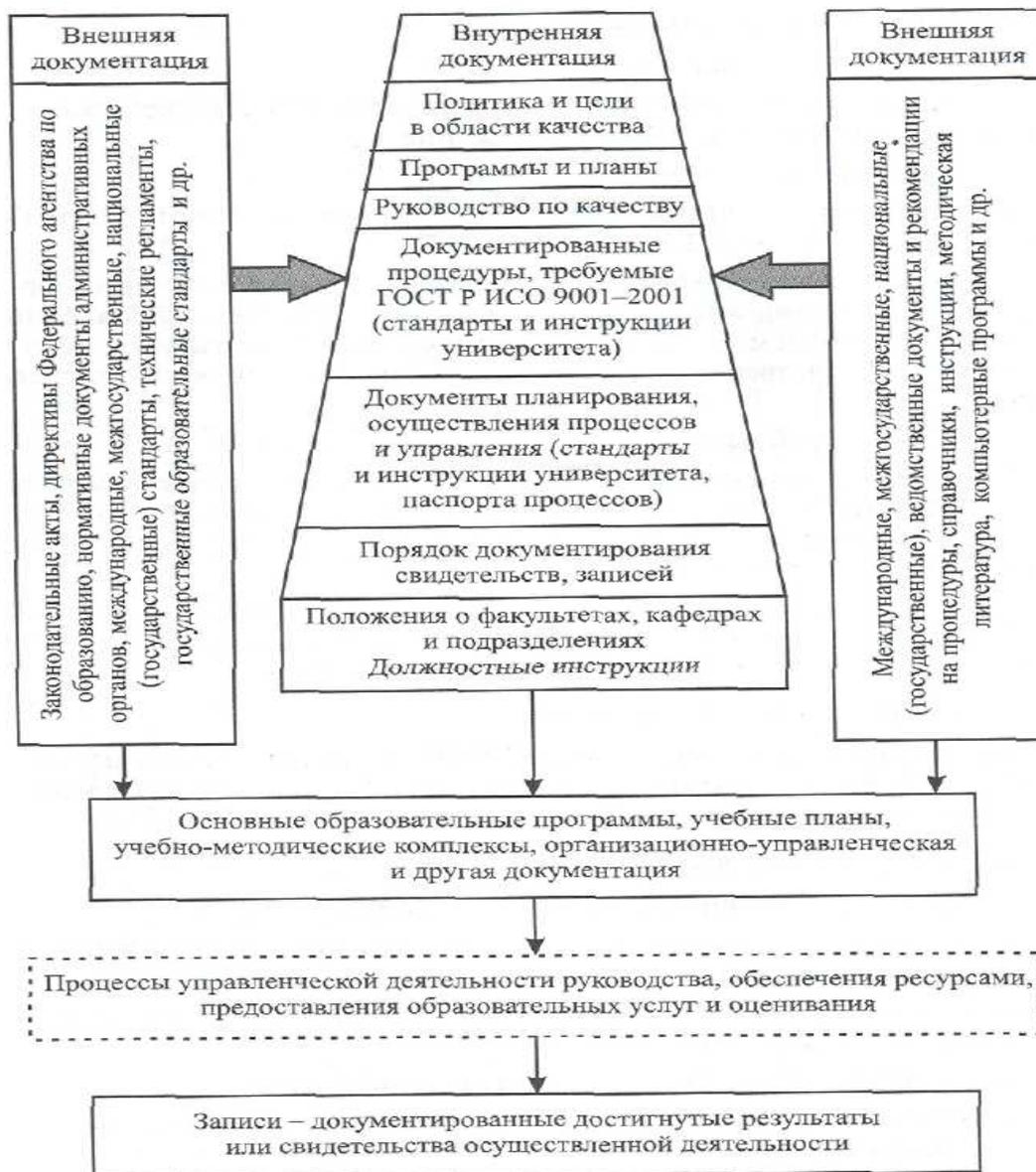


Рис. 4.3. Структура документации СМК

Документация Университета ведётся на бумажных и электронных носителях информации (включая фотоматериалы).

Требования СМК систематизированы и представлены в нормативных документах Университета.

Структура внутренней документации СМК включает 4 уровня (табл.4.2).

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	Руководство по качеству
	РК-2010

Таблица 4.2

Структура внутренней документации СМК

Пользователи/разработчики документации	Документы	Содержимое документов
Уровень 1 Руководство Университета, заинтересованные стороны	Миссия, цели и политика в области качества. Руководство по качеству.	Описывает систему менеджмента качества в соответствии с установленной политикой в области качества и целями
Уровень 2 Структурные подразделения Университета	Документированные процессы, процедуры СМК, ИК	Описывают деятельность подразделений, необходимую для функционирования системы менеджмента качества
Уровень 3 Сотрудники Университета	Должностные и рабочие инструкции, положения, планы, графики.	Состоит из подробных рабочих документов
Уровень 4 Сотрудники Университета	Записи по качеству, планы-графики, формы документов	Состоит из подробных рабочих документов, с помощью которых отслеживается качество

Первый уровень документации СМК включает миссию, политику и цели в области качества, а также руководство по качеству. Требования руководства по качеству являются обязательными для всех руководителей, научно-педагогических и других работников Университета, задействованных в системе менеджмента качества. Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии руководства по качеству возложена на отдел качества подготовки специалистов (ОКПС) Университета.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Второй уровень документации системы менеджмента качества состоит из документированного описания рабочих процессов Университета и процессов СМК в соответствии с требованиями, предъявляемыми к системе менеджмента качества в ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Эти описания оформлены в виде стандартов Университета, документированных процедур и информационных карт. Их требования являются обязательными для руководителей и сотрудников соответствующих структурных подразделений Университета, задействованных в системе менеджмента качества. Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии документированных описаний процессов (ИК) возложена на руководителей структурных подразделений в соответствии с матрицей распределения ответственности в СМК, приведенной в Приложении А.

Третий уровень документации системы менеджмента качества Университета включает документацию по планированию процессов, положения о структурных подразделениях Университета, должностные и рабочие инструкции. Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии документации третьего уровня возложена на сотрудников структурных подразделений Университета, которые назначаются ректором в соответствии с матрицей ответственности.

Четвертый уровень включает учетную документацию по качеству, формы документов.

4.4.2. Управление документацией СМК

Управление внутренними и внешними нормативными документами СМК осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-4.4.2 «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

1. Для внутренних документов:
 - разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
 - формирование и хранение контрольного экземпляра;
 - формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
 - внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
 - формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
 - рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
 - введение документа в практику работы персонала;



- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2. Для внешних документов:

- закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;

- регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;

- ознакомление персонала с документами;

- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;

- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;

- ознакомление персонала с изменениями.

Ответственность за процедуру управления документацией SMK возложена:

- в целом по Университету - на представителя руководства по качеству;

- в филиале - на представителя руководства филиала по качеству;

- в подразделении - на руководителя подразделения.

4.4.3. Управление записями и данными по качеству

Управление записями и данными по качеству определено в ДП-4.4.3 «Порядок управление записями и данными о качестве», которая устанавливает:

- ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;

- место и сроки хранения, восстановление записей и право доступа к ним;

- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности Университета:

- анализе SMK со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);

- управлении образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);

- оценке студентов (стандарт ENQA 1.3);

- образовании, подготовке и приобретении навыков и опыта персонала (стандарт ENQA 1.4);

- данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов (стандарт ENQA 1.5);

**Руководство по качеству**

РК-2010

- планировании и проведении внутренних аудитов СК (стандарт ENQA 1.6)
- анализе данных о процессах СМК (стандарт ENQA 1.6);
- управлении несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результатах корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

Ответственность за ведение и хранение записей возлагается на ответственных за процессы и руководителей подразделений, которые обеспечивают в сфере своей компетенции создание, применение, хранение записей, а также их идентификацию, необходимую доступность и защищённость от повреждения и утраты.

Ответственность за своевременность, аккуратность, достоверность создаваемых записей, а также соблюдение правил перемещения, защиты, хранения и уничтожения записей возлагается на исполнителей (работников Университета).

5. Деятельность руководства в СМК

5.1. Ответственность руководства Университета

В область ответственности руководства Университета в соответствии со «Стандартами и директивами ENQA» входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности Университета, его достижениях и планах развития (см. раздел 9);
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Университета требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- разработка и реализация политики в области качества;
- определение для подразделений Университета и процессов системы менеджмента качества целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры Университета, наиболее отвечающей стоящим перед ним целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;



Руководство по качеству

РК-2010

- поддержание компетентности персонала Университета, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СМК Университета.

Основные виды деятельности руководства Университета в СМК указаны в разделе 1 таблицы 4.1.

Ответственность руководства Университета в системе менеджмента качества включает:

1. Формирование и реализацию стратегии, политики и целей в области качества (см. раздел 5.3.2. «Политика в области качества»);
2. Планирование и развитие системы менеджмента качества (см. раздел 5.4 «Планирование»);
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей персонала Университета (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей»);
4. Подготовку СМК Университета к сертификации;
5. Анализ и оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства;
6. Информирование общества (см. раздел 9 «Информирование общества»);
7. Обеспечение финансирования СМК Университета.

5.2. Ориентация на заинтересованные стороны

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;
- предприятия - работодатели;
- работники Университета;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых Университетом, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

Деятельность Университета, связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках его административной системы.



5.3. Видение, миссия, ценности и политика в области качества

5.3.1. Видение, миссия и ценности

Видение МГТУ ГА. Ведущий авиационный технический университет эксплуатационного профиля, осуществляющий подготовку высококвалифицированных кадров для гражданской авиации, воспитанных в духе патриотизма и способных к активной профессиональной и социальной деятельности.

Университет - вертикально интегрированный научно-образовательный комплекс, включающий в себя образовательные и научно-исследовательские учреждения, реализующие образовательные программы разных уровней. Университет, являющийся базовым вузом Учебно-методического объединения вузов России в области эксплуатации авиационной техники.

Открытый университет – методический, научный и культурный центр в сфере авиационного образования, имеющий регулярные международные связи и мобильный коллектив преподавателей и студентов. Университет, реализующий международные образовательные программы и программы дополнительного профессионального образования своих выпускников, располагающий развитой системой дистанционного доступа к своим ресурсам и индивидуальным программам обучения.

Университет с высоким уровнем качества образовательно - научной деятельности, исповедующий академический стиль деятельности и командную работу, политику удовлетворения явных и скрытых потребностей потребителей образовательных услуг, политику бездефектных процессов в образовательно - научной деятельности. Университет, имеющий международные сертификаты системы менеджмента качества.

Развивающийся университет, руководимый высококлассными профессионалами в сфере менеджмента, образования и науки, сочетающий инновационную активность с наукоёмкими технологиями. Университет, сохраняющий разумный баланс между учебным процессом и научными исследованиями, использующий кумулятивный эффект работ, выполняемых временными межвузовскими коллективами, консорциумами образовательно- исследовательских организаций и авиапредприятий.

Университет - сетевой ресурсный центр информационных, телекоммуникационных и компьютерных технологий с развитой системой интеллектуальных программно- информационных средств поддержки процессов в основных сферах деятельности вуза.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Миссия МГТУ ГА направлена на создание возможности для граждан в полной мере реализовать право на образование. Университет видит свою миссию в сохранении и приумножении достижений инженерной мысли человечества, в получении и распространении передовых знаний и информации, в опережающей подготовке интеллектуальной элиты общества на основе интеграции учебного процесса, фундаментальных научных исследований и инновационных подходов.

Ценности МГТУГА:

- работники Университета – его наивысшая ценность;
- удовлетворенность всех заинтересованных сторон качеством образовательно-научной деятельности Университета;
- взаимодействие, взаимообучение и обмен опытом: дарить знания и опыт коллегам, воспринимать общие правила и работать по правилам;
- постоянное повышение квалификации научно-педагогических работников, мотивация самообучения;
- безусловное выполнение требований и стремление превосходить ожидания заинтересованных сторон – студентов, аспирантов, руководства вуза, вышестоящих организаций и общества;
- методология Total Quality Management и стандартов серии ИСО 9000 как основа развития.

5.3.2. Политика в области качества

Политика в области качества оформлена в отдельном документе. Ее положения совместимы с образовательными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами. Политика используется, прежде всего, руководством как средство управления Университетом в целях улучшения его деятельности. Политику в области качества периодически анализируют на соответствие текущим и перспективным целям Университета (п. 5.4.1) и корректируют не реже одного раза в три года. Политика в области качества относится к документам, управляемым в соответствии с ДП–4.4.2. В политике в области качества отражают цели, задачи и обязательства Университета на текущий момент и на перспективу. Политику в области качества формулируют с учетом мнений всех заинтересованных сторон. Политика в области качества включает обязательства высшего руководства постоянно повышать результативность СМК и удовлетворенность всех заинтересованных сторон, применять объявленные методы достижения целей.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Политика Университета в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих документов:

- стратегии, зафиксированной в стратегическом плане развития Университета;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- «Стандартов и директив ENQA»;
- информации о результатах функционирования системы менеджмента качества Университета за предыдущие периоды.

Высшее руководство доводит содержание Политики в области качества до всего персонала Университета и всех обучаемых, добивается понимания ее и поддержки.

Факультеты, кафедры и другие подразделения принимают политику Университета в области качества, развивая ее и конкретизируя под свои задачи.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели в области качества формулируются на основании политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики. Приоритетными целями Университета являются:

- служение интересам России, содействие развитию ее интеллектуального потенциала путем производства новых знаний и опережающей подготовки инженерной, управленческой и культурной элиты общества;
- совершенствование педагогического процесса на основе активного использования инновационных подходов и информационных технологий, подчинение их задаче сочетания гармоничного развития личности и подготовки высококлассных, ориентированных на лидерство в своей области специалистов;
- обеспечение опережающего удовлетворения запросов клиентов системы: внешних - студентов, работодателей и общества в целом; внутренних - сотрудников Университета;
- достойное представление высшей школы России в международном научно-образовательном пространстве путем взаимодействия академического, интеллектуального и информационного потенциала Университета с ведущими российскими и зарубежными организациями образования и науки;

**Руководство по качеству**

РК-2010

- обеспечение системных гарантий приобретения клиентом знаний, умений, компетенций, культуры и комплексной подготовки к самореализации в обществе;

- обеспечение системной интеграции образования, науки и производства;

- участие в развитии реального сектора экономики гражданской авиации на основе инновационной деятельности, включая обеспечение кадрового сопровождения высоких технологий.

Руководство Университета согласовывает проекты целей Университета с руководителями процессов и подразделений. Цели в области качества устанавливаются также в подразделениях. Цели являются измеримыми и согласуются с Политикой в области качества (п. 5.3.2).

Критерии и показатели качества выполнения работ, согласованные с целями в области качества, содержатся в приложениях к информационным картам процессов.

5.4.2. Планирование СМК

В системе менеджмента качества Университета под планированием СМК понимается планирование разработки и внедрения системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны. Вследствие этого в Университете принята и реализована следующая логика создания и планирования СМК:

- голос потребителя;
- требования потребителя;
- политика в области качества;
- цели в области качества и показатели их достижения;
- совокупность процессов для достижения целей в области качества;
- улучшение показателей процессов (показателей достижения целей) с помощью системы менеджмента качества.

Планирование качества в университете осуществляется на долгосрочный период и на учебный год. Высшее руководство обеспечивает планирование и развитие СМК для достижения целей в области качества (п. 5.4.1) на основе модели СМК (п. 4.1) и с учетом рекомендаций п. 5.4.2 ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

Результатом планирования на долгосрочный период является «Стратегия развития Университета» и «Комплексная программа развития». Для их разработки проводится анализ факторов внешней среды

**Руководство по качеству**

РК-2010

Университета, выделяются основные угрозы и возможности, а также анализируются различные сферы деятельности и определяются его слабые и сильные стороны.

Результатами планирования на учебный год являются годовые и квартальные планы Университета и структурных подразделений, разрабатываемые на основании стратегии и программы развития Университета с учетом СМК, обсуждаемые в структурных подразделениях и утверждаемые высшим руководством.

Планы по качеству включают описание действия, сроков исполнения, ответственных, необходимые ресурсы и критерии оценки эффективности результатов.

5.5. Ответственность, полномочия и информирование**5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей**

Для обеспечения эффективного управления качеством определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления Университетом.

1. Ректор Университета обеспечивает проведение политики в области качества на всех уровнях, несет ответственность за планирование и общее руководство качеством, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования системы менеджмента качества и достижения основных целей Университета.

2. Начальник отдела качества подготовки специалистов (ОКПС) назначается приказом ректора и является ответственным за непосредственную разработку, внедрение и совершенствование СМК и её документации.

3. Руководители структурных подразделений Университета проводят свою работу в соответствии с политикой в области качества, требованиями настоящего руководства по качеству, Уставом и другими нормативными документами Университета. Руководители структурных подразделений и советов Университета несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных направлений.

4. Уполномоченные по качеству структурных подразделений назначаются приказом ректора и проводят работу по формированию и

**Руководство по качеству**

РК-2010

актуализации документации СМК в подразделении, подготовке СМК к проверкам, участвуют в управлении процессами в подразделении и в аудиторских проверках других подразделений.

5. Сотрудники Университета несут ответственность за реализацию политики и целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих должностных обязанностей.

Права, обязанности и ответственность персонала, который выполняет работы, влияющие на качество продукции, определены и установлены в нормативных документах системы менеджмента качества, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию системы менеджмента качества Университета.

Высшее руководство определяет и доводит до сведения персонала Университета ответственность и полномочия в целях поддержания СМК в рабочем состоянии и постоянного её улучшения. Наделение ответственностью и полномочиями всех работников Университета осуществляется в соответствии с принципом вовлечения работников (п. 4.3 ГОСТ Р ИСО 9004-2001), что создает условия для наиболее полного использования их интеллектуального потенциала, мотивации и принятия ими обязательств.

Распределение ответственности в СМК Университета приведено в Приложении А.

На рис. 5.1 представлена организационная структура системы менеджмента качества Университета. Ниже перечислены функции, которые выполняются должностными лицами и подразделениями, входящими в организационную структуру СМК Университета.

Представитель руководства по качеству осуществляет функции в соответствии с разделом 5.5.2. РК.

Совет по качеству осуществляет планирование и координацию работ по созданию и совершенствованию СМК, а также решение некоторых принципиальных вопросов ее развития. Состав Совета по качеству утверждается приказом ректора Университета. Председателем Совета по качеству назначается представитель руководства по качеству. В состав Совета по качеству входят проректоры по направлениям как владельцы основных процессов в СМК в соответствии с матрицей распределения ответственности (Приложение А), а также деканы факультетов и руководители структурных подразделений, непосредственно влияющих на качество основных процессов.

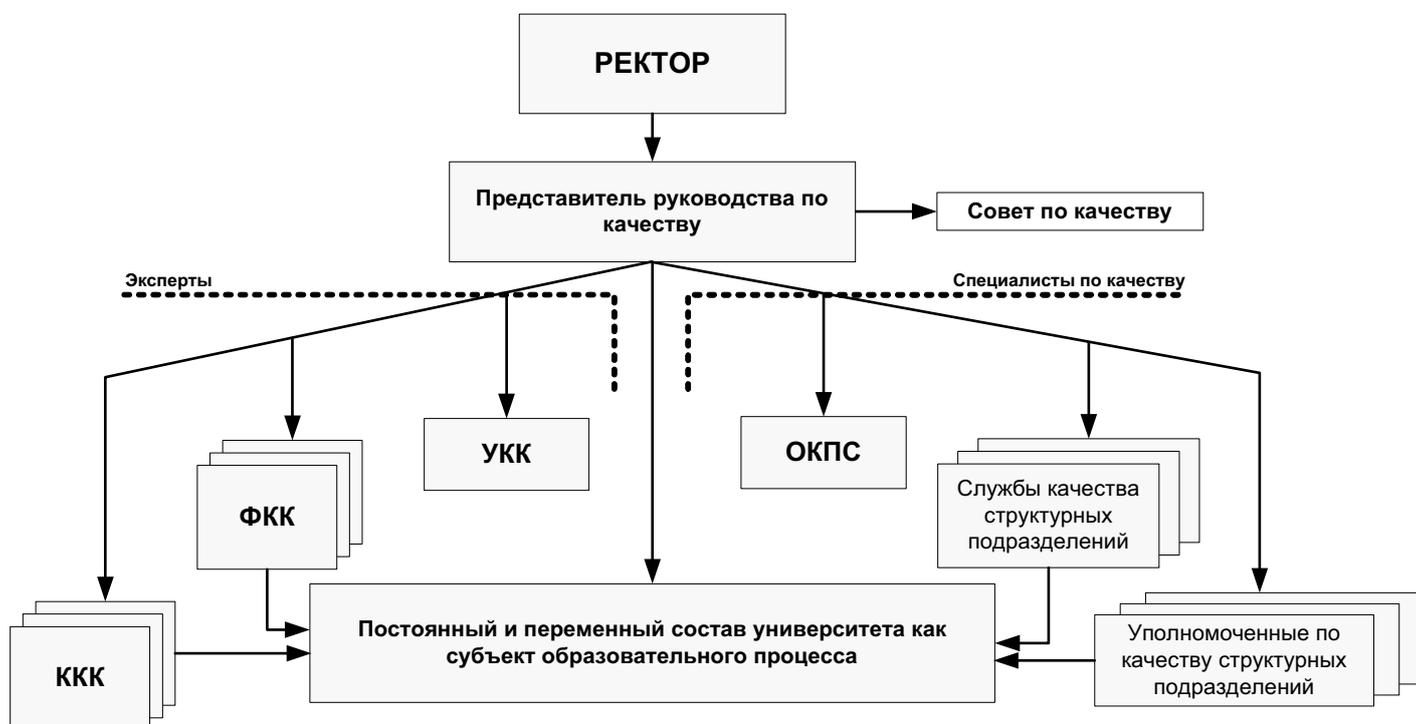


Рис. 5.1. Организационная структура SMK Университета

Заседания совета по качеству обычно проводятся один раз в месяц или по мере необходимости и на них решаются принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования SMK. Наиболее важные вопросы могут выноситься на рассмотрение Ученого совета вуза.

Отдел качества подготовки специалистов (ОКПС) Университета является структурным подразделением, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование SMK и ее документации.

Основными задачами ОКПС являются разработка и внедрение SMK, в том числе:

- организация мониторинга и оценивания процессов SMK;
- проведение внутреннего аудита SMK (п. 8.2.2);
- анализ функционирования SMK (п. 8);
- подготовка и представление высшему руководству данных по п. 5.6 для принятия решений;
- координация деятельности по улучшению (п. 8.4);
- разработка плана создания и внедрения SMK;



Руководство по качеству

РК-2010

- разработка и внедрение организационной структуры СМК;
 - разработка функциональной схемы оказания образовательных услуг с указанием обязанностей и задач всех подразделений, входящих в СМК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное влияние на качество образовательных услуг;
 - разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестация персонала);
 - разработка документации СМК, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;
 - упорядочение рабочих процессов в Университете, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
 - участие в процессе сертификации СМК (если необходимо);
- Основные функции ОКПС:
- взаимодействие с внешней средой Университета по вопросам обеспечения качества образовательных услуг;
 - контроль качества учебного процесса и научной деятельности Университета;
 - организация работ по улучшению качества;
 - обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СМК;
 - проектирование процесса предоставления образовательных услуг;
 - проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
 - методическая и консультационная поддержка работ по внедрению методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях Университета;
 - сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;
 - подготовка предложений по устранению несоответствий, повышению квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления Университетом и качеством образования;
 - доведение выработанных предложений до руководства Университета.
- Деятельность ОКПС Университета регламентируется:
- Уставом Университета;
 - положением об ОКПС Университета;
 - решениями Ученого совета, приказами и распоряжениями ректора Университета;

**Руководство по качеству**

РК-2010

- решениями Совета по качеству;
- рекомендациями международной организации по стандартизации (ИСО);
- приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

ОКПС возглавляется руководителем, который назначается и освобождается от должности приказом ректора по представлению представителя руководства по качеству.

ОКПС решает возложенные на него задачи во взаимодействии с руководством Университета, факультетами, кафедрами, учебно-методическими комиссиями факультетов и другими структурами, включенными в организационную структуру СМК.

Уполномоченные по качеству и службы качества **структурных подразделений** (факультетов, кафедр, филиалов и др.), являются проводниками политики в области качества на своих уровнях управления Университета. Совместно с ОКПС они участвуют в разработке документации СМК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

Инфраструктура поддержки системы менеджмента качества Университета может включать, например, центр менеджмента качества, который может представлять собой учебно-методическое и консультационное подразделение в организационной структуре системы менеджмента качества Университета и в функции которого могут входить:

- методическая и консультационная поддержка при разработке концепции внедрения принципов и методов менеджмента качества в ОУ, миссии, видения, политики, целей и задач в области качества;

- разработка, подготовка к изданию и распространение учебно-методических материалов по вопросам менеджмента качества в образовании или гарантий качества в соответствии со «Стандартами и директивами ENQA», включая методические указания и рекомендации по построению и внедрению СМК, пособия, курсы лекций, учебники, компакт-диски и т. п.;

- организация и проведение семинаров, циклов лекций, курсов повышения квалификации и дополнительного образования в области гарантий качества для руководителей разного уровня и сотрудников, работников других образовательных учреждений;

- методическая и консультационная помощь в работе по созданию, внедрению и совершенствованию СМК, включая разработку методик,

**Руководство по качеству**

РК-2010

типовых форм документов, форм анкет для различных групп потребителей и т. п.;

- организация и проведение фундаментальных и прикладных исследований по проблемам управления качеством в образовании;
- содействие работе Совета по качеству Университета;
- поддержание в сети Интернет сайта по вопросам качества в образовании;
- организация и обеспечение консультаций, экспертизы и услуг, предоставляемых образовательными учреждениями по подготовке кадров в области стандартизации, сертификации и управления качеством для всех заинтересованных сторон;
- организация работы по участию в проведении конкурсов Минобрнауки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- развитие международного сотрудничества в области гарантий качества в образовании и др.

В положениях о подразделениях и в должностных инструкциях устанавливаются полномочия и ответственность по выполнению функций и процедур СМК.

В СТУ, положениях о подразделениях, должностных инструкциях устанавливаются обязанности по проведению мероприятий по предотвращению несоответствий (п. 8.3), регистрации проблем и отклонений (п. 4.4.3, 8.2), анализу несоответствий (п. 8.3) и устранению причин несоответствий (п. 8.3), по управлению доработкой (п. 8.3), по проверке выполнения решений.

5.5.2. Представитель руководства в области качества

Представитель руководства по качеству несёт ответственность и имеет полномочия, **включая:**

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;
- организация и проведение внутренних аудитов Университета;
- анализ результативности СМК;
- подготовка и представление руководству Университета данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками Университета.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Представитель руководства по качеству выполняет обязанности председателя Совета по качеству и наделяется следующими полномочиями:

- осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и СМК;
- организует взаимодействие высшего руководства Университета с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- информирует руководство о функционировании системы менеджмента качества, в том числе, о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов и контролирует деятельность руководителей процессов по результатам:
 - сбора и анализа записей и данных о процессе;
 - управления несоответствиями;
 - мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

Для осуществления обязанностей и полномочий в части СМК представителю руководства по качеству подчиняется «Отдел качества подготовки специалистов».

5.5.3. Руководители процессов СМК

Руководители (владельцы) процессов назначаются распоряжением ректора Университета, о чем есть соответствующие записи (приказ, распоряжение, утвержденная матрица ответственности).

Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах - планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценка процесса.



5.5.4. Внутреннее информирование

Руководство Университета обеспечивает организацию процессов обмена информацией, которые включают:

- использование системы организационно-распорядительной документации;
- локальную компьютерную сеть и сайт Университета;
- наглядные материалы;
- рабочие совещания, собрания и конференции.

Руководство Университета активно поощряет обратную связь и получение информации от работников как средство их вовлечения в процесс менеджмента качества. Обмен информацией ограниченного распространения регламентируется особо.

Для обеспечения стабильного внутреннего обмена информацией на всех стадиях подготовки, реализации учебно-воспитательного процесса и аттестации обучаемых осуществляют регистрацию данных о достигнутых результатах (п. 4.4.3), анализируют эти данные и оценивают результативность процессов. Ответственность за сбор, анализ, распределение информации устанавливают в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, соответствующих СТУ и, при необходимости, приказами и распоряжениями.

В процедуру внутреннего обмена информацией включают обеспечение исполнителей всех процессов учебными, методическими, нормативными и справочными данными, создание информационных массивов по п. 6.5.

Информация в Университете отвечает требованиям достоверности, полноты, своевременности и доступности. Ответственность за выполнение данных требований несут должностные лица, передавшие информацию.

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам Университета в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки системы менеджмента качества Университета.

Оперативно информация о функционировании системы менеджмента качества может выноситься на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и руководители процессов СМК информируют остальной персонал Университета о состоянии и развитии системы менеджмента качества на

**Руководство по качеству**

РК-2010

совещаниях подразделений, которые проводятся с установленной периодичностью.

5.6. Анализ СМК руководством Университета**5.6.1. Отчет представителя руководства по качеству**

Представитель руководства по качеству с установленной периодичностью (раз в год) готовит и составляет отчет по результатам функционирования системы менеджмента качества с оценкой ее результативности достижения установленных целей Университета в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК (см. раздел 8).

Отчет представителя руководства по качеству оформляется по установленной форме и содержит информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики;
- о внутренних аудитах;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках, а также данные о результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества Университета;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- а также предложения по внесению изменений в СМК.

Отчет представляется ректору Университета, доводится до сведения персонала, обучаемых и иных заинтересованных сторон. Отчет представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в Университете порядком.

Входные данные для анализа включают следующую информацию:

- результаты внутреннего и внешнего аудитов;
- данные об удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
- данные о мониторинге процессов и результатах аттестации обучаемых;
- оценки результативности и эффективности предупреждающих и корректирующих действий;
- оценки действий по решениям на основе предыдущих анализов;
- рекомендации по улучшению;
- данные о трудоустройстве выпускников и отзывы об их



профессиональном росте;

- данные о состоянии компетентности персонала;
- данные об удовлетворенности всех заинтересованных сторон, в том числе, персонала Университета и обучаемых;
- факторы, связанные с потребностями в специалистах;
- результаты самооценки и т. д.

В процессе анализа определяют сильные и слабые стороны действующей СМК и разрабатывают соответствующие планы по ее совершенствованию.

5.6.2. Деятельность руководства по анализу СМК

На основе отчета представителя руководства по качеству ректор Университета с установленной периодичностью дает оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели в области качества и планируемые ресурсы.

В результате анализа высшее руководство принимает решения по:

- повышению результативности и эффективности СМК и ее процессов;
- улучшению качества процессов обучения и качества подготовки обучаемых;
- обеспечению требуемыми ресурсами.

Выходные данные анализа используют как входные данные для процессов текущего и стратегического улучшения, снижения рисков и постановки новых целей.

Результаты проведения таких оценок представляются в отчете «Оценка СМК высшим руководством Университета» по установленной форме и доводятся до руководителей процессов СМК, сотрудников Университета и иных заинтересованных сторон.

6. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК

6.1. Процесс 3.1* «Управление персоналом»

Управление персоналом Университета направлено на обеспечение его компетентности, т. е. способности персонала применять знания и умения в соответствии с полученным образованием, специальной подготовкой, навыками и опытом при выполнении должностных обязанностей.

**Руководство по качеству**

РК-2010

В рамках процесса подготовки персонала и поддержания его компетентности руководство Университета, факультетов и кафедр:

- проводят анализ текущего состояния и потребностей в уровне компетентности для планирования и осуществления приема на работу, конкурсного отбора и замещения должностей, специальной подготовки, повышения квалификации, переподготовки и аттестации персонала всех уровней и категорий;

- создают условия для повышения образовательного и интеллектуального уровней всего персонала и обучаемых;

- создают и поддерживают атмосферу вовлеченности всего персонала и обучаемых в активный процесс реализации политики в области качества;

- осуществляют разработку методов мотивации персонала и обучаемых к качественному труду.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.1–2010 «Управление персоналом».

6.2. Процесс 3.2* «Управление образовательной средой»

Данный вид деятельности Университета направлен на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.2–2010 «Управление образовательной средой».

6.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»

Данный вид деятельности Университета направлен на подготовку, выпуск и распространение учебных, учебно-методических, научно-методических и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований Университета. Пополнение библиотечного фонда учебной, научной,



методической литературой осуществляют как путем приобретения её в издательствах и организациях, так и путем издания трудов преподавателей и ученых через издательство Университета.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.3–2010 «Редакционно-издательская деятельность».

6.4. Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание»

Данный вид деятельности направлен на удовлетворение потребностей Университета в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучаемых и сотрудников. Учебный процесс, научная деятельность, повышение культурного уровня персонала и обучаемых обеспечиваются литературой и информацией в различных формах. Потребность в информации в первую очередь определяют кафедры в соответствии с образовательными программами, а также по заявкам преподавателей, обучаемых и сотрудников Университета. Формирование фонда базы знаний и обеспечение доступа к нему персонала и обучаемых осуществляет научно-техническая библиотека Университета.

Доступ к внутренним и внешним источникам информации на электронных носителях обеспечивают внутриуниверситетская телекоммуникационная сеть, электронная библиотечная система библиотеки и Интернет.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.4–2010 «Библиотечное и информационное обслуживание».

6.5. Процесс 3.5 «Управление информационной средой»

Данный вид деятельности направлен на формирование и развитие корпоративной информационной среды Университета, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем Университета, направленная на обеспечение



доступности информационных ресурсов и повышение результативности и эффективности всех видов его деятельности. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки системы менеджмента качества Университета.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.5–2010 «Управление информационной средой».

6.6. Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»

Данный вид деятельности направлен на оказание обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам Университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.10–2010 «Социальная поддержка студентов и сотрудников».

6.7. Процесс 3.6* «Управление закупками»

Для поддержания и развития процессов предоставления образовательных услуг в Университете планируют и производят закупки:

- оборудования, в том числе приборов, компьютерной техники, стендов, станков и др.;
- мебели и другого оснащения аудиторий и лабораторий;
- информационных технологий (программ);
- литературы и нормативной документации;
- средств печати и тиражирования документов на бумажном и электронном носителях;
- расходных материалов и канцелярских товаров;
- другой продукции, необходимой для учебного процесса (п. 7.1), обеспечения инфраструктуры (п. 6.8), обеспечения производственной



среды (п. 6.9), а также для обеспечения управления (п. 5.4).

Кроме того, Университет закупает энергоносители, воду, арендует помещения, спортивные сооружения, пользуется услугами сторонних организаций по медицинскому обслуживанию, связи, охране и т. д.

Планы закупок формируют на основании планирования высшим руководством (п. 5.1; 5.3; 5.4; 5.6), планирования жизненного цикла предоставления образовательных услуг на факультетах и кафедрах (7.1), а также по заявкам факультетов, кафедр, подразделений.

Университет оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями Университета и установленными нормативными требованиями. При отборе, оценке и повторной оценке поставщиков учитывают:

- наличие лицензии на соответствующие виды деятельности и виды продукции;
- наличие сертификатов на продукцию;
- подтверждение качества, своевременность поставки и приемлемость цены, а также сохранение свойств продукции, ранее поставленной в Университет;
- наличие СМК, сертифицированной на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 или другой системе;
- подтверждение участия поставщика в конкурсах Правительства РФ, региональных конкурсах и других конкурсах в области качества, а также в выставках и ярмарках;
- другие подтверждения авторитета поставщика.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.6–2010 «Управление закупками».

6.8. Процесс 3.7* «Управление инфраструктурой»

Данный вид деятельности направлен на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры Университета с целью создания условий деятельности студентов и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности: образовательную, научную и инновационную деятельность. Инфраструктура Университета



обеспечивает реализацию всех процессов предоставления образовательных услуг и включает:

- учебные корпуса, общежития, здания вспомогательных служб, столовую, территорию Университета;
- аудитории, лаборатории, мастерские, компьютерные классы, библиотеку, преподавательские и другие помещения;
- оборудование, включая авиационную технику, компьютеры, станки, приборы, установки и другие технические средства;
- системы водоснабжения и канализации, энерго и газоснабжения;
- средства коммуникации, транспортные и другие средства.

Каждый компонент инфраструктуры подвергают контролю в отношении степени выполнения требуемых функций, его состояния на предмет оценивания рисков, связанных с безопасностью людей, и осуществления предупреждающих действий

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-3.7-2010 «Управление инфраструктурой».

6.9. Процесс 3.8 «Управление производственной средой»

Данный вид деятельности направлен на формирование, поддержание и развитие **производственной среды** Университета, а также обеспечение комфортных условий деятельности его сотрудников. Производственную среду - комбинацию человеческого и физического факторов - рассматривают как совокупность условий работы, учебы и быта с учетом физических, социальных, психологических и экологических воздействий на человека.

Руководство всех уровней обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность, качество работы персонала и успешную учебу студентов и других категорий обучаемых. Для преподавателей и других категорий сотрудников условия труда устанавливают, исходя из положений Трудового кодекса РФ, Устава Университета, коллективного договора и других нормативно-правовых актов при активном участии профсоюзной организации. Сотрудник заключает с Университетом трудовой договор (контракт).

Процесс 3.8 «Управление производственной средой» не включает процессы управления образовательной средой и информационной средой,



которые выделяются в качестве самостоятельного процесса системы менеджмента качества (см. разделы 6.2 и 6.5).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.8–2010 «Управление производственной средой».

6.10. Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

Обеспечение безопасности жизнедеятельности — это деятельность Университета, направленная:

- на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучающихся;
- создание условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучающихся в процессе нахождения в Университете.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.9–2010 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».

7. Менеджмент основных процессов СМК

7.1. Процессы, связанные с потребителями

7.1.1. Процесс 2.1* «Маркетинг»

Маркетинг - процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности Университета, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности Университета.

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;



Руководство по качеству

РК-2010

- предприятия и организации - партнёры;

- предприятия - работодатели.

В качестве внутренних потребителей (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

- обучаемые;

- все категории персонала Университета;

- процессы и функциональные подразделения Университета.

В рамках процесса 2.1 «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;

- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;

- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;

- информирование о программах и продуктах деятельности Университета, формирование спроса на результаты его деятельности;

- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа Университета;

- позиционирование университета на рынке образовательных услуг и научной продукции;

- разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СМК Университета.

Университет, осуществляя процессы предоставления образовательных услуг в рамках лицензированной деятельности, стремится удовлетворить потребности:

- личности (студентов, слушателей, аспирантов) в интеллектуальном развитии и получении востребованной профессии;

- общества в нравственно стойких, образованных и культурных профессионалах;

- организаций-потребителей в выпускниках, способных эффективно выполнять производственные и управленческие функции.

Эти потребности (требования) устанавливаются на основе:

- заявлений абитуриентов и других категорий обучаемых при зачислении на образовательную программу;

- положений государственных образовательных стандартов;

- законодательных и других нормативно-правовых актов;

- контрактов (договоров) с физическими или юридическими лицами;

- предложений организаций — потребителей выпускников;

- политики, целей и планов Университета.

**Руководство по качеству**

РК-2010

Требования документируют в основных образовательных программах, в программах обеспечения качества и других внутренних документах Университета, которые включают, в том числе, ожидаемые потребности потребителей.

Анализ осуществляют:

- при подготовке к аттестации образовательных программ;
- при планировании изменений в номенклатуре направлений, специальностей и специализаций, форм обучения и контингента обучаемых;
- при составлении реклам и доведении до сведения потенциальных потребителей возможностей Университета;
- в процессе предоставления образовательных услуг при оценивании степени удовлетворенности обучаемых и других потребителей;
- в других случаях.

Университет осуществляет связь с потребителями (обучаемыми и заинтересованными сторонами) путем:

- предоставления им информации о состоянии и изменениях процессов реализации образовательных программ и производственных условий;
- взаимного обмена информацией по возникающим проблемам и внесения предложений по их разрешению, а также по улучшению;
- обратной связи от обучаемых и организаций, которые направили их на учебу;
- обратной связи от организаций, на базе которых созданы филиалы кафедр, где студенты проходят практику, выполняют выпускные работы и другие виды учебной работы.

Полученные Университетом данные используют для анализа (п. 8.2), разработки корректирующих (п. 8.4.2) или предупреждающих (п. 8.4.2) действий.

Высшее руководство Университета и руководители факультетов и кафедр устанавливают взаимодействия со средними образовательными учреждениями - поставщиками абитуриентов - для обмена информацией, разработки и реализации совместных проектов в целях улучшения результативности и эффективности деятельности каждой из участвующих сторон.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- информационная карта процесса ИК-2.1-2010 «Взаимодействие с потребителями»;



- документированная процедура ДП–7.1 «Взаимодействие с потребителями и анализ результатов деятельности СМК».

7.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями

7.1.2.1. Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ»

Данный вид деятельности направлен на планирование и разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.5* «Реализация основных образовательных программ ВПО». Результатом процесса 2.2* является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Процессы жизненного цикла предоставления образовательных услуг планируют и реализуют во взаимосвязи с другими процессами сети процессов СМК, разработанными, внедренными и поддерживаемыми в рабочем состоянии в Университете (Таблица 4.1).

Планирование процессов осуществляют для конкретных видов предоставляемых образовательных услуг по направлениям (специальностям), на которые Университет имеет лицензию.

К входным данным процесса планирования относят:

- требования государственных образовательных стандартов;
- государственные заказы на подготовку специалистов, бакалавров и магистров;
- договоры с физическими и юридическими лицами на образовательные услуги;
- выходные данные анализа со стороны руководства (п. 5.6), информацию по анализу данных (п. 8.2) и мониторингу (п. 8.2):
- данные о степени удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон (п. 8.2.1);
- данные маркетинга;
- другие данные, содержащие требования и степень их выполнения.

Планирование на общеуниверситетском уровне осуществляют с целью установления взаимодействий управляющих процессов, процессов обеспечения ресурсами, вспомогательных и обеспечивающих процессов, процессов организации подготовки и зачисления в Университет, а также

**Руководство по качеству**

РК-2010

процессов обучения по гуманитарным, социально-экономическим (ГСЭ) и естественнонаучным (ЕН) дисциплинам (см. рис. 4.2.).

Планирование предусматривает:

- обеспечение образовательных программ ресурсами;
- организацию приема в Университет;
- составление графиков учебного процесса;
- распределение функций и учебных дисциплин по кафедрам;
- разработку рабочих учебных (семестровых) планов;
- оценивание учебной и другой нагрузки преподавателей и составление штатного расписания;
- организацию совместно с выпускающими кафедрами производственной практики и государственной аттестации выпускников;
- составление расписаний занятий;
- другие виды мероприятий, необходимые для реализации и улучшения предоставления образовательных услуг.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют (п. 4.4.3) и подвергают анализу (п. 5.6).

Планирование на уровне факультетов осуществляют в целях координации учебно-воспитательной деятельности кафедр, организации аттестации студентов, согласования взаимодействий с общеуниверситетскими структурами и другими факультетами (см. рис. 4.2.).

Планирование предусматривает:

- формирование лекционных потоков;
- организацию занятий по дисциплинам по выбору студентов;
- согласование рабочих учебных планов;
- подготовку к изданию учебной и методической литературы;
- разработку графиков самостоятельной работы студентов;
- подготовку предложений в расписание учебных занятий;
- контроль процессов и аттестацию студентов;
- другие виды мероприятий, необходимые для реализации образовательных программ.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют (п. 4.4.3) и подвергают анализу (п. 5.6; 8.2).

Планирование на уровне кафедры осуществляют с целью организации предоставления образовательных услуг обучаемым (см. рис. 4.2.).

На кафедрах разрабатывают:

- планы работы кафедры;
- планы методической работы;

**Руководство по качеству**

РК-2010

- индивидуальные планы преподавателей;
- планы научно-исследовательских работ;
- планы взаимных посещений преподавателями учебных занятий;
- планы подготовки к изданию учебной, научной и методической литературы;
- планы приобретения, создания или модернизации лабораторных стендов и другого учебного оборудования;
- планы заседаний кафедры, научных и методических семинаров;
- рабочие программы учебных дисциплин;
- планы повышения квалификации преподавателей и учебно-вспомогательного состава;
- планы работы кураторов учебных групп;
- графики выполнения заданий студентами и сроки рубежного контроля знаний студентов внутри семестра;
- другие планы и программы, необходимые для реализации образовательных программ.

На профилирующих кафедрах, кроме того, разрабатывают:

- учебные планы направлений (специальностей) подготовки бакалавров, специалистов и магистров в соответствии с государственными образовательными стандартами;
- предложения по распределению учебных дисциплин между кафедрами Университета;
- основные образовательные программы, включая учебно-методические комплексы специальностей или направлений.

Результаты выполнения запланированных мероприятий и достигнутые результаты регистрируют в специальных журналах, протоколах заседаний кафедр, других формах записей (п. 4.4.3) и подвергают их анализу (п. 8.2).

В Университете на уровне кафедр осуществляют проектирование и разработку процедурных документов, регламентирующих процессы предоставления образовательных услуг. К таким документам относятся: учебные планы; программы учебных дисциплин; методические указания к проектированию, проведению занятий; другие компоненты учебно-методических комплексов учебных дисциплин и направлений.

Проектирование и разработку проводят при:

- введении в действие новых государственных образовательных стандартов;
- освоении новых образовательных программ и переходе на новые или переработанные учебные планы;



- освоении новых дисциплин, например, дисциплин специализаций или дисциплин по выбору студентов;
- внедрении новых технологий обучения, например, использование компьютерной техники, дистанционного обучения, проведение лабораторного практикума в организациях;
- модернизации учебной и лабораторной базы;
- подготовке учебных пособий, конспектов лекций и методической документации.

В процессе проектирования и разработки проводят систематический анализ соответствия запланированных мероприятий с целью оценить способность разработки удовлетворять сформулированные требования (входные данные), а также выявить возникающие проблемы и внести предложения по их решению.

Анализ проводят исполнители, члены методических групп кафедры и другие лица, заинтересованные в результатах разработки. Результаты анализа могут обсуждаться на заседаниях кафедры.

Результаты анализа и предложения по совершенствованию хода разработки регистрируют в протоколах методических групп, заседаний кафедр или других записях (п. 4.4.3).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.2–2010 «Проектирование и разработка образовательных программ».

7.1.2.2. Процесс 2.7 «Проектирование образовательных программ дополнительного образования»

Данный вид деятельности направлен на планирование и разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.8 «Реализация образовательных программ дополнительного образования» и процесса 2.3 «Довузовская подготовка» (в части реализации образовательных услуг).

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам образовательных программ дополнительного образования, реализуемым в Университете.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также



документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.7–2010 «Проектирование образовательных программ дополнительного образования».

7.2. Процессы создания ценности для потребителей

7.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»

Данный вид деятельности направлен на привлечение в Университет абитуриентов, их профессиональную ориентацию и подготовку к вступительным испытаниям в Университет.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.3–2010 «Довузовская подготовка».

7.2.2. Процесс 2.4* «Прием студентов»

Данный вид деятельности направлен на отбор абитуриентов и зачисление студентов в Университет на образовательные программы высшего профессионального образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.4–2010 «Прием студентов».

7.2.3. Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ ВПО»

Данный вид деятельности направлен на формирование у студентов компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающееся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Управление деятельностью по предоставлению образовательных услуг осуществляют в соответствии с запланированными процессами и разработанными процедурными документами (п. 7.1.2.1.).

Управление процедурами, непосредственно связанными с обучаемыми, включает:

**Руководство по качеству**

РК-2010

- прием на обучение;
- обеспечение обучаемых программами, заданиями, графиками самостоятельной работы студентов (СРС) и сроками рубежного контроля знаний;
- обеспечение доступа к источникам информации (литературе, учебным пособиям, методическим и справочным материалам, компьютерным программам и другим базам знаний);
- предоставление обучаемым возможности выбора специализаций в рамках учебного плана и выбора учебных дисциплин в рамках дисциплин по выбору;
- предоставление обучаемым возможности выбирать темы курсовых проектов и работ, выпускной квалификационной работы и места производственной практики;
- создание условий для самостоятельной и научной работы;
- организацию контроля успеваемости студентов;
- другие необходимые управляющие действия.

Управление процедурами, связанными с деятельностью преподавателей, включает:

- распределение учебной нагрузки между преподавателями кафедры;
- составление и контроль исполнения индивидуальных планов;
- актуализацию и утверждение рабочих программ дисциплин;
- организацию взаимного посещения занятий преподавателями и обсуждение результатов;
- организацию методической работы;
- составление расписания занятий и консультаций и контроль его соблюдения;
- другие необходимые управленческие действия.

Примечание. Повышение квалификации преподавателей осуществляют согласно п. 6.1.

Управление процедурами, связанными с поддержанием инфраструктуры и производственной среды, включает:

- проверку готовности учебных помещений и оборудования к занятиям, контроль их состояния в течение семестра;
- оценивание степени укомплектования образовательных программ, учебно-методических комплексов;
- проверку состояния средств безопасности труда и обеспечения санитарных и других условий;

**Руководство по качеству**

РК-2010

- другие необходимые управляющие действия.

Действия по управлению образовательной деятельностью регламентированы в положениях о подразделениях (кафедрах, факультетах), об учебно-методическом управлении, а также в должностных инструкциях руководителей соответствующих подразделений. В эти действия включены также процедуры оценивания и улучшения результативности и эффективности учебного процесса согласно циклу PDCA (п. 4.1) и процедуры регистрации достигнутых результатов (п. 4.4.3).

Университет обеспечивает сохранение требуемых условий для предоставления образовательных услуг. Разработанные и используемые нормативные и процедурные документы, включая учебные планы, учебно-методические комплексы и др., поддерживают в рабочем состоянии и управляют ими в соответствии с п. 4.4.2.

Оборудование и технические средства, находящиеся в эксплуатации, подвергаются планово-предупредительным проверкам и, при необходимости, ремонту. Временно находящееся на складах оборудование хранится в условиях, соответствующих установленным нормам.

Сохранение компетенций, знаний, умений и навыков обучаемых поддерживается путем выполнения заданий на повторение, комплексного рассмотрения вопросов на лекциях, на практических, лабораторных занятиях и при выполнении студентами заданий СРС, а также во время производственной практики и выполнении курсовых и дипломных работ и проектов.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-2.5-2010 «Реализация основных образовательных программ ВПО».

7.2.4. Процесс 2.8 «Реализация образовательных программ дополнительного образования»

Данный вид деятельности направлен на формирование у обучающихся дополнительных профессиональных компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающееся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также



документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.8–2010 «Реализация образовательных программ дополнительного образования».

7.2.5. Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»

Данный вид деятельности Университета направлен на подготовку специалистов высшей квалификации — кандидатов и докторов наук.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.9–2010 «Подготовка кадров высшей квалификации».

7.2.6. Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

Данный вид деятельности направлен на организацию воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.6–2010 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».

7.2.7. Процесс 2.10* «Научные исследования и разработки»

Данный вид деятельности направлен на проведение научных исследований в Университете в интересах внутренних (процессы и подразделения, организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.10–2010 «Научные исследования и разработки».



7.2.8. Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»

Это деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения, организации) и внешних потребителей.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.11–2010 «Инновационная деятельность».

7.2.9. Процесс 2.12 «Международная деятельность»

Это деятельность Университета по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная:

- на продвижение бренда Университета, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников Университета;
- международное признание сертификатов (дипломов) и квалификаций, выдаваемых или присваиваемых Университетом;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.12–2010 «Международная деятельность».

8. Деятельность Университета по измерению, анализу и улучшению

8.1. Общие положения

Университет планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для демонстрации

**Руководство по качеству**

РК-2010

соответствия результатов своей деятельности требованиям постоянного повышения ее эффективности.

В Университете определены, планируются и осуществляются процессы:

- измерения;
- анализа;
- улучшения.

В Университете реализован процесс измерения путем:

- оценки удовлетворенности всех заинтересованных сторон (внешних и внутренних потребителей, персонала);
- проведения аудитов.

Для принятия решений, основанных на фактах, в целях улучшения деятельности по удовлетворению потребностей заинтересованных сторон осуществляют сбор информации, характеризующей:

- соответствие качества образовательных услуг требованиям;
- соответствие процессов и процедур требованиям, установленным в документации СМК;
- результативность функционирования СМК;
- степень достижения целей, сформулированных в политике в области качества и планах Университета;
- степень удовлетворенности заинтересованных сторон;
- возможности и резервы для улучшения деятельности Университета.

Сбор информации планируют и организуют на всех трех уровнях согласно модели СМК, основанной на процессном подходе (п. 4.1.). На общеуниверситетском уровне сбор и анализ информации осуществляет отдел качества подготовки специалистов.

Анализ информации, в том числе оценивание динамики показателей и тенденций, проводят в целях формирования данных для анализа со стороны руководства (п. 5.6).

Для сбора информации и ее первичной обработки применяют унифицированные машинно-ориентированные формы документов, используют внутреннюю телекоммуникационную сеть и представление результатов предварительного анализа на электронных носителях.

В целях подготовки персонала, осуществляющего сбор и обработку информации, а также сотрудников подразделений, предоставляющих информацию, периодически проводят обучение.

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы менеджмента качества



Университета. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в его информационной карте.

8.2. Мониторинг, измерение и анализ процессов

8.2.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон

Университет определил методы и процедуры для получения информации об удовлетворенности внешних и внутренних потребителей. Полученная информация используется при анализе со стороны руководства. В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;
- предприятия - работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в СМК осуществляется в рамках процесса 2.1* «Маркетинг». В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационной карте этого процесса.

Кафедры и факультеты, а также учебно-методическое управление и отдел качества подготовки специалистов осуществляют сбор информации об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг, предоставляемых Университетом. Уровень удовлетворенности измеряют путем сопоставления целей и показателей деятельности Университета с ожиданиями потребителей и других заинтересованных сторон. Данные об удовлетворенности, включая тенденции, используют для принятия решений по совершенствованию процедур, процессов и СМК Университета.

Удовлетворенность обучаемых в процессе получения ими образовательных услуг оценивают путем:

- проведения анонимного или открытого анкетирования;
- бесед преподавателей и администрации с обучаемыми;
- рассмотрения жалоб;
- наблюдений за поведением обучаемых и их отношением к тем или иным учебным дисциплинам;
- анализа реакции обучаемых на результаты проверки знаний или



Руководство по качеству

РК-2010

аттестации;

- применения других методов.

Оценивание удовлетворенности проводят по таким аспектам, как:

- содержание изучаемых дисциплин;
- методы преподавания;
- расписание занятий;
- лабораторное оборудование;
- учебные и методические пособия;
- экзамены, зачеты, защита курсовых и дипломных работ и проектов;
- условия работы, условия проживания и отдыха, медицинское и другое

обслуживание;

- атмосфера в учебной группе и в коллективе кафедры;
- другие аспекты, влияющие на удовлетворенность.

Мониторинг удовлетворенности обучаемых осуществляют по установленной процедуре.

Удовлетворенность выпускников Университета, а также организаций, в которых они работают, оценивают путем:

- периодического анкетирования;
- рассмотрения претензий и предложений организаций;
- бесед во время традиционных встреч выпускников в Университете;
- организации других каналов обратной связи.

Оценивание удовлетворенности проводят по таким аспектам, как:

- достаточность полученных знаний и навыков в Университете для качественного выполнения функций на рабочем месте;
- способность продвижения по службе;
- нравственно-этические стороны;
- другие факторы, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность преподавателей и сотрудников кафедр и других подразделений оценивают путем:

- рассмотрения рекомендаций и требований профсоюзной организации;
- обсуждения на заседаниях кафедр, подразделений и других собраниях коллектива;
- рассмотрения персональных или коллективных жалоб;
- аттестации рабочих мест;
- применения других методов.

Оценивание удовлетворенности проводят по таким аспектам, как:

**Руководство по качеству**

РК-2010

- соответствие Трудовому кодексу РФ, другим нормативным актам, условиям контракта (трудового договора), коллективного договора, обязательствам руководства;
- соответствие уровня предшествующей подготовки обучаемых, их способности и желание обучаться;
- другие аспекты, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность общества, исполнительных и региональных органов, родителей, абитуриентов, школ и других средних учебных заведений оценивают путем:

- проведения мероприятий по постановлениям и рекомендациям указанных органов;
- анализа публикаций в средствах массовой информации и принятия решений по ним;
- обработки отзывов и предложений, полученных от заинтересованных сторон;
- проведения совместных совещаний и конференций с представителями общественности и средних учебных заведений;
- применением других методов.

8.2.2. Внутренние проверки (аудиты) СМК

Внутренний аудит рассматривают как разновидность независимого мониторинга для получения информации о степени реализации политики в области качества, о выполнении процедур и требований, предъявляемых к СМК. Аудит позволяет повысить достоверность и обеспечить получение более полной информации о сильных и слабых сторонах деятельности Университета.

Ежегодно представитель руководства в области качества составляет «Программу внутренних аудитов СМК» по установленной форме и представляет ее на утверждение ректору Университета.

В существенных с точки зрения качества случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т. п.

Регулярно проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства Университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе менеджмента

**Руководство по качеству**

РК-2010

качества и ее результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности требованиям «Стандартов и директив ENQA»;
- соответствие описанной в СМК деятельности Университета требованиям стандарта ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ИСО 19011–2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из трех основных этапов:

- подготовка аудита;
- проведение аудита;
- подготовка, утверждение и рассылка «Отчета по аудиту» установленной формы.

Программу внутреннего аудита формирует отдел качества подготовки специалистов, исходя из общих целей аудита, состава целей мониторинга и информации о предыдущих внутренних и внешних аудитах.

Процедура аудита на кафедре (в подразделении) предусматривает:

- подготовительные работы, включающие назначение аудиторской группы, знакомство с документацией, составление вопросников и т. д.;
- предварительное взаимодействие с руководством проверяемого подразделения, согласование времени и т. д.;
- проверку «на месте», включающую проведение совещаний, проверку документации, наблюдение за работой сотрудников и т. д.;
- подготовку и утверждение отчета по результатам аудита.

На основании отчета руководство проверенного подразделения разрабатывает корректирующие действия (п. 8.4.2), результаты выполнения которых могут перепроверить эксперты-аудиторы.

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Аудиторы проходят подготовку с учетом требований ИСО 19011–2002.

Результаты внутренних проверок используются:



Руководство по качеству

РК-2010

1. Представителем руководства по качеству при подготовке ежегодного отчета руководству Университета.

2. Руководителями процессов и подразделений:

- при оценке эффективности и результативности процесса;
- при принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура ДП–8.4.2 «Корректирующие и предупреждающие действия»);
- при планировании мероприятий по улучшению процессов системы менеджмента качества (документированная процедура ДП–5.4.2 «Планирование процессов СМК»).

Последовательность проведения внутренних аудитов описана в документированной процедуре ДП–8.2.2 «Внутренние аудиты».

8.2.3. Измерение и анализ характеристик процессов

В основу выбора методов измерения и анализа данных в Университете положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;
- принцип ясной интерпретации результатов анализа.

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволяют осуществлять предупреждающие действия. Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Мониторинг и оценивание процессов управления, вспомогательных процессов и процессов предоставления образовательных услуг проводят на всех уровнях: Университет, факультеты, кафедры, подразделения. Результаты мониторинга и измерений демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов и, при необходимости, дают основание принимать решения по улучшению (п. 8.4).

Обязанности по мониторингу и измерениям процессов устанавливаются в должностных инструкциях и положениях о подразделениях.

Мониторингу регулярно подлежат:

- степень выполнения планов;
- соответствие изучаемых тем утвержденным учебным программам;
- соблюдение графиков;
- выполнение принятых решений;
- приобретенные обучаемыми знания;



- состояние учебного оборудования в отношении его пригодности;
- другие объекты, состояние которых влияет на результативность и эффективность учебного процесса.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе, а также статистических процедур или методов анализа являются рабочие инструкции по их применению, ссылки на которые содержатся в информационных картах процессов.

8.2.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг

Университет создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг. Оценивание результатов предоставления образовательных услуг осуществляют на этапах аттестации обучаемых по отдельным частям (дисциплинам, модулям дисциплин) и по полной образовательной программе. Документы, подтверждающие результаты аттестации, подписывают уполномоченные лица с указанием фамилий (п. 4.4.2).

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в информационных картах процессов, связанных с разработкой и реализацией в Университете образовательных услуг:

- процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ» (ИК–2.2–2010);
- процесс 2.4* «Прием студентов» (ИК–2.4–2010);
- процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ ВПО» (ИК–2.5–2010);
- процесс 2.7 «Проектирование образовательных программ дополнительного образования» (ИК–2.7–2010);
- процесс 2.8 «Реализация образовательных программ дополнительного образования» (ИК–2.8–2010);
- процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации» (ИК–2.2–2010).

8.2.5. Самооценка в сравнении с другими ОУ

Для оценивания результативности и возможностей постоянного улучшения СМК осуществляют анализ данных о функционировании СМК на всех этапах предоставления образовательных услуг на кафедрах, в подразделениях и

**Руководство по качеству**

РК-2010

факультетах, а также в учебно-методическом управлении и отделе качества подготовки специалистов. Анализ данных используют для оценивания:

- удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- степени соответствия образовательных услуг и знаний обучаемых требованиям;
- тенденций и динамики показателей результативности и других характеристик процессов;
- причин несоответствий и возможностей проведения предупреждающих действий;
- имеющихся неиспользованных резервов;
- характеристик поставщиков абитуриентов;
- компетентности и вовлеченности персонала Университета.

Анализ зачетных и экзаменационных сессий осуществляют по утвержденной методике.

Кроме того, анализу подвергаются данные о взаимном обмене информацией с организациями-потребителями для согласованного внесения улучшений в учебный процесс и выполнения предупреждающих действий.

Итоговые отчеты о состоянии и динамике показателей качества предоставления образовательных услуг, содержащие также предложения по улучшению, периодически готовят руководители кафедр и факультетов с участием службы качества для разработки мероприятий по улучшению. Отчеты представляются высшему руководству Университета (в ректорат) для анализа и принятия решений (п. 5.6).

Университет периодически проводит самооценку эффективности функционирования системы менеджмента качества в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности по проведению самооценки».

8.3. Управление несоответствиями

Деятельность по управлению **несоответствиями** в Университете регламентируется документированной процедурой ДП–8.3 «Управление несоответствиями». Несоответствия как невыполнение требований выявляют и идентифицируют на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучаемых, а также при реализации

**Руководство по качеству**

РК-2010

управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов. Управление несоответствиями осуществляют в целях своевременного их устранения и предотвращения применения (использования) или передачи на следующие стадии учебно-воспитательного процесса.

В Университете реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучаемых (студентов, аспирантов, докторантов, слушателей);
- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов;
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды;
- несоответствие информационной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2, 7.1);
- взаимодействия с потребителями (см. раздел 7.1);
- внутренних проверок (см. раздел 8.2.2);
- по результатам самооценки Университета (см. раздел 8.2.5);
- по результатам внешнего аудита Университета в ходе лицензирования и аккредитации.

При обнаружении несоответствий их идентифицируют, приостанавливают использование услуг, при возможности и целесообразности осуществляют коррекцию (доработку, исправление), разрабатывают корректирующие действия по устранению причин (п. 8.4.2), осуществляют повторную верификацию.

Несоответствия, обнаруженные при проверке знаний или аттестации обучаемых, регистрируют (п.4.4.3), оценивают степень несоответствий по установленным шкалам и принимают решения по доработке неусвоенного материала и повторной проверке, отчислению из Университета или другие решения.

Перечень и виды возможных несоответствий устанавливается документированной процедурой ДП–8.3 «Управление несоответствиями».



8.4. Улучшения

8.4.1. Планируемые улучшения СМК

Планирование улучшений реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего документа.

Высшее руководство вовлекает всех сотрудников Университета в осуществление действий по повышению результативности и эффективности деятельности. Для этого используются результаты мониторинга (п. 8.2), в том числе внутренних (п. 8.2.2) и внешних аудитов, результаты анализа данных (п. 8.2), корректирующих (п. 8.4.2) и предупреждающих действий (п. 8.4.2), а также анализа со стороны руководства (п. 5.6).

Количественные оценки результативности СМК отдел качества подготовки специалистов представляет для анализа руководству Университета с установленной периодичностью (п. 5.5.1).

Университет постоянно улучшает существующую СМК. Для этого Университет анализирует и периодически корректирует политику и цели в области качества, совершенствует планирование качества, методы анализа данных для улучшения, анализ со стороны руководства и вырабатывает предупреждающие и корректирующие действия.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы менеджмента качества (раздел 4.1). В рамках основных и обеспечивающих процессов системы менеджмента качества Университета разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. раздел 6, 7, 8.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в **информационной карте процесса**.

8.4.2. Корректирующие и предупреждающие действия

Университет осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин появившихся несоответствий, чтобы предотвратить их повторение. В Университете создана документированная процедура, устанавливающая требования относительно выявления несоответствий, их значимости и влияния на качество образовательных услуг; определения причин несоответствий с

**Руководство по качеству**

РК-2010

использованием методов мозгового штурма, статистических методов, причинно-следственных диаграмм, а также:

- принятия решений, устанавливающих корректирующие действия и их реализацию, для предотвращения повторений несоответствий;
- регистрации результатов предпринятых действий;
- анализа эффективности предпринятых действий.

Университет вырабатывает предупреждающие действия, предпринимаемые для предотвращения потенциальных несоответствий. Предупреждающие действия осуществляются во всех структурных подразделениях Университета, задействованных в системе менеджмента качества.

Источниками информации для рассмотрения корректирующих действий могут быть:

- результаты верификации и валидации процессов;
- результаты мониторинга учебного процесса;
- данные о проверке знаний обучаемых, включая аттестацию;
- отчеты о внутренних аудитах;
- отчеты о деятельности преподавателей, кафедр, факультетов;
- протоколы внешнего аудита и контроля со стороны инспектирующих органов;
- данные об удовлетворенности обучаемых, организаций и других заинтересованных сторон;
- записи о функционировании СМК;
- другая информация.

Корректирующие действия планируют и осуществляют на всех уровнях (Университет, факультеты, кафедры, подразделения) с целью не допустить повторений несоответствий.

После обнаружения несоответствия, при необходимости, осуществляют коррекцию - действие, предпринимаемое для устранения обнаруженного несоответствия, что не отменяет последующих корректирующих действий. Информацию о несоответствии подвергают анализу с целью определить его значимость и возможные последствия, а также выявить первопричины. На основании результатов анализа разрабатывают план корректирующих действий по устранению причин. Результаты выполнения корректирующих действий оценивают на предмет их результативности и эффективности.

Ответственность за корректирующие и предупреждающие действия соответствующих уровней возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых они осуществляются.

**Руководство по качеству**

РК-2010

В Университете создана документированная процедура, устанавливающая требования относительно выявления возможных несоответствий и их причин; определения и реализации предупреждающих действий, необходимых для устранения причин возможных несоответствий; анализа и регистрации того, что эти действия были предприняты и являются эффективными.

Для устранения причин потенциальных несоответствий в целях предупреждения их появления осуществляют предупреждающие действия в плановом порядке согласно ДП - 8.4.2, которая определяет требования к:

- процедуре установления потенциальных несоответствий и их причин;
- разработке мероприятий, позволяющих предупредить появление несоответствий;
- обоснованию необходимости действий и приоритетов, исходя из возможных последствий;
- записям результатов предпринятых действий (п. 4.4.3);
- анализу предпринятых действий.

Источниками информации для планирования предупреждающих действий служат данные о динамике и тенденциях удовлетворенности потребителей, качества образовательных услуг, состояния инфраструктуры, производственной среды, других факторов, влияющих на показатели деятельности Университета. К таким источникам могут относиться:

- данные маркетинговых исследований о потребностях в выпускниках, программах и видах обучения;
- результаты анализа высшим руководством, руководителями всех уровней состояния и динамики показателей деятельности;
- данные внешней аттестации Университета и образовательных программ;
- данные итоговой и промежуточной аттестаций обучаемых;
- сведения о состоянии оборудования, других технических средств, помещений и условий труда;
- отчеты о внутренних проверках;
- данные о потенциальных абитуриентах и их поставщиках - средних учебных заведениях;
- другие источники.

Предупреждающие действия планируют и осуществляют на всех уровнях. Предупреждающие действия включают, как правило, в планы работ Университета, факультетов, кафедр, подразделений. Результаты выполнения

**Руководство по качеству**

РК-2010

предупреждающих действий оценивают на предмет результативности их выполнения, а также на предмет выявления изменений в динамике и тенденциях показателей процессов, на которые были направлены предупреждающие действия.

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой ДП–8.4.2 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Записи об этих действиях вносятся в «Корректирующие и предупреждающие действия» **информационной карты процессов.**

9. Информирование общества

Ответственность за информирование общества лежит на руководстве Университета (см. п. 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется, в частности, на основе организационной структуры СМК Университета (рис. 5.1.).

9.1. Общественная роль Университета

Университет осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Федеральное агентство по образованию (Рособразование), Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), Национальное аккредитационное агентство, Федеральное агентство по воздушному транспорту и иные полномочные органы РФ.

Университет, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучаемых и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки

Университет признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте



и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- о присваиваемых квалификациях и выдаваемых сертификатах (дипломах);
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных студентам и аспирантам.

9.3. Публикации о достижениях выпускников и студентов

Публикуемая информация содержит описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов. Университет гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

9.4. Публикации о планах и достижениях Университета

Университет публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области образовательной, научной, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в Университете.

Публикуемая информация содержит описание научно-методических, научных и иных достижений обучаемых, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

Университет гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

10. Допустимые исключения

Общие исключения:

В соответствии с допусками, предусмотренными ГОСТ Р ИСО пункты:

«Валидация процессов производства и обслуживания» не применяется, так как все процессы могут быть оценены в ходе последующей проверки.



Руководство по качеству

РК-2010

«Сохранение соответствия продукции» не применяется, так как продуктом вуза является образовательная услуга.

«Управление устройствами для мониторинга и измерения» В Университете специальные устройства для мониторинга и измерения не используются.

Использованная литература:

1. Азарьева В. В., Круглов В. И., Соболев В. С., Степанов И. В., Степанов С. А., Яценко В. В. «Типовая модель системы качества образовательного учреждения». СПб ЛЭТИ. 2006 г.

2. Шлыков Г.П. Система менеджмента качества университета. Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. М.: НТК «Трек», 2008.

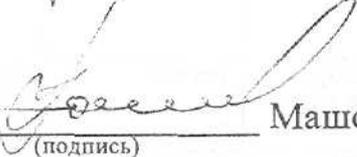


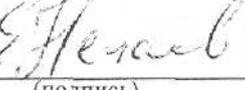
Руководство по качеству

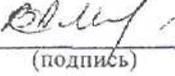
РК-2010

«СОГЛАСОВАНО»:

Проректор по УМР и К  Криницин В.В. 27.04.10
(подпись) (дата)

Проректор по УВР и ЗО  Машошин О.Ф. 28. IV 10г.
(подпись) (дата)

Проректор по НР и РСФ  Нечаев Е.Е. 28.07.10
(подпись) (дата)

Проректор по ФЭ и КД  Меланин В.А. 28.04.10
(подпись) (дата)

Проректор по АХР  Древяк В.В. 28.04.10г.
(подпись) (дата)

Начальник юридического
отдела  Ованесян В.В. _____
(подпись) (дата)



Приложение А

Матрица распределения ответственности в СМК

Перечень процессов	Пункты РК-2010	Ответственный (владелец процесса)	Исполнитель	Соисполнитель
1	2	3	4	5
1. Деятельность руководства в СМК				
1.1. Стратегия, политика и цели в области качества	5.3; 5.4.1	Ректор	Представитель руководства по качеству	Проректоры, деканы, руководители СП
1.2. Планирование и развитие СМК	5.4.2	Ректор	Представитель руководства по качеству	Проректоры, деканы, руководители СП
1.3. Распределение ответственности и полномочий	5.5.1	Ректор	Представитель руководства по качеству	Проректоры, деканы, руководители СП
1.4. Подготовка к сертификации СМК	5.1; 5.5.2	Представитель руководства по качеству	Начальник ОКПС	Проректоры, деканы, руководители СП
1.5. Анализ СМК со стороны руководства	5.6	Ректор	Представитель руководства по качеству	Проректоры, деканы, руководители СП
1.6. Информирование общества	5.5.4; 9	Ректор	Проректоры	Руководители СП
1.7. Финансирование СМК	5.1	Ректор	Проректор по ФЭ и КД	Главный бухгалтер
2. Основные процессы СМК				
2.1*. Маркетинг	7.1.1	Проректор по ФЭ и КД	Начальник ОМиР	Персонал СП
2.2*. Проектирование и разработка основных образовательных программ	7.1.2.1	Проректор по УМР и К	Начальник УМУ	Деканы, заведующие кафедрами
2.3. Довузовская подготовка (ДП)	7.2.1	Начальник ЦППКК ВТ	Руководитель курсов ДП	ППС кафедр, персонал СП
2.4*. Прием студентов	7.2.2	Проректор по УВР и ЗО	Ответственный секретарь ПК	Деканы, ППС кафедр, персонал СП
2.5*. Реализация основных образовательных программ ВПО	7.2.3	Проректор по УВР и ЗО	Деканы, заведующие кафедрами	ППС кафедр и УВП
2.6*. Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	7.2.6	Проректор по УВР и ЗО	Деканы, начальник ОВРС, директор клуба, начальник общежития	ППС кафедр, персонал СП
2.7. Проектирование образовательных программ дополнительного образования	7.1.2.2	Начальник ЦППКК ВТ	Руководители КПК	ППС кафедр



Руководство по качеству

РК-2010

1	2	3	4	5
2.8. Реализация образовательных программ дополнительного образования	7.2.4	Начальник ЦППКК ВТ	Руководители КПК	ППС кафедр
2.9. Подготовка кадров высшей квалификации	7.2.5	Проректор по НР и РСФ	Начальник научно-образовательного центра	Деканы, заведующие кафедрами, ППС
2.10*. Научные исследования и разработки	7.2.7	Проректор по НР и РСФ	Начальник научно-образовательного центра	Деканы, заведующие кафедрами, руководители НИЛ и НИР, ППС
2.11. Инновационная деятельность	7.2.8	Ректор	Проректоры по направлениям	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП
2.12. Международная деятельность	7.2.9	Ректор	Начальник ОМС	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП
3. Обеспечивающие процессы СМК				
3.1*. Управление персоналом	6.1	Ректор	Проректор по УМРиК, начальник отдела персонала	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП
3.2*. Управление образовательной средой	6.2	Проректор по УМР и К	Начальник УМУ	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП
3.3. Редакционно-издательская деятельность	6.3	Проректор по УМР и К	Начальник РИО	Деканы, заведующие кафедрами
3.4*. Библиотечное и информационное обслуживание	6.4	Проректор по УМР и К	Директор НТБ	Деканы, заведующие кафедрами
3.5. Управление информационной средой	6.5	Проректор по УМР и К	Начальник ЦТКТ	Деканы, заведующие кафедрами
3.6*. Управление закупками	6.7	Проректор по ФЭ и КД	Начальник УЛиЗ	Руководители СП
3.7*. Управление инфраструктурой	6.8	Проректор по АХР	Начальники подчиненных СП	Руководители СП
3.8. Управление производственной средой	6.9	Проректор по АХР	Начальник ООТиТБ	Руководители СП
3.9. Обеспечение безопасности жизнедеятельности	6.10	Ректор	Проректоры по направлениям	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП

**Руководство по качеству**

РК-2010

1	2	3	4	5
3.10. Социальная поддержка студентов и сотрудников	6.6	Ректор	Проректор по УВР и ЗО, проректор по ФЭ и КД	Начальник отдела персонала, деканы, заведующие кафедрами
4. Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов				
4.1. Мониторинг, измерение и анализ процессов	8.2	Ректор	Проректоры по направлениям	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП
4.2. Управление несоответствиями	8.3	Проректоры по направлениям	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП	ППС, персонал СП
4.3. Улучшение процессов	8.4	Ректор	Проректоры по направлениям	Деканы, заведующие кафедрами, руководители СП

Примечания:

СП – структурное подразделение,

КПК – курсы повышения квалификации,

ППС – профессорско-преподавательский состав

**Приложение Б****Перечень информационных карт процессов СМК**

- ИК–2.1–2010 «Взаимодействие с потребителями».
- ИК–2.2–2010 «Проектирование и разработка образовательных программ».
- ИК–2.3–2010 «Довузовская подготовка».
- ИК–2.4–2010 «Прием студентов».
- ИК–2.5–2010 «Реализация основных образовательных программ ВПО».
- ИК–2.6–2010 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».
- ИК–2.7–2010 «Проектирование образовательных программ дополнительного образования».
- ИК–2.8–2010 «Реализация образовательных программ дополнительного образования».
- ИК–2.9–2010 «Подготовка кадров высшей квалификации».
- ИК–2.10–2010 «Научные исследования и разработки».
- ИК–2.11–2010 «Инновационная деятельность».
- ИК–2.12–2010 «Международная деятельность».
- ИК–3.1–2010 «Управление персоналом»
- ИК–3.2–2010 «Управление образовательной средой».
- ИК–3.3–2010 «Редакционно-издательская деятельность».
- ИК–3.4–2010 «Библиотечное и информационное обслуживание».
- ИК–3.5–2010 «Управление информационной средой».
- ИК–3.6–2010 «Управление закупками».
- ИК–3.7–2010 «Управление инфраструктурой».
- ИК–3.8–2010 «Управление производственной средой».
- ИК–3.9–2010 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».
- ИК–3.10–2010 «Социальная поддержка студентов и сотрудников».



Приложение В

Перечень документированных процедур СМК

- ДП–4.4.2 «Управление документацией».
- ДП–4.4.3 «Порядок управления записями и данными о качестве».
- ДП–5.4.2 «Планирование СМК»
- ДП–7.1 «Взаимодействие с потребителями и анализ результатов деятельности СМК».
- ДП–8.2.2 «Внутренние аудиты».
- ДП–8.3 «Управление несоответствиями».
- ДП–8.4.2 «Корректирующие и предупреждающие действия».
- ДП–9 «Информирование общества».



Перечень форм СМК

- Ф-4.4 «Шаблон информационной карты процесса».
- Ф-5.6-01 «Оценка СМК высшим руководством».
- Ф-5.6-02 «Отчет представителя руководства по качеству».
- Ф-8.2.2-01 «Программа внутренних аудитов СМК».
- Ф-8.2.2-02 «Отчет по аудиту».



Руководство по качеству

РК-2010

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листа			Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Всего листов в документе	Подпись, ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого				

