

**Система менеджмента
качества**
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК СШФ РК

Страница 1 из 115

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Саяно-Шушенский филиал

УТВЕРЖДАЮ
Директор СШФ СФУ
_____ Е. Ю. Затева
« ____ » _____ 2012 г.

Система менеджмента качества

СМК СШФ РК–01–2012

Саяногорск 2012



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 2 из 115

СОДЕРЖАНИЕ

Краткая характеристика филиала	3
Политика филиала в области качества, Миссия, Стратегия в области качества	6
1 Область применения.....	9
2 Нормативные ссылки.....	10
3 Термины и сокращения.....	10
4 Система менеджмента качества	14
4.1 Общие требования.....	14
4.2 Требования к документации.....	30
5 Ответственность руководства.....	41
5.1 Обязательства руководства.....	41
5.2 Ориентация на потребителя.....	41
5.3 Политика в области качества.....	45
5.4 Планирование.....	46
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	48
5.6 Анализ со стороны руководства.....	55
6 Менеджмент ресурсов.....	56
6.1 Общие положения.....	56
6.2 Человеческие ресурсы.....	57
6.3 Инфраструктура.....	59
6.4 Производственная среда.....	68
6.5 Финансовые ресурсы.....	69
7 Процессы жизненного цикла продукции.....	71
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции.....	71
7.2 Процессы, связанные с потребителем.....	73
7.3 Проектирование и разработка.....	74
7.4 Закупки.....	78
7.5 Производство и обслуживание.....	78
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерения.....	91
8 Измерение, анализ и улучшение.....	92
8.1 Общие положения.....	92
8.2 Мониторинг и измерения.....	94
8.3 Управление несоответствующей продукцией.....	99
8.4 Анализ данных.....	101
8.5 Улучшение.....	102
ПРИЛОЖЕНИЕ А Матрица ответственности ВР по разработке, внедрению СМК и также постоянному улучшению ее результативности.....	106
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Организационная структура Филиала	107

*При разработке «Руководства по качеству» Саяно-Шушенского филиала использовано Руководство по качеству, разработанное Сибирским федеральным университетом и утвержденное ректором от 30.03.2011 г.



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 3 из 115

Краткая характеристика филиала

Саяно-Шушенского филиал Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет» (в дальнейшем – Филиал) – структурное территориально обособленное подразделение Сибирского федерального университета, по организационно-правовой форме – государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования, – находится в федеральном подчинении.

Филиал создан в 2001 году приказом Министерства образования Российской Федерации «О создании филиала Красноярского технического университета в пос. Черемушки г. Саяногорска Республики Хакасия» от 17.04.2001 №1726.

Филиал, в соответствии с лицензией (серия ААА №002483 регистрационный № 2369 от 20 декабря 2011 года), реализует образовательные программы довузовского, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования по специальностям и направлениям, обусловленным лицензией, осуществляет научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.11.2006 г. № 1518–р Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Красноярский государственный технический университет» (КГТУ) реорганизовано в Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет» (СФУ). Приказом Рособразования от 28.12.2006 г. № 1662 Саяно-Шушенский филиал Красноярского государственного технического университета переименован в Саяно-Шушенский филиал Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет».

Филиал осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными документами Министерства образования и науки РФ, Уставом ФГОУ ПО «Сибирский федеральный университет», Положением Саяно-Шушенского филиала ФГОУ ВПО «Сибирский федеральный университет» от 24.10.2008 г.

В соответствии со своими целями и задачами Филиал осуществляет учебную, воспитательную, научную, хозяйственную, международную, внешнеэкономическую, издательскую и другие виды деятельности, не запрещённые законом.

Основными задачами Филиала являются:

- удовлетворение потребности личности в интеллектуальном,



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 4 из 115

культурном, нравственном развитии, в получении высшего и послевузовского профессионального образования;

- создание единой системы непрерывного образования, включающего довузовскую подготовку и основное высшее профессиональное образование;

- развитие наук и искусств, посредством научных исследований и творческой деятельности научно-педагогических работников и обучающихся, использование полученных результатов в образовательном процессе;

- формирование у обучающихся гражданской позиции, способности к труду и жизни в условиях современной цивилизации и демократии;

- воспитание у студентов и сотрудников Института уважения прав личности, народных традиций, государственной и иных форм собственности, чувства личной ответственности за качественное выполнение профессиональных, учебных и общественных обязанностей;

- накопление, сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;

- распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

Филиал – один из образовательных центров Республики Хакассия интегрированный в систему подготовки кадров ОАО «РусГидро» и университета крупнейший в восточной части РФ, в котором обучаются около 38 тысяч студентов, из которых более 300 тысяч проходят обучение в Красноярске.

Основные подразделения Филиала базируются на одной площадке г. Саяногорска п.г.т. Черемушки.

Образовательная и научно-образовательная деятельность осуществляется в 4.

В состав филиала входят: 1 факультет; одно управление; три кафедры.

Филиал ведет подготовку по направлениям 2 укрупненных групп (5 направления подготовки и специальности).

В соответствии с Законодательством Российской Федерации об образовании филиал реализует образовательные программы высшего профессионального образования, осуществляет подготовку, переподготовку и (или) повышение квалификации работников.

Приоритетным направлением филиала является подготовка и переподготовка кадров для основного партнера и работодателя ОАО «РусГидро».

В рамках международных проектов филиал участвует в проекте DAAD.



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 5 из 115

Для обеспечения высокого уровня научно-образовательной деятельности в филиале создан информационно-телекоммуникационный комплекс, который включает:

- мультисервисная корпоративная информационно-вычислительная сеть обеспечивающая передачу данных по магистральным каналам филиала и его подключение к сети Internet;

- телеконференцсвязи, обеспечивающие беспроводной доступа в сеть Интернет.

- более 5 комплексов интерактивного презентационного оборудования для учебных аудиторий, аппаратно-программные комплексы;

- библиотечно-издательский комплекс;

- библиотечно-информационный комплекс читальный зал со свободным доступом (через сеть Интернет) к научно-информационным источникам (патенты, материалы конференций, полнотекстовые журналы по всем областям науки, техники, медицины и пр.);

- более 120 единиц современных персональных компьютеров;

- более 25 автоматизированных рабочих мест на базе ноутбуков и пр.

Филиал арендует хорошую материально-технической базу для занятий студентов и сотрудников физической культурой и спортом.

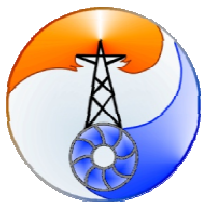
Для подготовки высокообразованного, культурного, инициативного специалиста, способного адаптироваться и совершенствоваться в конкретной социально-производственной среде в филиале ведётся активная культурно-массовая работа. Основными направлениями этой работы являются:

- проведение традиционных культурно-массовых мероприятий университета («1 сентября», КВН и пр.);

- развитие творческих способностей студентов через их участие в деятельности коллективов Центра студенческой культуры;

- оздоровительная, спортивно-массовая и спортивно-патриотическая работа;

- организация студенческих строительных отрядов и пр.

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СШФ РК
		Страница 6 из 115

МИССИЯ

Саяно-Шушенского филиала Сибирского федерального университета

Саяно-Шушенский филиал Сибирского федерального университета:

- **обеспечивает опережающую фундаментальную и практическую подготовку специалистов в области гидроэнергетики в единстве научной и учебной деятельности, сочетая традиции и инновации и реализуя эффективную систему качества;**

- **разрабатывает и реализует образовательные программы совместно с ведущими специалистами Сибирского федерального университета, научно-исследовательских институтов и гидроэлектростанций;**

- **создаёт условия и стимулы для подготовки конкурентоспособных специалистов, готовых к постоянному профессиональному самосовершенствованию и использования эффективных образовательных технологий;**

- **стремится стать при поддержке стратегических партнёров одним из лучших центров подготовки и повышения квалификации специалистов в области гидроэнергетики.**



ПОЛИТИКА САЯНО-ШУШЕНСКОГО ФИЛИАЛА СИБИРСКОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Ориентируясь на тенденции развития гидроэнергетики, удовлетворение требований потребителей и всех заинтересованных сторон, Саяно-Шушенский филиал (СШФ) Сибирского федерального университета (СФУ) стремится к постоянному повышению качества выпускаемых специалистов.

Наши главные цели в области качества:

- ◆ удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии;**
- ◆ удовлетворение потребности государства и общества в подготовке специалистов, способных обеспечить эффективное функционирование и развитие гидроэнергетики;**
- ◆ выполнение актуальных научно-исследовательских работ и проектов в области гидроэнергетики и внедрение их результатов в практику.**

Основные направления деятельности СШФ СФУ в области качества:

- ◆ реализация инновационных образовательных программ, интегрированных в мировое образовательное пространство, построенных на основе интеграции учебной, научной и производственной деятельности СШФ СФУ, систематического изучения требований потребителей и всех заинтересованных сторон;**
- ◆ формирование корпоративной культуры, способствующей мотивации сотрудников к повышению качества своей деятельности, вовлечению обучающихся в процессы обеспечения качества;**
- ◆ выполнение прикладных научных исследований и опытно-конструкторских работ, ориентированных на использование новой техники и технологий в гидроэнергетике;**
- ◆ установление и поддержание взаимовыгодных, долгосрочных отношений с заинтересованными сторонами, прежде всего, с ОАО «РусГидро»;**
- ◆ воспитание у обучающихся необходимых гражданских и нравственных качеств, уважения к истории развития России, критического и независимого мышления, способности учиться всю жизнь;**



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 8 из 115

♦ развитие материально-технической базы СШФ СФУ, внедрение в научно-образовательный процесс современного оборудования, новых информационных технологий, телекоммуникационных систем;

♦ совершенствование системы управления СШФ СФУ на основе принципов гарантии качества в высшем образовании.

Руководство СШФ СФУ считает приоритетной деятельностью по обеспечению гарантии качества образования, несет личную ответственность за реализацию настоящей Политики на всех уровнях управления, установление четких, измеримых целей, обеспечение необходимыми ресурсами всех процессов, системный подход к менеджменту, изучение и применение на практике опыта лучших отечественных и зарубежных вузов, гидроэлектростанций, четкую регламентацию обязанностей и полномочий работников.

Реализация и развитие системы качества является делом каждого сотрудника и обучаемого СШФ СФУ.

При построении системы качества СШФ СФУ ориентируется на модели систем качества, построенные на основе требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, стандартов и требований Европейской сети гарантий качества в высшем образовании (ENQA).

Директор СШФ СФУ

Е.Ю. Затева

ВИДЕНИЕ

деятельности по достижению целей, установленных миссией

Достижение целей, установленных миссией университета, связано с решением следующих задач:

1 Позиционирования филиала как центра развития научно-производственных кадров, обладающих необходимыми ключевыми компетенциями и ориентированных на научные исследования, разработку и внедрение современных технологий для гидроэнергетической отрасли экономики Сибири и Дальнего Востока.

2 Развития филиала как лидера научных программ, научных исследований, обладающего современной исследовательской базой и квалифицированным управленческим и научно-педагогическим потенциалом мирового уровня.

3 Самоутверждения филиала как вуза, участвующего в масштабных экономико-производственных процессах, протекающих в АТР, оказывающего непосредственное и решающее влияние на формирование



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 9 из 115

производственного потенциала промышленных предприятий и организаций гидроэнергетики.

4 Снижения издержек и повышения эффективности научно-образовательной деятельности филиала путем систематического применения на практике современных методов планирования и организации деятельности, вовлечения всего трудового коллектива филиала в процессы повышения качества предоставляемых вузом образовательных и научных услуг.

5 Улучшения взаимодействия филиала с существующими управленческими и общественно-политическими структурами города, республики с целью формирования устойчивых и взаимовыгодных партнерских отношений и расширения сфер влияния.

6 Формирования филиала как центра культурно-просветительской деятельности, обладающего индивидуальной корпоративной культурой, основанной на демократических традициях высшей школы, принципах менеджмента качества, высоком уровне воспитательной работы, заинтересованности сотрудников в улучшении имиджа университета.

7 Упорядочения деятельности по распоряжению имеющимися ресурсами, поиску и развитию новых источников поступления финансовых средств, внедрения в хозяйственную деятельность современных принципов управления, основанных на использовании передовых технологий жизнеобеспечения

1 Область применения

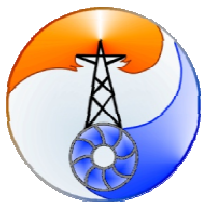
1.1 Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества (далее - СМК) филиала и применяется для:

- демонстрации способности вуза предоставить качественные образовательные услуги и научно-техническую продукцию, которые отвечают требованиям, пожеланиям и рекомендациям всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

- повышения удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон, посредством планомерной, эффективной деятельности СМК;

- улучшения процессов и процедур деятельности филиала.

1.2 Руководство по качеству применяется для образовательного процесса филиала, основной продукцией которого является образовательная услуга.

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 10 из 115

Научно-техническая продукция относится к вспомогательной продукции, позволяющей повысить уровень подготовки кадров и материального обеспечения учебного процесса.

1.3 Положения Руководства по качеству подлежат обязательному выполнению структурными подразделениями, отделами и службами университета, входящими в область действия системы менеджмента качества.

2 Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству используются ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 9000– 2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001– 2008 «Система менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9004–2008 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
- Международный стандарт ИСО 10013 «Руководящие указания по разработке руководства по качеству»;
- СТО 4.2-01–2008 «Система менеджмента качества Общие требования к построению, содержанию и оформлению стандартов организации».

3 Термины и сокращения

В настоящем Руководстве применяются следующие термины с определениями:

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

3.2 руководство по качеству: документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

3.3 высшее руководство: лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

3.4 политика в области качества: общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.



3.5 **продукция**: результат процесса.

3.6 **потребитель**: организация или лицо, получающее продукцию.

3.7 **заинтересованная сторона**: лицо или группа, заинтересованная в деятельности или успехе организации.

3.8 **требования**: потребность или ожидание, которое заявлено, обычно предполагается или является обязательным.

3.9 **соответствие**: выполнение требования.

3.10 **процесс**: совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы **процедура**: установленный способ осуществления деятельности или процесса.

3.11 **процедура**: установленный способ осуществления деятельности или **процесса**.

3.12 **качество**: степень соответствия присущих характеристик требованиям.

3.13 **документированная процедура**: документально оформленный способ осуществления деятельности или процесса.

3.14 **стандарт организации**: стандарт, утвержденный и применяемый организацией для целей стандартизации, а также для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

3.15 **образовательная услуга**: созданный и предоставляемый потребителю комплекс социально-культурных, технических, экономических и пр. сведений с целью удовлетворения образовательных потребностей и выработки знаний, умений и навыков для его деятельности в определенной профессиональной сфере.

3.16 **образование**: целенаправленный процесс обучения осуществляемый в интересах потребителя, заканчивающийся государственной итоговой аттестацией, подтверждающей возможность деятельности в определенной профессиональной сфере.

3.17 **образовательный процесс***: передача и освоение социально-культурного опыта, а также формирование способности к его обогащению. Результатом образовательного процесса является образовательная услуга.

* Термины образовательный процесс, образовательная деятельность, учебная деятельность, учебный процесс в данном руководстве считаются синонимами.



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 12 из 115

3.18 качество образования: соответствие оказанной образовательной услуги требованиям, пожеланиям и рекомендациям потребителей и заинтересованных сторон.

3.19 подразделение: отдел или служба, имеющие утвержденное Положение, определяющее его статус и направление деятельности.

3.20 структурное подразделение университета: официально выделенный орган управления частью организации с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью за выполнение возложенных на него задач.

3.21 система качества: совокупность организационной структуры, процедур, процессов, и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

3.22 документ: информация и соответствующий носитель.

3.23 запись: документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности

3.24 матрица ответственности: документ, устанавливающий ответственность сотрудника за конкретные виды работ.

3.25 исполнитель: сотрудник университета, непосредственно несущий ответственность за осуществление отдельной операции и устранение несоответствия или угрозы.

3.26 положение о структурном подразделении: документ, устанавливающий статус, цель и задачи подразделения, его функции, внутреннюю структуру, права, обязанности, ответственность и взаимодействие с другими подразделениями.

3.27 должностная инструкция: организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника университета при осуществлении им деятельности в определенной должности. Она составляется по каждой штатной должности университета, носит обезличенный характер и объявляется сотруднику под расписку при заключении трудового договора (в том числе при перемещении на другую должность и при временном исполнении обязанностей по должности).

3.28 нормоконтроль документов: контроль выполнения документов учебно-образовательной и научной деятельности в соответствии с нормами, требованиями и правилами, установленными нормативными документами.

3.29 аудит: систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.



**Система менеджмента
качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

СМК СШФ РК

Страница 13 из 115

3.30 аудит системы менеджмента качества: систематический и независимый анализ, проводимый для определения степени выполнения установленных в СМК требований.

3.31 предупреждающее действие: действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

3.32 корректирующее действие: действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

3.33 слушатели: лица (школьники, студенты, сотрудники университета, организаций, предприятий и пр.) обучающиеся (повышающие квалификацию, получающие дополнительное образование) в образовательных структурах (центрах, отделениях, факультетах и пр.) университета.

3.34 верификация: подтверждение (посредством предоставления объективных свидетельств) того, что установленные требования были выполнены.

3.35 валидация: подтверждение (посредством представления объективных свидетельств) того, что требования, относящиеся к конкретному предполагаемому использованию или применению, были выполнены.

3.36 прослеживаемость: возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

3.37 идентификация: признание тождественности, отождествление объекта, опознание.

Используемые сокращения:

СМК	–	система менеджмента качества;
ВР	–	высшее руководство
ГОС ВПО	–	государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования;
УМКД	–	учебно-методический комплект дисциплины;
УМУ	–	учебно-методическое управление;
УУ	–	учебное управление;
УРПиКП	–	управление по работе с персоналом и кадровой политике;

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СШФ РК
		Страница 14 из 115

- ФПКП – факультет переподготовки кадров преподавателей;
СТО – стандарт организации (стандарт университета);
ООП – основная образовательная программа;
НД – нормативные документы.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

4.1.1 Филиалом определены основные виды продукции, которые производит вуз, основные процессы и процедуры, необходимые для эффективной деятельности, а также их последовательность и взаимодействие. Кроме того, определены и документированы критерии, входы и выходы, процедуры управления этими процессами.

Основными видами продукции, которые производит филиал, являются образовательная услуга и научно-техническая продукция (рисунки 1, 2).

Филиалом документирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества, разработанная в соответствии с требованиями семейства стандартов ИСО серии 9000, деятельность которой направлена на предоставление качественной образовательной услуги и научно-технической продукции.

СМК филиала является комплексом документированных процессов и процедур, регламентирующих мероприятия, обеспечивающие производство качественных образовательных услуг и научно-технической продукции, на всех этапах их жизненного цикла.

Основными программными документами СМК являются «Программа развития филиала на 2011-2020 гг.» и «Политика в области качества», которые определяют миссию, видение, цели и задачи университета.

Качественная деятельность подразделений филиала обеспечивается регламентированными процессами СМК (от планирования до предоставления образовательной услуги), которые удовлетворяют требованиям, пожеланиям и рекомендациям потребителей и всех заинтересованных сторон.

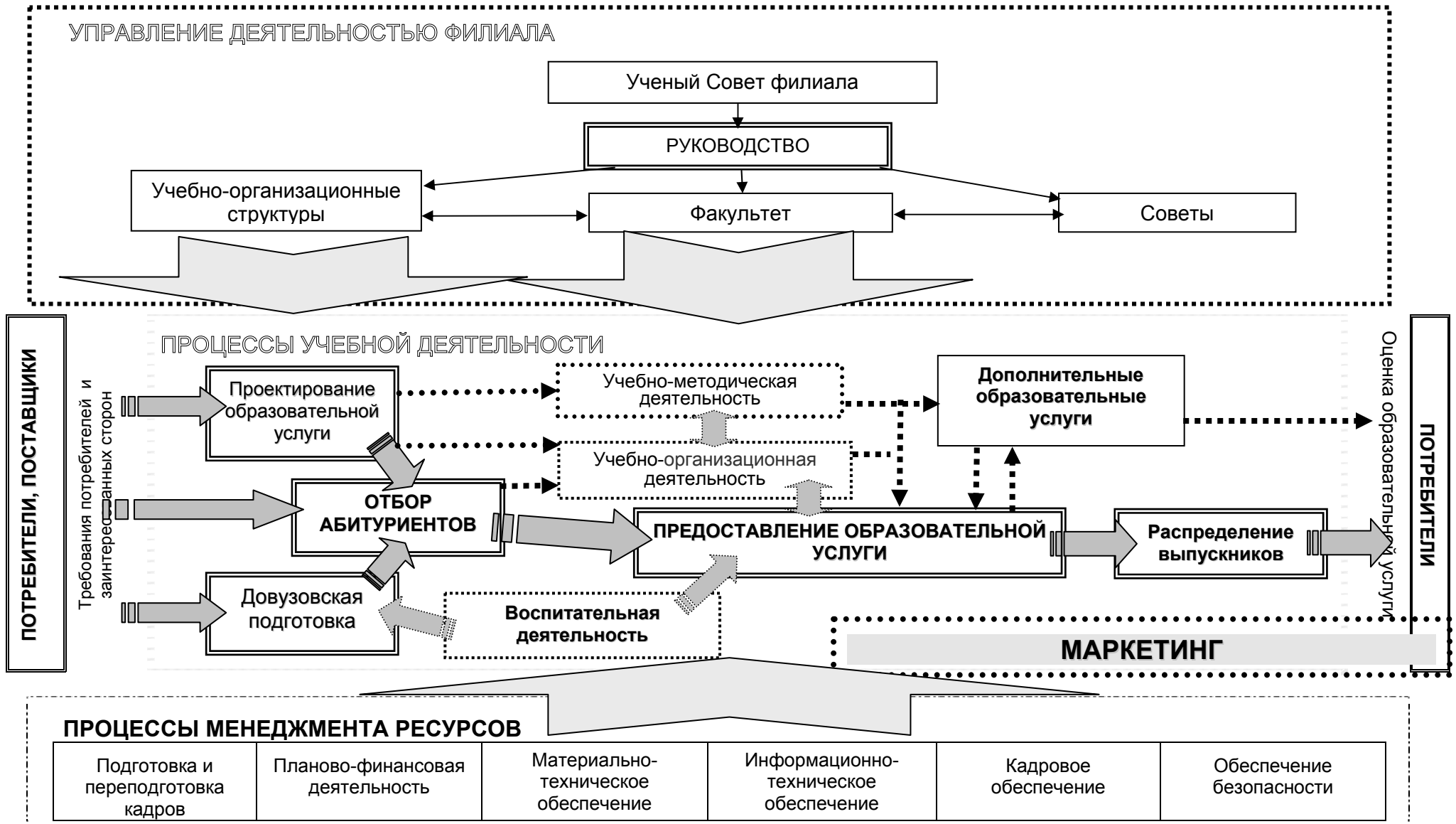


Рисунок 1 – Взаимодействие процессов деятельности филиала при предоставлении образовательной услуги

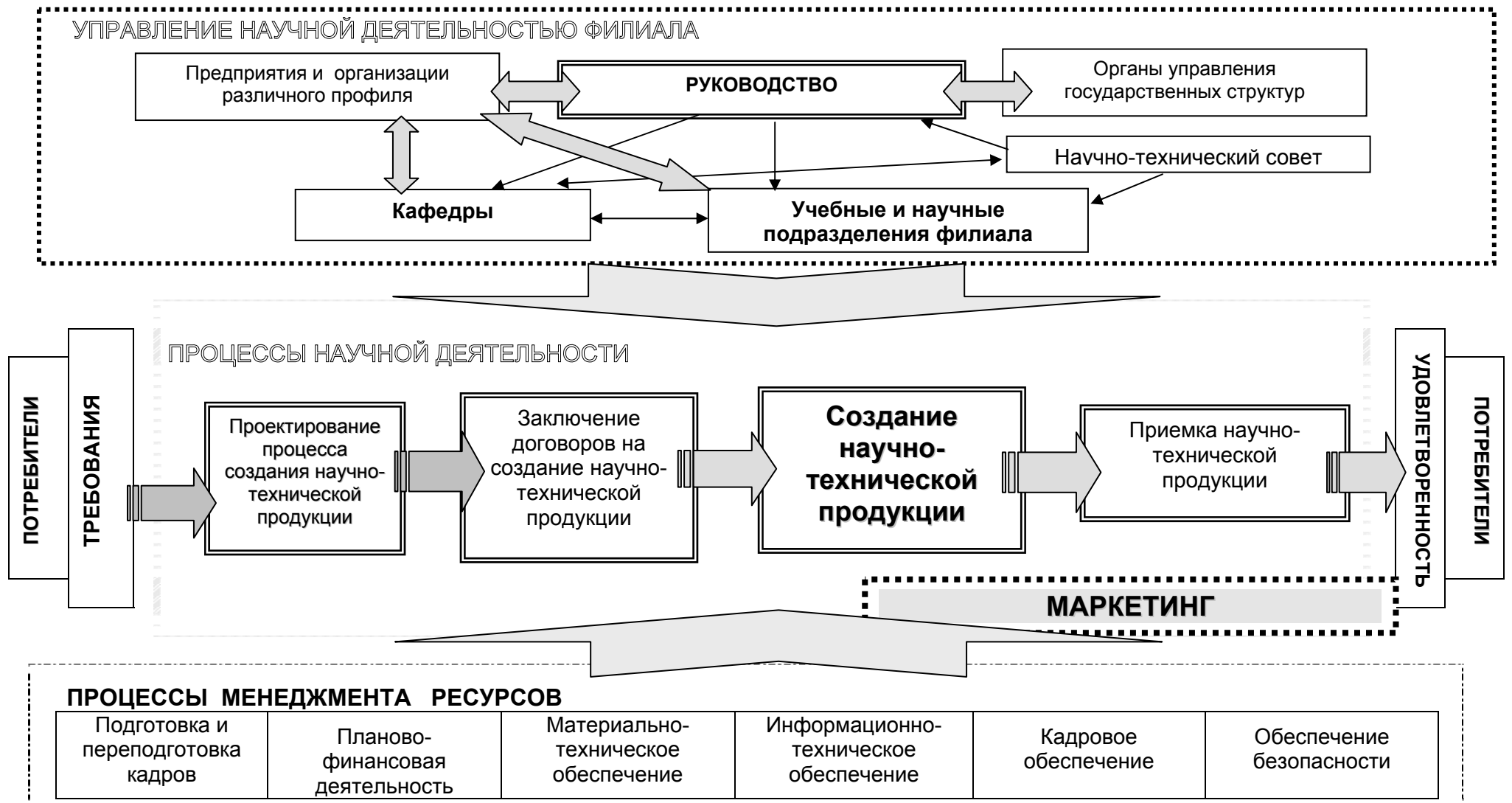


Рисунок 2 – Взаимодействие процессов деятельности филиала по созданию научно-технической продукции

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 17 из 115

Качество научно-образовательных услуг – один из стратегических показателей, определяющих конкурентоспособность филиала.

Процессы СМК направлены на оптимизацию затрат, эффективное использование человеческих, материально-технических и информационных ресурсов филиала для создания уверенности потребителей и всех заинтересованных сторон в получении образовательной услуги требуемого качества, выявление и устранение причин предоставления услуги низкого качества.

Действие СМК распространяется на все уровни учебной и научной деятельности филиала (управления, институты, факультеты, кафедры, сотрудников) и регламентирует распределение обязанностей, ответственности, порядок взаимодействия подразделений и служб при решении задач по вопросам обеспечения качества образовательной услуги.

4.1.2 СМК (рисунок 3) филиала включает:

- процессы управленческой деятельности;
- процессы жизненного цикла продукции;
- процессы менеджмента ресурсов и измерения.

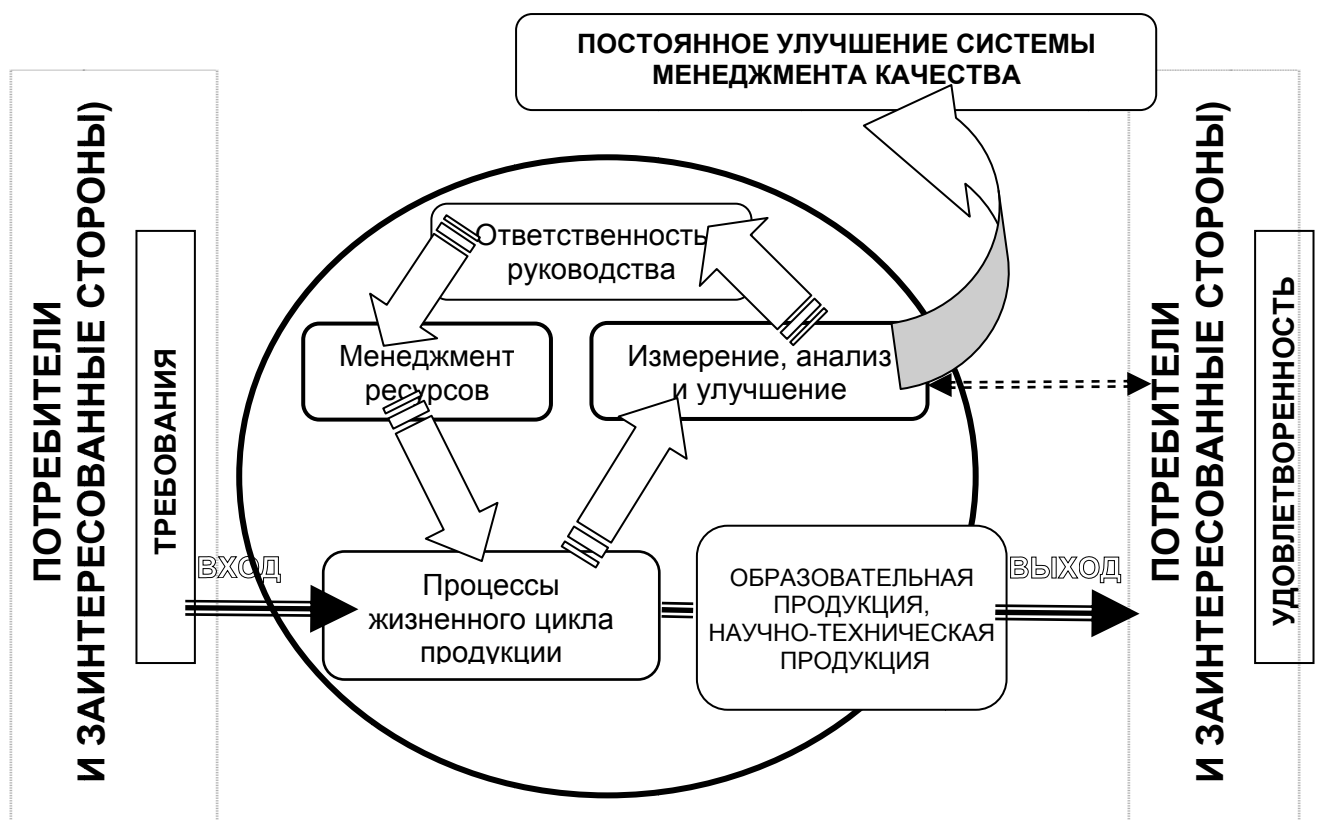


Рисунок 3 – Взаимодействие основных процессов СМК филиала



Для выделения основных процедур СМК, подлежащих документированию, процессы филиала были разбиты (подвергнуты декомпозиции) на ряд микропроцессов (второго, третьего и пр. уровней), которые описывались с помощью различных документов СМК (стандартов, положений, должностных и рабочих инструкций и т.д.).

4.1.3 ВР филиала несет ответственность за процессы управленческой деятельности, к которым относятся:

- разработка политики и целей в области качества;
- разработка программ развития филиала;
- планирование процессов разработки, внедрения и улучшения СМК;
- построение системы распределения ответственности и полномочий;
- построение системы обмена информацией;
- анализ со стороны руководства.

Общее руководство СМК филиала осуществляет представитель ВР – зам. директора, ответственный за разработку и внедрение СМК. Ответственность руководства филиала за стратегическое планирование качества и анализ со стороны ВР несет директор филиала.

4.1.4 Менеджмент ресурсов представлен процессами обеспечения ресурсами, к которым относятся:

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой филиала (аудиторным фондом, обеспечением безопасности, планово-финансовой деятельностью, материально-техническим обеспечением, управление информационными и техническими ресурсами);
- управление производственной средой.

Ответственность за управление кадрами профессорско-преподавательского состава, учебно-вспомогательного и младшего обслуживающего персонала несет зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

Ответственность за организацию процессов повышения квалификации преподавателей несет зам. директора по УиНР.

В процессе деятельности филиала основными рабочими местами потребителей услуг и сотрудников является помещения вуза (аудиторный фонд).

Все помещения вуза делятся на две категории – учебные и неучебные.

Для эффективного использования, развития и поддержания аудиторного фонда в надлежащем состоянии хозяйственным отделом, которое реализуется на основе следующих процедур:

- закрепления аудиторного фонда;
- распределения аудиторного фонда;



- паспортизации служебных помещений и аудиторного фонда;
- подготовки аудиторного фонда и служебных помещений к началу учебного года;
- осуществление санитарно-технических мероприятий по поддержанию состояния аудиторного фонда и служебных помещений на должном уровне;
- капитальный и текущий ремонт;
- контроль за состоянием аудиторного фонда;
- улучшение аудиторного фонда.

Ответственность за координацию процедур закрепления аудиторного фонда несет зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

Паспортизация помещений вуза проводится с целью планирования деятельности по организации учебного процесса, контроля технического оснащения аудиторий и рабочих мест персонала университета.

Ответственность за процесс паспортизации несет зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

Процессы распределения аудиторного фонда на семестр или период сессии осуществляет диспетчер по расписанию.

Ответственность за организацию процесса распределения аудиторного фонда за учебными подразделениями несет декан.

Ответственность за процесс подготовки аудиторного фонда кафедр к занятиям несут заведующие кафедрами.

Проверка готовности аудиторного фонда к началу учебного года проводится в недельный срок до начала занятий по приказу директора филиала комиссией, в состав которой входят: заместители директора; представители УУ; представители кафедр; комендант.

Результаты проверки оформляются заключением комиссии о готовности учебных помещений к началу учебного года и представляются директору института.

В актах комиссия отмечает недостатки подготовки аудиторий, а в заключении оценивает готовность аудиторного фонда в целом.

Ответственность за подготовку заключения и актов несет председатель комиссии.

Контроль, за состоянием аудиторного фонда осуществляют:

- заведующие лабораториями общеобразовательных и профильных кафедр – в течение учебной недели;
- преподаватели кафедр – при проведении занятий;
- комендант – при контроле санитарно-гигиенического состояния помещений (не реже одного раза в неделю, во всех помещениях корпуса);



- сотрудники деканата в корпусах филиала – при проверке присутствия преподавателей на занятиях и выборочных проверках состояния аудиторного фонда после занятий;

- сотрудники хозяйственной службы филиала – при проведении проверок охранной сигнализации, контроля соблюдения мер безопасности и пр.

Ответственность за поддержание соответствующего требованиям санитарно-гигиенического состояния, порядка в помещениях университета возлагается на коменданта корпусов. Контроль за санитарно-гигиеническим состоянием учебных и неучебных помещений осуществляют:

- на кафедрах университета – заведующие лабораториями кафедр;
- в неучебных подразделениях университета – руководители подразделений или лица, назначенные их распоряжением.

Ответственность за оснащение помещений аудиторного фонда необходимой мебелью, инвентарем, техническими средствами и информационно-техническим оборудованием несут заведующие кафедрами, за которыми закреплены данные помещения.

Ответственность за оснащение учебных помещений необходимыми информационно-методическими материалами несут заведующие кафедрами университета.

Ответственность за проведение текущего и капитального ремонта аудиторного фонда несет зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

4.1.5 Планово-финансовая деятельность университета направлена на обеспечение процесса производства образовательной услуги финансовыми ресурсами. Ответственность за планово-финансовую деятельность несет директор филиала.

4.1.6 Материально-техническое обеспечение направлено на предоставление требуемых материально-технических ресурсов для производства образовательной услуги. Ответственность за материально-техническое обеспечение несет зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

4.1.7 Информационное обеспечение направлено на предоставление необходимых информационных и технических ресурсов для образовательного процесса.

Ответственным за обеспечение информационными и техническими ресурсами является старший программист.

Ответственность за обеспечение учебного процесса и научно-исследовательской деятельности информационными ресурсами библиотеки несет зав. библиотекой филиала.



4.1.8 Процессы обеспечения безопасности жизнедеятельности университета направлены на создание и поддержание безопасных условий труда, благоприятных условий окружающей рабочей среды, обеспечение экономической и информационной безопасности.

Ответственность за обеспечение этих процессов несут:

- в части обеспечения безопасных условий труда – заместитель директора по безопасности, кадрам и общим вопросам;
- в части обеспечения безопасности рабочих мест сотрудников филиала – зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам;
- в части обеспечения надлежащего порядка, пропускного режима и безопасности в помещениях, режима транспортировки ценных грузов – зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам;
- в части создания и поддержания благоприятных условий окружающей рабочей среды – зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

Обеспечение информационной и экономической безопасности связано с предотвращением утечек информации (научных идей, документов, данных по экономическому и финансовому сопровождению процессов и пр.) и несанкционированного доступа к информационным ресурсам, способных принести ущерб финансовым интересам университета (снизить его конкурентоспособность, доходы) и его материально-технической базе.

Ответственность за организацию деятельности по предотвращению актов утечки конфиденциальной информации несет зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

Ответственность за обеспечение регулируемого доступа к информационным ресурсам несет старший программист.

4.1.9 К процессам жизненного цикла продукции относятся:

- довузовская подготовка и отбор абитуриентов;
- проектирование образовательной услуги;
- учебно-организационная деятельность;
- учебно-методическая деятельность;
- деятельность по предоставлению образовательной услуги;
- воспитательная деятельность;
- деятельность по распределению выпускников;
- процессы, связанные с потребителями.

Результаты деятельности этих процессов сопровождаются процедурами процесса идентификации и прослеживаемости и фиксируются в виде записей.

4.1.9.1 Качественный уровень выпускников университета определяет не только степень совершенства учебного процесса вуза, но и в существенной мере



зависит от уровня довузовской подготовки студентов, что связано с качеством набора абитуриентов.

Довузовские образовательные программы, реализуемые филиалом, направлены на повышение уровня подготовки (качества) будущих абитуриентов и их профессиональную ориентацию.

Ответственность за обеспечение процессов довузовской подготовки несет секретарь отборочной комиссии.

4.1.9.2 Ответственность за организацию процесса отбора абитуриентов несет директор.

4.1.9.3 Процесс проектирования образовательной услуги связан со следующими видами деятельности филиала:

- внедрением государственного образовательного стандарта ГОС ВПО нового поколения;
- разработкой учебных планов образовательной программы направления подготовки (специальности):
- разработкой УМКД;
- открытием новых направлений подготовки (специальности);
- выполнением требований, пожеланий и рекомендаций потребителей образовательных услуг и предложений структурных подразделений университета по улучшению основной образовательной программы.

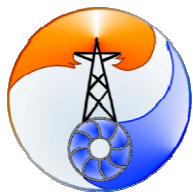
Ответственность за процесс проектирования при внедрении ГОС ВПО нового поколения несет зам. директора по У и НР.

Ответственность за процесс проектирования при разработке учебных планов образовательной программы направления подготовки (специальности) несет зам. директора по У и НР, который работает во взаимодействии с заведующими кафедрами, руководствуясь рекомендациями специалистов учебно-организационных структур, приказами ректора и распоряжениями первого проректора УР.

Ответственность за организацию процедур разработки регламента подготовки ООП и УМКД, доведения этих требований до заинтересованных сторон, проверки разработанных УМКД несет начальник УО.

4.1.9.4 Учебно-методическая деятельность филиала направлена на создание условий, способствующих повышению эффективности и качества учебного процесса (обеспечение учебного процесса учебно-методическими материалами, повышение педагогического мастерства преподавателей, совершенствование аудиторной и самостоятельной работы студентов и пр.).

Ответственность за организацию процесса разработки учебно-методических материалов, входящих в состав УМКД несут заведующие кафедрами филиала.



Ответственность за разработку учебно-методических материалов по дисциплине несут преподаватели кафедр.

Ответственность за введение в действие утвержденных УМКД несут заведующие кафедрами.

4.1.9.5 Ответственность за организацию процедур процесса открытия нового направления подготовки несет директор филиала.

Ответственность за информационно-методическое сопровождение процесса открытия нового направления подготовки несет начальник УО.

4.1.9.6 Процедуры учебно-организационной деятельности направлены на планирование, управление и улучшение учебного процесса филиала.

Планирование и организацию учебного процесса осуществляют: деканат, УО и подразделения филиала (кафедры, центры, лаборатории, секции и пр.).

В филиале устанавливаются следующие организационные формы проведения учебных занятий и самостоятельной работы студентов: лекции; лабораторные работы; практические занятия; консультации; семинары, коллоквиумы, курсовые научно-исследовательские работы (КНИР), расчетно-графические работы, рефераты (обзоры литературы); подготовка к лабораторным и практическим занятиям, подготовка и участие в мероприятиях текущего контроля знаний (тестирование), курсовые работы и проекты; выпускная квалификационная работа; практика.

Учебно-организационная деятельность связана с процедурами планирования мероприятий по реализации образовательной услуги – разработкой документов (расписаний), регламентирующих периодичность и продолжительность различных видов учебной деятельности филиала (лекций, лабораторных и практических занятий, практик, контрольных мероприятий, итоговой аттестации и пр.).

Расписания аудиторных занятий учебных групп формируются на основе учебных графиков и заявок учебной нагрузки профессорско-преподавательского состава кафедр.

Ответственность за организацию подготовки учебных графиков несет начальник УО филиала.

Ответственность за подготовку и предоставление УО заявок по учебной нагрузке профессорско-преподавательского состава кафедр несут заведующие кафедрами.

4.1.10 Результатом учебного процесса является образовательная услуга, предоставленная потребителю.

Качество образовательной услуги обеспечивается за счет соответствующей проработки рабочих учебных планов, путем учета связей отдельных дисциплин рабочего учебного плана направления подготовки



(специальности) и соблюдения преемственности и логической последовательности отдельных курсов.

В филиале реализуются две основные формы образовательных услуг: образовательная услуга (первое высшее образование), которая может предоставляться потребителю на бесплатной или платной основе и дополнительная платная образовательная услуга.

Бесплатная образовательная услуга (первое высшее образование) предоставляется студентам и слушателям филиала, прошедшим вступительные испытания и зачисленным в вуз на места бюджетного набора по направлению подготовки (специальности), определенного заданием (контрольными цифрами приема) Министерства образования и науки РФ.

В процессе предоставления образовательной услуги студенты и слушатели университета приобретают набор знаний, умений и навыков, который определяет уровень подготовленности выпускника к деятельности в определенной профессиональной области.

Основные требования к образовательной услуге устанавливает ГОС ВПО направления подготовки (специальности).

Общие требования к минимуму содержания и уровню профессиональной подготовки выпускников по конкретным направлениям (специальностям) подготовки ВПО должны соответствовать «Государственным требованиям к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников», изложенным в ГОС ВПО.

Процесс предоставления образовательной услуги включает следующие виды деятельности:

- предоставление образовательной услуги в виде:
 - теоретического обучения (лекций);
 - проведения практических и лабораторных занятий;
 - проведения различных видов практик;
- проведения мероприятий по осуществлению текущего и промежуточного контроля знаний и пр.;
- проведения мероприятий государственной итоговой аттестации.

4.1.11 Формирование штатного расписания кафедр филиала осуществляется в соответствии с утвержденной Ученым советом учебной нагрузкой по категориям ППС и административно-управленческого аппарата (директор и заместители директоров филиала, декан и УО).

Ответственность за формирование штатного расписания несет начальник планового отдела.

Распределение нагрузки между профессорско-преподавательским составом кафедр осуществляется заведующими кафедрами и утверждается решением собрания профессорско-преподавательского состава кафедры.

	Система менеджмента качества	СМК СФУ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 25 из 115

Ответственность за распределение нагрузки между ППС кафедр несет заведующий кафедрой.

4.1.12 Результаты проверки качества освоения учебного материала осуществляется при проведении контрольных мероприятий – проверок результатов выполнения студентами контрольных работ, расчетов, лабораторных и практических заданий, курсовых работ и пр.

Результаты проверок фиксируются в виде записей в журналах преподавателей, зачетных книжках студентов и ведомостях.

Ответственность за выполнение записей учебного процесса на кафедре несут преподаватели кафедры.

Ответственность за выполнение записей учебной деятельности по студенческому контингенту в деканате и филиале несет декан и зам директора по УиНР, соответственно.

4.1.13 Требования, пожелания и рекомендации потребителей образовательной услуги учитываются при ее проектировании.

Ответственность за организацию и проведение мероприятий по определению требований потребителей образовательной услуги и заинтересованных сторон несут:

- при взаимодействии с краевыми, региональными муниципальными органами управления и образования, слушателями курсов довузовской подготовки, выпускниками школ, лицеев, колледжей, техникумов - начальник управления профессиональной ориентации и координации довузовской подготовки;

- при проведении отбора абитуриентов – ответственный секретарь отборочной комиссии филиала.

- при взаимодействии с управленческим персоналом, специалистами и инженерно-техническим персоналом предприятий и организаций различного профиля, выпускниками университета – сотрудники учебного подразделения филиала и начальник УО;

- при взаимодействии с руководством предприятий и организаций различного профиля – представители руководства филиала.

Ответственность за качественное предоставление образовательной услуги несет директор филиала.

Ответственность за осуществление образовательной услуги (по специальности, направлению подготовки) несет заведующий выпускающей кафедрой.

4.1.14 Процесс предоставления дополнительного образования направлен на удовлетворение требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых филиалом.



Результатом процесса является платная образовательная услуга, потребность в которой возникает в случае:

- необходимости получения заинтересованной стороной второго или дополнительного образования;
- улучшения качества подготовки студентов и слушателей филиала;
- необходимости заинтересованных сторон в повышении квалификации;
- изменения сферы профессиональной деятельности.

К структурным подразделениям филиала, предоставляющим дополнительные платные образовательные услуги, относятся:

- центр подготовки и переподготовки.

Ответственность за организацию процесса, обеспечивающего получение слушателями филиала дополнительных знаний и навыков, для деятельности в определенной профессиональной сфере несет специалист общего отдела.

Ответственность за организацию процесса, обеспечивающего улучшение качества подготовки студентов и слушателей филиала несет директор филиала.

Ответственность за обеспечение финансово-экономического сопровождения деятельности процессов по улучшению качества подготовки студентов и слушателей университета несет начальник планового отдела.

4.1.15 Воспитательный процесс направлен на формирование необходимых личностных и гражданских качеств выпускников филиала (активной гражданской позиции, выработку навыков межэтнического общения, развитие творческих склонностей, здорового образа жизни, навыков работы в коллективе и пр.). Кроме того, воспитательный процесс связан с организацией работы по профилактике правонарушений.

Воспитательная деятельность осуществляется сотрудниками учебных подразделений различных уровней:

- на уровне кафедры – преподавателями и заведующими кафедр;
- на уровне факультета – деканом факультета;
- на уровне филиала – воспитателем.

Ответственность за координацию процедур воспитательной деятельности несет зам. директора по УиНР.

4.1.16 Продукцией предоставляемой вузом потребителям является образовательная услуга.

Потребителями образовательных услуг предоставляемых филиалом и заинтересованными в их предоставлении сторонами являются:

- государство;
- студенты, обучающиеся в филиале;



- слушатели подготовительных курсов, курсов повышения квалификации и переподготовки;
- родители и попечители абитуриентов, слушателей и студентов;
- предприятия и организации различных форм собственности и пр.

К процессам, связанным с потребителями образовательных услуг и заинтересованными сторонами относятся:

- выявление требований, претензии и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге;
- анализ требований, претензий и рекомендации, относящихся к образовательной услуге;
- мероприятия, направленные на реализацию и улучшение качества образовательных услуг.

Результатами этих процессов являются выявленные требования к содержанию и качеству образовательной услуги и информация о ее соответствии требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

Ответственность за процессы связанные с потребителями и заинтересованными сторонами несут:

- выявление требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге со стороны потребителей – декан;
- выявление требований со стороны заинтересованных сторон – декан;
- анализ требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге – зам. директора по УиНР, директор филиала;
- мероприятия, направленные на реализацию и улучшение качества образовательных услуг – зам. директора по УиНР, директор филиала.

4.1.17 Процесс распределения выпускников университета осуществляется в целях оказания им помощи в трудоустройстве на предприятия и в организации различного профиля.

Основными документами, содержащими сведения о распределении выпускников, являются записи в ведомости распределения выпускников и письма с предприятий и организаций, свидетельствующие о желании предприятия принять выпускника на работу.

По требованию выпускника ему предоставляется право на свободное распределение.

Сведения о направлении на работу выпускников, окончивших филиал, ежегодно подаются в СФУ и статуправление по РК.

Сведения о распределении выпускников предоставляются заинтересованным сторонам сотрудниками УО.

Ответственность за осуществление процесса распределения выпускников возлагается на заведующих выпускающими кафедрами.

4.1.18 Процессы измерения, анализа и улучшения включают

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 28 из 115

следующие процедуры:

- мониторинга и измерений;
- анализа данных для улучшения;
- улучшения (разработка и внедрение корректирующих и предупреждающих действий);
- управления несоответствующей продукцией.

Процедуры мониторинга и измерений осуществляются при реализации основных видов деятельности:

- учебного процесса;
- научной деятельности.

В филиале осуществляется мониторинг деятельности СМК и мониторинг процессов.

4.1.18.1 Мониторинг удовлетворенности потребителей базируется на анализе результатов процессов связанных с потребителями. К методам мониторинга удовлетворенности потребителей относятся:

- опросы и анкетирование (в том числе по почте, по телефону);
- методы целевых групп;
- индивидуальные интервью;
- сбор официальных отзывов предприятий и организаций;
- наблюдения участников.

Источники информации об удовлетворенности потребителей делятся на внешние и внутренние.

Информация, полученная сотрудниками вуза при непосредственном общении с потребителями (в период проведения практик, выездов на предприятия, заключения договоров и пр.) доводится до руководителей структурных подразделений в установленном порядке (служебные записки, отчеты и пр.).

Ответственность за организацию работы по сбору, анализу и доведению подобной информации и жалоб потребителей высшему руководству несут руководители структурных подразделений университета.

Ответственность за организацию и обработку результатов опроса (анкетирования) несет декан.

4.1.18.2 Мониторинг деятельности СМК филиала осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего аудита (инспекционного контроля) системы.

Постоянное совершенствование СМК является непрерывным процессом, направленным на дальнейшее повышение эффективности ее функционирования.

Внутренний аудит является средством менеджмента при независимой оценке процессов.



Ответственность за проведение процедур внутреннего аудита несет представитель руководства – ответственный за разработку и внедрение СМК. Ответственность за организацию процедур внутреннего аудита несет начальник отдела менеджмента качества.

Мониторинг процессов СМК зам. директора по УиНР обеспечивается применением индивидуальных методов контроля качества процесса.

Организацию проведения мониторинга и наблюдений, анализ и использование полученных данных осуществляет владелец процесса.


4.1.18.3 Мониторинг контроля качества освоения студентами и выпускниками филиала образовательной программы, направления подготовки (специальности) осуществляется на основе анализа информации о результатах:

- входного контроля по дисциплинам естественно-научного блока (базовых дисциплин технического вуза);
- текущего контроля (аттестационные контрольные работы на лекциях, практических и лабораторных занятиях, защиты лабораторных работ и др.) с определением текущего рейтинга, учитываемого при окончательном контроле качества подготовки по предмету в период экзаменационных сессий;
- промежуточного контроля учебного процесса в период учебной сессии;
- итоговой государственной аттестации (междисциплинарный государственный экзамен, выпускная работа бакалавра, дипломный проект или дипломная научно-исследовательская работа специалиста, магистерская диссертация).

Проведение входного контроля позволяет оценить уровень овладения студентами первого курса школьной программой и, при необходимости, повысить уровень знаний либо путем проведения дополнительных занятий, либо путем корректировки программы курса.

Анализ результатов промежуточных аттестационных мероприятий со стороны руководства филиала, заведующих кафедрами, кураторов позволяет в период семестровых занятий выявить наиболее «уязвимые» группы или дисциплины. Студентам – определить свои наиболее «слабые места», рассчитать усилия необходимые для успешного освоения дисциплины. Преподавателям, ведущим занятия в группе – скорректировать методику изложения курса. В отдельных случаях подобная информация является основой для дальнейшего изменения программы дисциплины.

Итоговая государственная аттестация позволяет выявить ошибки, лежащие не только в плоскости теоретической подготовки студента, но и ошибки, связанные с практической и организационной деятельностью.

	Система менеджмента качества	СМК СФУ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 30 из 115

Существенную роль в этом играет работа членов Государственных аттестационных комиссий (ГАК). Замечания членов ГАК являются основой для работы кафедр по исправлению ошибок, допущенных при подготовке студентов.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества продукции (образовательной услуги) являются:

- экзаменационные билеты;
- тесты;
- рейтинговая система оценок и пр.

Ответственность за процесс управления устройствами для измерений несут преподаватели филиала.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Разработанная филиалом документация СМК дает возможность определить последовательность действий по обеспечению качества образовательной услуги.

Применение документации СМК способствует:

- достижению соответствия требованиям, пожеланиям и рекомендациям потребителей услуг и заинтересованных сторон;
- обеспечению требований к подготовке кадров;
- повторяемости и прослеживаемости процедур СМК;
- оцениванию и обеспечению объективных свидетельств эффективного функционирования СМК.

СМК представляет собой совокупность процессов планирования качества, обеспечения качества, управления качеством и улучшения качества.

СМК имеет два основных вида документального представления;

- документы по качеству;
- документы по подтверждению и улучшению качества.

Документы по качеству – документы по планированию, управлению, обеспечению и улучшению качества. Основное требование к этим документам – обеспечить их постоянную актуализацию.

Документы по подтверждению качества и его улучшению содержат оперативные отчетные данные о качестве – записи по качеству (результаты аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и



т.п.). Основное требование к этим документам – обеспечить архивирование данных и доступ к ним с целью реализации возможности анализа и статистической обработки. Оперативные отчетные данные служат объективным подтверждением качества выполненных работ:

- при проведении анализа СМК со стороны руководства филиала;
- при внутренних и внешних аудитах СМК;
- при рассмотрении претензий и рекламаций потребителей.

Документы по планированию качества устанавливают цели в области качества, определяют основные процессы жизненного цикла продукции и необходимые ресурсы.

Документами по управлению качеством являются документированные процедуры (СТО, положения по видам деятельности, рабочие инструкции и т.д.), определяющие порядок управления процессами и процедурами филиала, подразделения, отдельными исполнителями.

В СТО на всех уровнях управления:

- распределяются ответственность и полномочия;
- устанавливается порядок выполнения процессов в соответствии с требованиями СМК;
- определяется система взаимодействия процессов;
- устанавливается организация информационных потоков и пр.

Требования по оформлению документированных процедур университета устанавливают:

- стандартов – СТО 4.2–01–2008 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, содержанию и оформлению стандартов организации»;

- инструкций – СТО 4.2–06–2011 Система менеджмента качества. Общие требования к построению, содержанию и оформлению инструкции

- положений – СТО 4.2–05–2011 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, содержанию и оформлению положений».

Документами по обеспечению качества являются внутренние и внешние нормативные и правовые документы университета.

Процесс управления документацией включает следующие процедуры:

- определение потребности в разработке документа;
- планирование разработки;
- разработки;
- экспертизы и согласования документа заинтересованными сторонами;
- введения в действие:
 - а) утверждения;
 - б) регистрации;



- в) тиражирования;
- г) рассылки;
- д) обучения;
- е) учета и хранения;
- ж) контроля выполнения требований.
- актуализации:
 - а) определения потребности в изменении;
 - б) разработки изменения;
 - в) внесения изменений.
- аннулирования:
 - а) отмены;
 - б) изъятия;
 - в) уничтожения.

Ответственность за координацию процедур деятельности по разработке СТО подразделениями университета несет заместитель директора по УиНР.

Ответственность за анализ документов СМК филиала несет ответственный за менеджмент качества. Он организует деятельность по анализу документации СМК и проверяет:

- содержание и правильность ведения нормативной базы СМК (при отсутствии необходимых документов оформляется заказ на недостающую НД);

- соответствие выполнения персоналом требований внешних и внутренних нормативных документов СМК.

Ответственность за организацию процедур нормоконтроля документов СМК несет начальник по стандартизации. Он отвечает за обеспечение подразделений университета нормативной документацией СМК по вопросам стандартизации процессов и процедур деятельности и контролирует соблюдение подразделениями выполнения требований этих документов.

В СМК филиала используются следующие типы документов:

- документы, предоставляющие информацию о СМК филиала, предназначенную как для внешнего, так и для внутреннего пользования;

- документы, содержащие информацию о порядке и последовательности выполнения действий процедур и процессов (СТО и положения по видам деятельности, рабочие инструкции);

- документы необходимые для организации работы подразделений филиала, содержащие требования и рекомендации по выполнению определенных процедур и определяющие функции, задачи, права и обязанности подразделений и сотрудников (положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, учебные планы, графики учебного процесса, методические указания, макеты, бланки и пр.);

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 33 из 115

- документы (записи), содержащие информацию о выполненных действиях или достигнутых результатах, подтверждающие качество услуги, координирующие действия по улучшению качества (планы аудиторских проверок, протоколы проверок, выписки из протоколов совещаний подразделений, корректирующие и предупреждающие мероприятия, решения советов и совещаний, журналы кураторов, и пр.);

- документы, содержащие нормативные требования к образовательной услуге или ее отдельным процедурам (приказы Минобрнауки РФ, Федерального агентства по образованию, типовые положения, распоряжения и пр.).

Иерархическая структура документации СМК представлена на рисунке 4.



Рисунок 4 – Иерархическая структура документации СМК филиала

	Система менеджмента качества	СМК СФУ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 34 из 115

4.2.1.2 Филиалом разработано Руководство по качеству, которое включает краткую характеристику вуза, область применения СМК, описание СМК (в соответствии со стратегией развития, политикой в области качества и требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2008), взаимодействия процессов системы менеджмента качества, содержит или ссылается на документированные процедуры системы менеджмента качества, описывает, как следует осуществлять различные виды деятельности, использовать документацию и осуществлять контроль.

Основными пользователями Руководства по качеству являются ВР университета.

Ответственность за актуализацию и поддержание Руководства по качеству в рабочем состоянии несет представитель руководства – ответственный за разработку и внедрение СМК.

4.2.1.3 Процедуры управления документами СМК (организационно-распорядительной документацией и информационными материалами, стандартами СМК) заключается в создании условий, обеспечивающих поступление, распределение, доведение до потребителей (внешних и внутренних) документов и информации различного рода, хранение и возможность быстрого воспроизведения различных информационных материалов и документов.

Управление документами СМК филиала осуществляется на основе:

- СТО 4.2–02–2008 «Система менеджмента качества. Порядок согласования, утверждения, учета, хранения и актуализации стандартов организации»;

- СТО 4.2–03–2011 «Система менеджмента качества. Управление документацией»;

- Инструкции по делопроизводству.

Для управления документацией разработаны процедуры, предусматривающие:

- единообразие делопроизводства в филиале;
- организацию учета, регистрации, контроля исполнения, обработки и подготовки документов;

- порядок размножения документов, их систематизацию, подготовку для сдачи в архив, хранение и использование;

- проверку документов на соответствие требованиям до момента их тиражирования;

- анализ и актуализацию документов;

- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;



- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;

- предотвращение использования устаревших документов.

Ответственность за процедурами управления документами СМК несут:

- в части ведения делопроизводства, анализа, обеспеченности и актуализации основных документов СМК (СТО) – представитель руководства – ответственный за разработку и внедрение СМК;

- в части ведения делопроизводства – специалист общего отдела филиала;

- в части сохранности документов и правильного ведения делопроизводства структурных подразделений – руководители структурных подразделений, отделов и служб филиала;

- в части контроля выполнения подразделениями требований СТО филиала – нормоконтроль;

- в части контроля выполнения подразделения требований документации СМК филиала (при выполнении внутреннего аудита) – начальник отдела менеджмента качества.

4.2.1.4 Управление записями – это процесс, охватывающий все этапы движения записей с момента их создания (получения) до завершения их исполнения (отправления), систематизации и хранения.

Управление записями в филиале ведется с целью предоставления объективных свидетельств соответствия (степени соответствия) процессов и процедур установленным требованиям, повышения эффективности системы менеджмента качества, организации процедур прослеживаемости, идентификации и улучшения процессов деятельности филиала.

Ведение записей дает возможность:

- постоянно располагать необходимыми достоверными сведениями о качестве процессов и результативности СМК;

- своевременно фиксировать несоответствия, относящиеся к услуге и процессам, выявлять причины несоответствий, разрабатывать и осуществлять корректирующие действия для предотвращения их повторения;

- контролировать состояние процессов, качество услуги, анализировать СМК и осуществлять предупреждающие действия с целью недопущения несоответствий;

- улучшать результативность СМК путем использования результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и анализа, проводимого руководством.

Записи филиала подразделяются на входящие и исходящие. В соответствии с областью применения подразделяются на внутренние и

	Система менеджмента качества	СМК СФУ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 36 из 115

внешние (рейтинги, отчетные материалы, формы, приказы, распоряжения, законы и пр.).

Управление записями СМК филиала осуществляется на основе Инструкции по делопроизводству и СТО 4.2-09-2011 «Система менеджмента качества. Управление записями учебного процесса».

Ответственность за процедуры управления записями несут:

1 ВР фи, осуществляющее административно-директивную функцию и контроль за состоянием всех организационных процессов и сфер жизнедеятельности филиала.

2 Руководители структурных подразделений филиала, преподаватели, сотрудники в зависимости от возлагаемых на них функций по организации процессов и сферы их деятельности.

3 Советы филиала.

4 Профсоюзный комитет студентов, преподавателей и сотрудников.

5 Руководители творческих групп, комиссий, создаваемых приказом директора и работающих на долговременной или разовой основе в соответствии с целями их создания.

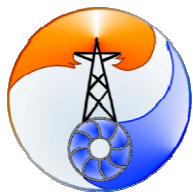
Необходимость процесса управления записями связана с необходимостью выполнения требований по качеству, эффективности, конкурентоспособности, предоставляемых филиалом услуг.

Требования по составлению записей определяются законодательными актами, организационно- и нормативно-методическими, распорядительными и согласующими документами вышестоящих организаций и заинтересованных в успехе филиала структур (Минобрнауки РФ, головной университет учебно-методические объединения, администрация краевых и городских органов по управлению, заинтересованные стороны и др.), организационно- и нормативно-методическими документами университета, решениями высшего руководства, руководителей структурных подразделений.

Входящая информация, преобразующаяся в записях, может быть представлена разнообразными записями филиала в форме качественных и количественных характеристик учебно-методической, научно-исследовательской, организационной, кадровой, ресурсообеспечивающей, социальной и др. сфер деятельности филиала, включая результаты мониторинга, внутреннего и внешнего аудитов.

Записи филиала объединяют:

- записи анализа качества со стороны руководства;
- записи качества деятельности подразделений и персонала;
- записи анализа требований заинтересованных сторон;
- записи оценки качества организаций – поставщиков абитуриентов;



- записи результатов измерений учебной, учебно-организационной, методической деятельности осуществляемой в процессе предоставления образовательной услуги;

- записи мониторинга образовательной услуги;

- записи анализа научной деятельности;

- записи управления и рационального использования ресурсов (записи планово-финансовой деятельности, инновационной деятельности, записи по управлению информационными ресурсами, записи состояния библиотечного фонда и пр.);

- записи качества и состояния системы безопасности;

- записи информационного обеспечения процессов;

- записи по социально-правовой, культурно-воспитательной и оздоровительной деятельности;

- записи по управлению системы менеджмента качества.

Записи филиала классифицируются в соответствии с их назначением как средства:

- регламентации деятельности;

- анализа качества;

- накопления и обобщения информации;

- передачи информации.

Доступ к записям определяется организационной структурой филиала, уровнями компетенций сотрудников, функциональным назначением подразделений и их сотрудников, а также интересами заинтересованных сторон и потребителей образовательных услуг, к которым относятся:

- вышестоящие организации (правительственные органы, Минобрнауки, отраслевые министерства, учебно-методические объединения и др.);

- руководство филиала;

- советы филиала;

- структурные подразделения филиала и их руководители;

- преподаватели;

- сотрудники;

- студенты, слушатели и их родственники;

- работодатели;

- абитуриенты и их поставщики.

При выполнении процедур управления записями реализуются следующие требования:

- обеспечение единообразия, упорядоченности, однозначности и удобства восприятия информации отраженной в записи;



- обеспечение точности, достоверности и своевременности предоставления записей.

Реализация процедур управления записями, а также требований к ним обеспечиваются:

- человеческими ресурсами (квалификацией сотрудников университета);

- инфраструктурой (средствами труда, оборудованием, техническими и программными средствами, связью и др.).

К документам на основании которых осуществляются процедуры управления записями относятся:

- законодательные акты;

- постановления правительства;

- стандарты: государственные, филиала;

- нормативно-методические (образовательные стандарты, учебные планы, положения и др.) и распорядительные документы вышестоящих организаций (Правительства РФ, Минобрнауки РФ и Федерального агентства по образованию) и университета (уставы, положения, инструкции, постановления, решения, приказы, распоряжения, информационно-справочные документы, договоры и др.);

В зависимости от целей и задач записи о качестве могут собираться:

- в масштабе всего филиала;

- в рамках подразделений;

- по функциональным направлениям деятельности;

- для отдельных исполнителей;

- по отдельным видам услуг и работ.

Формы, способы сбора и регистрации записей, методы и способы их предварительной обработки устанавливаются в соответствующих инструкциях, методиках выполнения работ и пр.

Записи могут собираться в виде отчетов установленной формы, таблиц, рисунков, журналов регистрации, графиков, диаграмм и других подходящих форм с использованием бумажных или электронных носителей в удобном для их анализа и принятия решений виде.

Все документы, содержащие записи о качестве, как правило, должны иметь следующие элементы:

- заголовок, содержащий сведения об объекте (процедуре, процессе);

- место, дату или период сбора данных;

- наименование заказчика (потребителя данных);

- наименование документа (распоряжения, заявки), на основании которого собраны данные;

- расшифровку обозначений, сокращений и пр.;



- пояснения, примечания, если они необходимы;
- фамилии и (или) подписи лиц, собравших и обработавших данные;
- дату составления (заполнения) документа.

В процессе сбора и регистрации записей кроме бумажных носителей, могут применяться электронные носители.

Внесение изменений в собранные и зарегистрированные записи принимается по решению заказчика (потребителя) информации.

По решениям, принятым на основании неверных данных, должны быть приняты корректирующие действия.

Обработка данных должна проводиться методами, исключающими потерю или искажение информации. Конкретные методы обработки данных определяет пользователь.

Виды, назначение и содержание записей определяются в соответствии функциональным назначением структурных подразделений филиала (таблица 1).

Таблица 1 – Соответствие записей и подразделений филиала, отвечающих за их выполнение

Записи	ВР	ОК	ССВ и ВР	ОТБК	УП	УО	ДФГЭ	ССВ и ВР	СРО	ОДР	НМС	Б	ПФО	ОИКТ	РИО	ОО
- анализа качества со стороны руководства	■															
- качества деятельности подразделений и персонала		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
- анализа требований потребителей и заинтересованных сторон*			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
- оценки качества поставщиков абитуриентов			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
- результатов измерений процессов учебной деятельности			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
- мониторинга и измерения качества образовательной услуги и НТ продукции			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
- анализа научной деятельности	■				■						■					
- управления ресурсами и их рационального использования										■	■	■	■	■	■	■
- качества состояния системы безопасности														■		
- анализа качества социально-правовой, культурно-воспитательной и оздоровительной деятельности	■		■		■			■								
- информационного обеспечения процессов	■		■		■	■	■				■			■	■	■
- анализа процессов СМК	■				■											

Примечание - * в том числе и внутренних (подразделения, службы, сотрудники) потребителей и заинтересованных сторон

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 41 из 115

Расшифровка аббревиатуры подразделений, представленных в таблице 1:

- ОК – отдел кадров;
- ССВ и ВР – совет по социальным вопросам и воспитательной работе;
- ОТБК – отборочная комиссия;
- УП – учебные подразделения (институты, факультеты, кафедры);
- УО – учебный отдел;
- ДФГЭ – деканат факультета гидроэнергетики;
- ОДР – отдел по договорной работе;
- СРО – сектор по работе в общежитии;
- НМС – научно-методический совет;
- Б – бухгалтерия;
- ПФО – планово-финансовый отдел;
- ОИКТ – отдел информационно-коммуникативных технологий;
- РИО – редакционно-издательский отдел;
- ОО – общий отдел.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

ВР филиала возложило на себя обязательства по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности путем (Приложение А):

- доведения до сведения сотрудников подразделений филиала важности выполнения требований потребителей, рекомендаций и пожеланий заинтересованных сторон, а также требований нормативных, нормативно-правовых и нормативно-методических документов СМК;
- разработки Миссии, Видения деятельности по достижению целей и Политики в области качества;
- обеспечения разработки целей в области качества;
- проведения анализа деятельности процессов СМК;
- обеспечения процессов необходимыми ресурсами.

Матрица ответственности руководства по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности приведена в приложении А.

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 ВР филиала обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 42 из 115

Информация о степени удовлетворенности потребителей используется руководством при анализе данных для улучшения процессов.

Продукцией, предоставляемой филиалом потребителям являются образовательная и научно-техническая услуга.

5.2.2 Потребителями образовательных услуг предоставляемых филиалом являются студенты и слушатели филиала.

Сторонами, заинтересованными в предоставлении образовательной услуги являются:

- государство;
- органы управления и службы региона, края и города;
- образовательные учреждения;
- родители и попечители абитуриентов, слушателей и студентов;
- предприятия и организации различных форм собственности;
- руководство и сотрудники университета и пр.

5.2.2.1 К процессам, связанным с потребителями относятся:

- выявление требований, претензии и рекомендации, относящихся к образовательной услуге;
- анализ требований, претензий и рекомендации, относящихся к образовательной услуге;
- разработка и внедрение мероприятий, направленных на улучшение качества образовательных услуг;
- предоставление образовательной услуги.

Ответственность за процессы связанные с потребителями несут:

- в части выявления требований, претензий и рекомендации, относящихся к образовательной услуге – начальник учебного отдела, декан, заместители директора и заведующие кафедр филиала.


- в части анализа требований, относящихся к образовательной услуге, разработки и внедрения мероприятий, направленных на улучшение качества и ее реализацию – зам. директора по УиНР;

- в части анализа требований, претензий и рекомендаций, относящихся к научно-технической услуге, разработки и внедрения мероприятий, направленных на улучшение качества и ее реализацию – зам. директора по УиНР;

- в части реализации выявленных требований, претензий и рекомендаций, относящихся к основной образовательной услуге, предоставляемой на безвозмездной основе или платной основе – декан факультета филиала;

- в части реализации выявленных требований, претензий и рекомендаций, относящихся к научно-технической услуге – зам. директора по УиНР.

Для выявления требований, претензий и рекомендаций используются следующие источники информации:

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 43 из 115

- анкеты абитуриентов;
- анкеты студентов;
- анкеты, получаемые от руководителей и инженерного персонала предприятий или сотрудников организаций различного профиля;
- отчеты приемной комиссии;
- отчеты по деятельности учебных подразделений филиала (сохраняемость контингента, наличие комплексных договоров с предприятиями, количества заявок на распределение специалистов и т.д.);
- сведения, получаемые от государственных учреждений и служб (служба занятости, статистическое управление и пр.);
- информация, полученная при непосредственном общении руководителей и сотрудников филиала с руководством и инженерным персоналом (сотрудниками) предприятий или организаций.

Результатами процессов, связанных с потребителями услуг и заинтересованными сторонами, являются выявленные требования к качеству образовательной услуги и информация о ее соответствии требованиям ГОС ВПО, а также ранее выявленным пожеланиям и рекомендациям потребителей услуг и заинтересованных сторон. Полученная информация может быть использована:


- при разработке и подписании договоров;
- при проектировании образовательной деятельности университета и его подразделений;
- при разработке учебно-методического обеспечения образовательных программ.

5.2.2.2 Договор на предоставление основной образовательной услуги на возмездной (платной) основе или дополнительной образовательной услуги на платной основе может быть заключен:

- между филиалом и студентом (родителем, попечителем);
- между филиалом, студентом (родителем, попечителем) и предприятием (или организацией);
- между филиалом и предприятием (или организацией);
- между университетом, филиалом и субъектом Российской Федерации.

Ответственность за подготовку договоров (соглашений) на предоставление основной образовательной услуги на возмездной основе («вуз – студент (родитель, попечитель)», «филиал – студент (родитель, попечитель) – предприятие»; «филиал – предприятие», «университет – субъект РФ») несет директор филиала.

Ответственность за заключение договоров (соглашений) на предоставление основной образовательной услуги на возмездной основе несет директор.

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 44 из 115

Договора между студентом (родителем, попечителем) и филиалом с полным возмещением затрат на обучение (в рамках внебюджетного набора) заключается после прохождения абитуриентом вступительных испытаний и зачисления абитуриента на первый курс.

Договор на предоставление дополнительных образовательных услуг может быть заключен (по желанию потребителей) в течение всего периода обучения студента в филиале.

5.2.3 Потребителями научно-технических услуг предоставляемых университетом являются:

- государство;
- организации и предприятия различного профиля и форм собственности;
- частные лица.

К сторонам, заинтересованным в предоставлении научно-технической услуги относятся:


- филиал;
- органы управления и службы региона, края и города;
- научные учреждения региона и РФ;
- сотрудники университета и пр.

К процессам, связанным с производством научно-технической продукции относятся:

- определение потребителя научно-технической услуги;
- выявление требований, относящихся к научно-технической продукции;
- заключение договоров на предоставление научно-технической услуги;
- выполнение научно-технической услуги (проведение научно-исследовательских работ);
- предоставление потребителю продукции;
- анализ процедур приемки научно-технической продукции, разработка и внедрение мероприятий, направленных на улучшение качества научно-технических услуг филиала.

В управлении процессами, связанными с производством научно-технической продукции участвуют:

- при выявлении потребителя научно-технических услуг – руководители подразделений, кафедр, основных направлений деятельности;
- при выявлении требований, относящихся к научно-технической продукции и подписании договоров на оказание научно-технических услуг – руководители основных направлений деятельности филиала, научно-исследовательской части, а также сотрудники учебных и научных подразделений филиала (в будущем – руководители или исполнители госбюджетных и хоздоговорных тематик);

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 45 из 115

- при выполнении научно-технической услуги – руководители госбюджетных и хоздоговорных тематик, временных творческих коллективов, сотрудники филиала, сторонних организаций и пр.;

- при предоставлении потребителю продукции (отчетов, изделий, чертежей, информации и пр.) – ВР, госбюджетных и хоздоговорных тематик;

- при анализе процедур выполнения научно-исследовательских работ, приемки, разработки и внедрения мероприятий, направленных на улучшение качества научно-технических услуг – ВР, руководители подразделений, госбюджетных и хоздоговорных тематик.

Для выявления потенциального потребителя научно-технической продукции, выявления его требований к продукции используются следующие источники информации:

- информация получаемая при личном общении представителей ВР, руководителей и сотрудников филиала с руководителями, инженерным персоналом (сотрудниками) организаций и предприятий различного профиля и форм собственности;

- анкеты (результаты маркетинговых и социологических исследований) получаемые с предприятий и организаций различного профиля;

- отчеты по проведению стажировок выездных семинаров и пр.;

- отчеты по деятельности учебных подразделений филиала;

- сведения получаемые от государственных учреждений и служб (Академия наук, Минобрнауки РФ, отраслевых министерств);

- информация, содержащаяся в электронных сетях (на электронных носителях).

Ответственность за организацию процессов научно-технической деятельности несут:

- в части управления процессом научной деятельности – зам. директора по УиНР;

- в части сопровождения научной деятельности – зав. кафедрами;


- в части организации и выполнения научно-исследовательских работ и получения научно-технической продукции – руководители научных тем филиала.

5.3 Политика в области качества

Ответственность за утверждение и претворение в жизнь целей и принципов, установленных Политикой несет директор филиала.

Для достижения целей, определяемых Политикой, руководство филиала:

- создает и поддерживает обстановку, способствующую полному вовлечению работников в деятельность СМК;

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 46 из 115

- обеспечивает ориентацию на требования, пожелания и рекомендации потребителей образовательных услуг и научно-технической продукции;
- обеспечивает внедрение соответствующих процессов, позволяющих выполнить требования потребителей услуг;
- обеспечивает условия для разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии эффективной СМК;
- создает условия для обеспечения процессов деятельности филиала необходимыми ресурсами;
- определяет ответственность и полномочия ВР, руководителей (владельцев процессов) и сотрудников подразделений в реализации задач управления качеством.

До всех сотрудников подразделений доведена Политика в области качества, Миссия и Видение филиала. Все вновь принимаемые на работу в подразделения филиала в обязательном порядке знакомятся с Политикой в области качества, основными принципами и философией СМК.

При формировании новой Концепции развития филиала (ее доработке, частичном изменении) Политика в области качества подлежит пересмотру и доведению до коллектива филиала.

При внесении изменений в Политику в области качества, ответственность за ее актуализацию возложена на заместителя директора по УиНР.


5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Целью разработки планов развития филиала является упорядочение деятельности подразделений вуза по обеспечению различных видов образовательной деятельности и удовлетворению требований, запросов и пожеланий потребителей образовательных услуг.

Планы развития и цели в области качества филиала формируются при непосредственном участии коллегиальных органов управления исходя из:

- анализа предпосылок экономического развития РФ и перспектив развития промышленности региона;
- сведений о потребностях производства в специалистах;
- основных тенденций развития образовательных услуг;
- востребованности образовательных услуг по отдельным направлениям и специальностям;
- демографической ситуации;
- конкурса при поступлении на специальности;

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 47 из 115

- требований Минобрнауки РФ и Федерального агентства по образованию;
- видения руководством перспектив развития вуза;
- показателей деятельности филиала (учебная, научная, международная деятельность);
- запросов потребителей услуг и всех заинтересованных сторон.

Планирование деятельности филиала и его подразделений осуществляется на период:

- двух-трех лет (среднесрочный план);
- пяти-десяти лет (стратегический план).

Планы развития и цели филиала в области качества оформляются в виде Программы развития. Начальным этапом разработки Программы развития филиала является формирование основных направлений стратегии развития.

При разработке стратегии развития филиала анализируют различные сферы деятельности вуза, определяют слабые и сильные стороны, проводится анализ окружения, рассматривают основные факторы, которые могут способствовать стабильному выполнению принятых программ или привести к срыву проекта (факторы влияния).


При анализе факторов влияния рассматриваются аспекты факторов (экономический, этнический, политико-правовой, социальный и пр.) и определяют потенциальные препятствия и возможности, связанные с проявлением фактора в данном аспекте.

Факторы влияния можно разделить на внешние и внутренние.

К внешним, относятся факторы, вызванные деятельностью внешнего окружения университета (общество в целом, Правительство РФ, Министерство образования и науки РФ, Федеральное агентство по образованию, администрация края и других субъектов РФ, потребители услуг, конкурирующие вузы и пр.). Степень влияния филиала на это окружение ограничена и зависит от ряда внутренних факторов (компетентности руководства и сотрудников, способности сотрудников к профессиональному росту, кредитоспособности филиала, наличия необходимых и эффективных структур управления, кадров и пр.). Внешние и внутренние факторы анализируются при разработке стратегического плана развития

В Программе развития филиала отражают:

- нынешнее состояние филиала;
- цели в области качества (цели программы);
- приоритетные области развития филиала;
- задачи программы и мероприятия по их реализации;
- этапы реализации программы;
- совершенствование системы управления;

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 48 из 115

- ресурсное обеспечение проектов программы;
- порядок управления процессом реализации программы;
- системные результаты и эффекты.

Ответственность за разработку Программы развития филиала несет директор филиала.

Программа развития обсуждается на Ученом совете и, после ее одобрения ученым советом, выносится на утверждение ректором университета (СФУ).

После принятия Программы она тиражируется и передается руководителям структурных подразделений, а также выставляется на сайте филиала.

Выполнение положений программы развития по основным направлениям деятельности и достижение целей в области качества филиала происходит путем реализации принятых и утвержденных в установленном порядке проектов, направленных на осуществление задач установленных программой.

Ответственность за анализ реализации положений программы развития возлагается на ВР филиала. Контроль выполнения программы развития филиала осуществляет директор.

5.4.2 Планирование создания и развития СМК

ВР университета:

- через разработку Программы развития филиала на период 2011-2020 гг., планирует процедуры создания и развития системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в пункте 4.1 настоящего Руководства по качеству, а также для достижения целей в области качества;
- обеспечивает сохранение и целостность СМК при планировании и внедрении в нее изменений.


5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Для обеспечения процедур внедрения, эффективного управления и результативности СМК ВР филиала, определена и доведена до сведения персонала его ответственность и полномочия.

Организационная структура управления филиала приведена в приложении Б.

Высшее руководство стремится обеспечить понимание и проведение политики в области качества на всех уровнях деятельности вуза.

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СФУ РК
		Страница 49 из 115

Директор филиала несет ответственность:

- за общее руководство СМК и выделение ресурсов для ее функционирования;
- за планирование деятельности филиала;
- за разработку стратегии развития филиала и достижение поставленных целей.

Руководители структурных подразделений филиала обеспечивают руководство своих подразделений в соответствии с Политикой в области качества и положениями документов СМК.

Руководители структурных подразделений несут ответственность за:

- эффективное управление деятельностью подразделений;
- планирование и достижение целей в области качества;
- анализ и улучшение качества деятельности своих подразделений.

Сотрудники филиала несут ответственность за реализацию политики и целей в области качества, правильное выполнение процедур СМК в рамках возложенных на них должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействие сотрудников подразделений филиала, установлены в нормативных документах СМК (положениях и должностных инструкциях).

Распределение ответственности и полномочий подразделений (при их деятельности в рамках СМК) приведено в таблице 2 (матрице ответственности).

5.5.2 Представитель руководства

Директором филиала назначен представитель ВР – ответственный за разработку и внедрение СМК (далее – представитель ВР) – зам. директора по УиНР.

Представитель ВР филиала отвечает:

- за поддержание в рабочем состоянии процессов, требуемых для функционирования СМК;
- за предоставление информации директору филиала и отчетов Ученому совету вуза о деятельности СМК и необходимых улучшениях;
- за пропаганду принципов и философии менеджмента качества, вовлечение ВР и сотрудников филиала в процессы деятельности СМК;
- за координацию деятельности подразделений филиала в СМК и налаживание прямых связей между подразделениями;
- за управление процедурами, направленными на вовлечение всех заинтересованных сторон филиала в повышение эффективности процессов СМК;

Таблица 2 – Матрица ответственности и полномочий ВР университета и руководителей подразделений

Процессы, процедуры СМК	ДИРЕКТОР	Зам. директора по УиНР	Зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам	Декан	Руководитель ИТК
1	2	3	7	11	12
Распределение ответственности и полномочий руководства	О	У	У	У	
Распределение ответственности и полномочий сотрудников	У	О	О	У	О
Разработка программы развития университета	В	У	У	У	У
Контроль реализации программы развития	У	У	У	У	У
Разработка политики и целей в области качества университета	В	У	У	У	У
Функционирование и развитие СМК	В	У	У	У	У
Анализ со стороны руководства	О	О	О	О	О

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
- анализа требований потребителей услуг и всех заинтересованных сторон;	В	О	О	В	В	В	В	В	В	О	О
- анализа процессов учебно-организационной деятельности, методической деятельности и деятельности по предоставлению образовательной услуги, на уровне:											
- университета;	В	О	-	-	-	-	-	У	-	-	-
- института;	-	У	-	-	-	-	-	У	-	О	-
- качества организации поставщиков;	У	О	У	О	О	-	-	-	-	О	-
- качества персонала.	В	У	У	В	В	О	В	У	-	О	-
Управление персоналом:											
- подготовка педагогических кадров высшей квалификации;	-	О	-	-	-	У	-	У	-	О	У
- повышение квалификации преподавателей;	-	О	У	-	-	У	-	-	-	У	-
- управление кадрами ППС, УВП, МОП и научными работниками.	У	О	О	В	В	У	-	У	-	О	-
Управление инфраструктурой:											
- управление аудиторным фондом;	-	У	-	-	У	-	О	-	-	-	-
- управление материально-техническим обеспечением;	-	В	В	О	В	-	В	В	-	В	В
- управление планово-финансовой деятельностью;	В	В	В	О	В	-	В	В	-	В	-
- управление обеспечением безопасности;	-	В	В	-	-	О	-	-	-	В	-
- управление производственной средой	-	-	-	В	У	-	О	-	-	В	-

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Управление информационными ресурсами:	-	У	У	У	-	В	-	В	В	У	О
Управление процессами, связанными с поставщиками	-	О	У	У	У	У	У	У	У	-	-
Управление процессами, связанными с потребителями:											
- выявление требований, пожеланий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге;	-	У	-	-	О	-	-	У	-	О	У
- анализ требований;	У	О	О	-	-	-	-	О	-	О	О
- налаживание и поддержание связи с потребителями.	У	О	О	-	У	-	-	О	-	О	-
Управление процессами, связанными с проектированием образовательной услуги	-	О	-	-	-	-	-	О	-	О	У
Управление процессами закупок:											
- управление процессом довузовской подготовки;	-	О	-	-	-	-	-	-	-	У	-
- управление процессом профориентационной работы;	-	О	-	-	-	-	-	У	-	У	У
- управление процессом отбора абитуриентов	В	О	-	-	-	-	-	-	-	У	-
Управление процессами производства продукции (образовательной услуги):											
- управление учебно-организационной деятельностью;	-	О	-	-	-	-	-	У	-	У	У
- управление учебно-методической деятельностью;	-	О	-	-	-	-	-	У	-	О	У
- управление процессом предоставления образовательной услуги;	В	У	-	-	-	-	-	О	-	О	У
- управление процессом предоставления дополнительной образовательной услуги	-	У	-	-	-	-	-	У	-	О	У

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
Управление производством научно-технической продукции	В	-	О	У	-	У	-	-	-	У	У
Управление процессами идентификации и прослеживаемости	В	О	О	-	У	У	-	У	У	О	У
Управление процессами мониторинга и измерений	В	О	О	У	-	-	-	В	-	О	У
Управление процессами анализа и улучшения на уровне:											
- университета;	В	О	О	О	У	В	В	У	-	У	У
- института;	-	В	В	-	-	-	-	В	-	О	-
- управления, центра, отдела, службы	В	О	О	О	О	О	О	О	О	О	О

Условные обозначения: **О** – ответственность за функционирование процессов и процедур; **У** – участие в организации и обеспечении функционирования процессов и процедур; **В** – взаимодействие при организации и обеспечении функционирования процессов и процедур.

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 55 из 107

- за подготовку и представление ВР филиала и Ученому совету филиала отчетной документации по вопросам реализации планов развития системы менеджмента качества.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

ВР филиала обеспечивает процедуры обмена информацией (в том числе по вопросам результативности СМК), которая формируется в процессе:

- поступления внешних распорядительных и регламентирующих документов;
- подготовки организационно-распорядительной и управленческой документации;
- на совещаниях и заседаниях различных органов управления вузом;
- в процессе работы коллегиальных органов управления.

Доведение соответствующей информации до сотрудников филиала и всех заинтересованных лиц осуществляется через:

- корпоративную сеть филиала (электронные носители);
- распорядительные и информационные материалы на бумажных и электронных носителях,
- наглядно-агитационные материалы;
- протоколы Ученого совета;
- собрания и конференции членов трудового коллектива;
- личные контакты.

5.6 Анализ со стороны руководства

Руководство филиала систематически рассматривает и обсуждает результаты деятельности в области качества. Обсуждение результатов деятельности осуществляется на заседаниях Ученого совета филиала и заседаниях Координационного совета СМК.

При обсуждении вопросов деятельности подразделений филиала в области качества используются следующие материалы:

- материалы по анализу требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге;
- отчеты структурных подразделений филиала по итогам деятельности в плановый период;
- материалы аудиторских проверок подразделений, входящих в область действия СМК и пр.

Ответственность за подготовку отчета по результатам деятельности в

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 56 из 107

плановый период и доклада на УС несет представитель ВР – ответственный за разработку и внедрение СМК:

Ответственность за подготовку первичных материалов по анализу требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге несет декан.

Ответственность за подготовку отчетов по результатам деятельности структурных подразделений филиала за отчетный период несут руководители подразделений.

Ответственность за подготовку материалов по результатам аудиторских проверок подразделений входящих в область действия СМК несет начальник учебного отдела.

Отчет по качеству в обязательном порядке должен содержать следующие элементы:

- анализ состояния филиала на текущий период;
- анализ деятельности структурных подразделений филиала;
- краткий отчет по результатам внутренних аудиторских проверок деятельности подразделений филиала;
- рекомендации по корректировке планов деятельности подразделений и филиала в целом;
- рекомендации по улучшению СМК филиала и планирования качества;
- приоритетные цели деятельности в области качества на следующий период;
- потребность в ресурсах, необходимых для реализации новых программ деятельности (корректирующих и предупреждающих действий).

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Общие положения

Руководство филиала определило и обеспечивает ресурсы, требуемые для:

- внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;
- повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований, пожеланий и рекомендаций.

К ресурсам, необходимым для внедрения и поддержания СМК относятся:

- человеческие ресурсы (уполномоченные по качеству подразделений, члены рабочей группы проекта СМК, педагогические и научные работники,

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 57 из 107

учебно-вспомогательный и младший обслуживающий персонал, сотрудники подразделений и служб и пр.);

- инфраструктура (рабочие места, технические средства, программное, информационное и материально-техническое обеспечение, производственная среда);
- финансовые ресурсы.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Кадровая политика филиала сконцентрирована на обеспечение образовательного процесса и научной деятельности компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность, на основе непрерывного повышения своей квалификации путем подготовки и переподготовки по направлениям профессиональной деятельности, а также имеющегося практического опыта в профессиональной сфере деятельности.

ВР стремится улучшить результативность и эффективность деятельности подразделений филиала через вовлечение работников и их развития посредством:

- планирования и обеспечения совершенствования уровня подготовки и карьерного роста;
- распределения ответственности и полномочий персонала;
- разработки индивидуальных и групповых целей;
- вовлечения работников, их признания и вознаграждения;
- содействия обмену информацией;
- постоянного анализа потребностей своих работников;
- создание условий, поощряющих нововведения;
- вовлечения в коллектив и выработку навыков групповой работы.

6.2.2 Деятельность по управлению персоналом, включает:

- процесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации через аспирантуру и докторантуру СФУ и других вузов;
- процесс управления кадрами научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного и младшего обслуживающего персонала, сотрудников служб и отделов;
- процесс повышения квалификации профессорско-преподавательского состава.

Процесс управления подготовкой научно-педагогических кадров высшей квалификации включает:

- сбор и обобщение сведений о выпускниках вузов, планирующих поступить в очную целевую (заочную) аспирантуру;



- сбор и обобщение сведений о сотрудниках филиала, имеющих ученые звания кандидата наук, планирующих поступить в докторантуру;
- сопровождение и помощь при подготовке к вступительным экзаменам
- теоретическую подготовку аспирантов по дисциплинам, предусмотренным рабочим учебным планом;
- работу по теме кандидатской или докторской диссертации;
- процедуры подготовки текстовых материалов, относящихся к квалификационной работе аспиранта или докторанта;

Процесс управления кадрами научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного, младшего обслуживающего персонала, сотрудников служб и отделов осуществляется начальником ОК и зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам.

Ответственность за организацию кадровой работы в филиале несет проректор по безопасности и кадрам.

Основной задачей, решаемой руководством, является обеспечение образовательного процесса кадрами квалифицированных, компетентных сотрудников, способных качественно выполнить работу, предусмотренную должностными инструкциями.

Процесс управления кадрами включает следующие процедуры:

- оценку профессиональной пригодности кандидата на вакантную должность;
- приём от поступающего на работу необходимых документов, оформление контракта, приказа о приеме на работу и личного дела сотрудника;
- внесение в личное дело сотрудника всей информации, позволяющей осуществить в отношении его процедуры идентификации и прослеживаемости;
- осуществление контроля за деятельностью работника;
- приём и обработка документов, свидетельствующих о временной нетрудоспособности работника (больничных листов);
- оформление документов на награждение, премирование, увольнение и восстановление, перевод, пенсионное обеспечение и пр..

Процесс повышения квалификации преподавателей осуществляется через ФПКП университета и других вузов.

Процесс повышения квалификации преподавателей филиала относится к обязательным процедурам. Каждый из преподавателей, обязан (раз в пять лет) освоить одну из программ, предоставляемых ФПКП. Процесс повышения квалификации связан с освоением (или углубленным изучением) преподавателями кафедр филиала образовательной программы по одному из направлений профессиональной деятельности. Кроме освоения программ



специализированных курсов, улучшение профессиональной подготовки (повышение квалификации) может осуществляться путем прохождения преподавателем стажировки на предприятиях (одном или нескольких), с предоставлением кафедре отчета (в письменной форме) об итогах ее прохождения.

Ответственность за своевременное прохождение преподавателями мероприятий по повышению квалификации несут заведующие кафедрами.

6.3 Инфраструктура

6.3.1 Филиал обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру вуза, необходимую для достижения соответствия требованиям к продукции.

Инфраструктура вуза включает:

- рабочие места;
- технические средства и программное обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- средства обеспечения безопасности.

В процессе деятельности вуза основными рабочими местами потребителей услуг и сотрудников являются помещения вуза (аудиторный фонд).

Все помещения вуза делятся на две категории – учебные и неучебные.

В состав помещений входят:

- лекционные аудитории, читальные, спортивные и чертежные залы;
- классы ЭВМ и мультимедийных технологий;
- аудитории для проведения практических, семинарских занятий, коллоквиумов;
- специализированные лаборатории;
- лаборатории НИР;
- методические кабинеты;
- спортивные сооружения;
- помещения деканатов, кафедр, ректората, отделов и служб;
- кабинеты и помещения учебно-вспомогательного и младшего обслуживающего персонала.

Лекционные аудитории, читальные, спортивные и чертежные залы, классы ЭВМ и мультимедийных технологий, аудитории для проведения практических и семинарских занятий, коллоквиумов, специализированные лаборатории, лаборатории НИР, методические кабинеты, музеи, виварии, ботанические сады, спортивные сооружения относятся к категории учебных помещений (аудиторного фонда).



Кабинеты, занятые директором, заместителями директора, деканатами, деканами факультетов, заведующими кафедрами, сотрудниками кафедр, управлений, центров, служб и отделов, кабинеты, помещения учебно-вспомогательного и младшего обслуживающего персонала, а также специализированные помещения (технологические центры, производственные, складские помещения и пр.) относятся к категории неучебных (служебных) помещений.

Для эффективного использования, развития и поддержания аудиторного фонда в надлежащем состоянии осуществляют управление помещениями, которое реализуется на основе следующих процедур:

- закрепления аудиторного фонда;
- распределения аудиторного фонда;
- паспортизация служебных помещений и аудиторного фонда;
- подготовки аудиторного фонда и служебных помещений к началу учебного года;
- осуществление санитарно-технических мероприятий по поддержанию состояния аудиторного фонда и служебных помещений в соответствии с требованиями нормативных документов;
- капитальный и текущий ремонт;
- контроль за состоянием аудиторного фонда;
- улучшение аудиторного фонда.

6.3.1.1 Ответственность за закрепление аудиторного фонда несет зам директора по безопасности, кадрам и общим вопросам. Ответственность за анализ состояния аудиторного фонда и подготовку документов на закрепление помещений осуществляет, по согласованию с директорами институтов, руководитель учебного отдела.

Все помещения аудиторного фонда распределяются между:

- кафедрами филиала (кафедральный аудиторный фонд);
- учебно-организационными структурами филиала (аудиторный фонд филиала).

К категории кафедрального аудиторного фонда относятся: лекционные аудитории, чертежные залы, классы ЭВМ и мультимедийных технологий, аудитории для проведения практических и семинарских занятий, коллоквиумов, специализированные лаборатории, лаборатории НИР, методические кабинеты, спортивные сооружения и пр.

К аудиторному фонду институтов могут быть отнесены поточные лекционные аудитории и классы ЭВМ.

6.3.1.2 Паспортизация помещений вуза проводится с целью планирования деятельности по организации учебного процесса, контроля технического оснащения аудиторий и рабочих мест персонала филиала.



Ответственность за организацию процедур паспортизации помещений университета несет зам директора по БКиОВ.

Ответственность за организацию процедур составления паспортов помещений, хранение, размножение и распределение паспортов, внесения в них соответствующих изменений несут руководители служб филиала.

При изменении назначения помещений, перепланировке, текущем или капитальном ремонте аудитории и установленного в ней технического инвентаря, замене оборудования, мебели и пр., в паспорт помещения (и его копии) вносятся соответствующие изменения или проводится его замена (с заменой всех копий).

6.3.1.3 Процессы распределения аудиторного фонда на семестр или период сессии осуществляет диспетчер расписания. Расписания занятий составляются на основании плана распределения нагрузки между профессорско-преподавательским составом кафедр филиала.

6.3.1.4 Подготовка неучебных помещений к началу учебного года осуществляется учебно-вспомогательным персоналом, сотрудниками служб, управлений, центров и отделов филиала. Ответственность за подготовку этой категории помещений несут руководители подразделений.

Подготовка аудиторного фонда к занятиям (перепланировка, текущий ремонт и пр.) должна проводиться во время, когда эти помещения не задействованы в учебном процессе (каникулы, вечернее время).

В исключительных случаях (капитальный ремонт) допускается вывод отдельных помещений из учебного процесса на строго оговоренное время, на основании распоряжения директора.

Ответственность за процесс подготовки аудиторного фонда кафедр к занятиям несут заведующие кафедрами.

Проверка готовности аудиторного фонда к началу учебного года проводится в недельный срок до начала занятий по приказу директора филиала комиссией, в состав которой входят: заместители директора (или их помощники); представители УО; комендант корпуса.

Результаты проверки оформляются заключением комиссии о готовности учебных помещений к началу учебного года и представляются директору филиала.

В актах комиссия отмечает недостатки подготовки аудиторий, а в заключении оценивает готовность аудиторного фонда в целом.

Ответственность за подготовку заключения и актов несет председатель комиссии.

В том случае, если комиссией выявлены несоответствия в подготовке аудиторного фонда, директор филиала назначает сроки и ответственных по их устранению.



6.3.1.5 Целью процедур контроля состояния аудиторного фонда является поддержание и улучшение состояния помещений, оборудования и мебели в виде соответствующем санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности и охранных мероприятий.

Контроль, за состоянием аудиторного фонда осуществляют:

- заведующие лабораториями общеобразовательных и профильных кафедр – в течение учебной недели;
- преподаватели кафедр – при проведении занятий;
- коменданты корпусов – при контроле санитарно-гигиенического состояния помещений (не реже одного раза в неделю, во всех помещениях корпуса);
- сотрудники учебного отдела (отдела сопровождения учебного процесса) – при проверке присутствия преподавателей на занятиях и выборочных проверках состояния аудиторного фонда после занятий;
- сотрудники службы безопасности университета – при проведении проверок помещений корпусов, охранной сигнализации, контроля соблюдения мер безопасности.

Ключи от аудиторий и служебных помещений выдаются преподавателям кафедр, отделов и служб сотрудниками службы безопасности только по документам, удостоверяющим личность (пропуск или паспорт).

Ключи от специализированных лабораторий выдаются преподавателям по спискам, представляемым в службу безопасности заведующими кафедрами.

6.3.1.6 Поддержание установленного требованиями санитарного состояния помещений осуществляется младшим обслуживающим персоналом (уборщицами) и студентами дежурных групп филиала, выполняющими работы под контролем комендантов корпусов и заведующих лабораториями.

Обязанности младшего обслуживающего персонала определяются должностными инструкциями.

Ответственность за организацию процедур по поддержанию соответствующего требованиям санитарно-гигиенического состояния помещений филиала возлагается на комендантов корпусов и заведующих лабораториями кафедр.

6.3.1.7 Ремонт в помещениях проводится в соответствии с планом работ, формируемым в конце учебного года по заявкам структурных подразделений университета. Сроки формирования заявок, порядок их подачи оговаривается распоряжением проректора по общим вопросам.



Утверждение заявок и формирование плана проведения ремонтов проводится на управляющем комитете университета.

6.3.2 Процесс улучшения аудиторного фонда включает следующие процедуры:

- оснащения помещений (учебных аудиторий, преподавательских, кабинетов УВП, помещений служб, отделов) необходимой мебелью, инвентарем и техническими средствами;
- оснащения учебных помещений необходимыми информационно-методическими материалами (стенды, иллюстрационный материал, макеты и пр.);
- оснащения учебных помещений современным информационно-техническим оборудованием (компьютеры, мультимедийное оборудование, проекторы и пр.).

Ответственность за своевременное оформление заявок по оснащению помещений аудиторного фонда необходимой мебелью, инвентарем, техническими и информационными средствами (оборудованием) несут руководители структурных подразделений филиала, за которыми закреплены данные помещения.

Ответственность за оснащение учебных помещений компьютерными средствами, информационно-техническим оборудованием несет главный программист.

6.3.3 Процесс управления деятельностью по материально-техническому обеспечению подразделений филиала включает следующие процедуры:

- определения предприятий (организаций) на выполнение работ и/или поставку лабораторного оборудования, мебели, средств измерения и пр.;
- подготовки заявочной документации;
- экспертизы заявочной документации;
- подготовки конкурсной документации и организации конкурса по определению предприятия (организации) на выполнение работ (поставку оборудования);
- определения предприятия (организации) выигравшей конкурс;
- заключения контрактов по материально-техническому обеспечению филиала;
- получения предусмотренных контрактами видов оборудования, мебели, средств измерения и постановки их на учет в филиала;
- проведения работ, предусмотренных контрактом;
- ведения бухгалтерского учета по материально-техническому обеспечению поставок;
- ведения картотеки по приходу и расходу материалов и оборудования;



- регистрации и выполнения заявок подразделений, подаваемых в управление технического обслуживания, руководителям инженерно-хозяйственных комплексов площадок университета, а также удовлетворения требований служб государственного надзора и контроля (Ростехрегулирования, пожарной инспекции, санитарной инспекции и пр.) по вопросам эксплуатации оборудования, зданий и сооружений;

- выполнения заявок на проведение аварийных работ;
- удовлетворения заявок на расходные материалы по обеспечению учебного процесса;
- выполнения соглашений по охране труда.

6.3.4 Ответственность за определение предприятий (организаций) на выполнение работ и/или предоставление услуг, подготовку заявочной документации, представление заявочной документации на экспертизу договорным отделом филиала несут руководители структурных подразделений университета.

Ответственность за подготовку конкурсной документации и организацию конкурса по определению предприятия (организации) на выполнение работ (поставку оборудования), заключению контрактов по материально-техническому обеспечению, организации процедур получения, предусмотренных контрактами видов оборудования, мебели, средств измерения и постановку их на учет в бухгалтерии университета несет начальник договорного отдела.

Ответственность за организацию контроля при проведении работ, предусмотренных контрактом, несут:

- в сфере капитального строительства – зам. директора по БКиОВ;
- в сфере осуществления текущего ремонта помещений, зданий и сооружений филиала – зам директора по БКиОВ.

Ответственность за ведение бухгалтерского учета по материально-техническому обеспечению поставок и работ филиала, ведение картотеки по приходу и расходу материалов и оборудования несет главный бухгалтер.

Ответственность за регистрацию и выполнение заявок подразделений, подаваемых в управление технического обслуживания, руководителям инженерно-хозяйственных комплексов площадок университета, а также удовлетворение требований служб государственного надзора и контроля (финансового контроля, Ростехрегулирования, пожарной инспекции, санитарной инспекции и пр.) по вопросам закупок и эксплуатации оборудования, зданий и сооружений несут:

- в части регистрации и выполнения заявок подразделений по вопросам технического обслуживания и проведения аварийных работ – начальник хозяйственного отдела;

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 65 из 107

- в части удовлетворения требований служб пожарного надзора и служб поддержания общественного правопорядка, а также выполнения соглашений по охране труда – зам. директора по БКиОВ;

- в части удовлетворения требований инспекции Ростехрегулирования (Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии) – зам. директора по БКиОВ;

- в части удовлетворения требований служб по финансовому контролю деятельности университета – главный бухгалтер.

Ответственность за выполнение заявок на расходные материалы для удовлетворения потребностей учебного процесса главный программист.

6.3.5 Ответственность за управление информационными ресурсами филиала главный программист, который осуществляет деятельность по организации:

- информационного обеспечения и сопровождения всех направлений деятельности филиала;

- руководит деятельностью университета в области развития в университете CAD-/CAE-/CAM-/CALS – технологий, администрирования электронного сетевого предприятия филиала на базе CALS – технологий;

- организует формирование и развитие образовательной и научной среды, мультисервисной корпоративной информационной вычислительной сети, телекоммуникационных сервисов, связи;

- координирует работу по технологическому и методическому обеспечению электронного обучения, в том числе создание и использование электронных образовательных ресурсов;

- организует техническую поддержку официального сайта филиала, разработку интегрированной автоматизированной информационной системы университета, обеспечивающую автоматизацию всех видов деятельности филиала.

Документами, регламентирующими деятельность информационно-телекоммуникационного комплекса университета являются:

- СТО 4.2–21–2008 «Система менеджмента качества. Система электронного документооборота»;

- Сборник нормативных документов информационно-телекоммуникационного комплекса;

- Временный регламент исполнения ИТ-запросов;

- Регламент работы с дистрибутивами и лицензиями программного обеспечения в структурных подразделениях.

6.3.5.1 Библиотечно-издательский комплекс университета включает:

- научную библиотеку;

- редакционно-издательский отдел;



Научная библиотека является структурным подразделением филиала, обеспечивающим документами и информацией процессы учебной деятельности и научных исследований, а также центром межнационального и духовного общения, знакомства с ценностями национальной и мировой культуры.

Общее методическое руководство библиотекой осуществляется Центральной библиотечно-информационной комиссией Министерства образования Российской Федерации.

Информационные ресурсы библиотеки являются базой для выполнения требований пользователей в части информационного обеспечения процессов учебной и научной деятельности.

К информационным ресурсам библиотеки относятся:

- библиотечный фонд;
- справочно-поисковый аппарат;
- базы данных на бумажных и электронных носителях.

Библиотечный фонд включает:

- учебную и учебно-методическую литературу;
- научные и справочные издания;
- нормативно-техническую документацию;
- периодические и информационные издания на бумажных и электронных носителях.

Формирование библиотечного фонда осуществляется по заявкам подразделений филиала. Комплектование фонда учебной литературой производится исходя из норм книгообеспеченности и потребностей подразделений вуза. Комплектование фонда периодическими изданиями производится по заявкам кафедр.

Информация о содержании фондов доводится до потребителей при организации выставок – просмотров, тематических книжных выставок, выпуска бюллетеней, дней информации, дней дипломника и аспиранта, презентаций электронных ресурсов, через систему каталогов и картотек на электронных и бумажных носителях.

Обеспечение доступа к информационным ресурсам НТБ осуществляется при помощи справочно-поискового аппарата (далее - СПА), который включает:

- каталоги и картотеки на электронных и бумажных носителях;
- библиографическую продукцию на электронных и бумажных носителях.

Сохранность информационных ресурсов библиотечного фонда регламентируется следующими документами:

- инструкцией о формировании фондов библиотеки;

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 67 из 107

- инструкцией о сроках хранения и порядке исключения документов из НБ университета;

- приказом директора филиала о штрафных санкциях, применяемых к читателям за несвоевременный возврат или утерю документов из библиотечного фонда;

- актами проверки сохранности фондов, осуществляемыми в соответствии с ежегодным планом проверки.

6.3.6 Процесс обеспечения безопасности включает:

- организацию охраны материальных ценностей;

- поддержание внутреннего распорядка в университете;

- обеспечение безопасных условий труда и учебы;

- обеспечение экономической и информационной безопасности университета.

Ответственность за обеспечение этих процессов несут:

- в части обеспечения безопасных условий труда и учебы, безопасности рабочих мест сотрудников и студентов филиала – руководитель службы охраны труда и техники безопасности управления по режиму и безопасности жизнедеятельности;

- в части обеспечения надлежащего порядка, пропускного режима и безопасности в помещениях – вахтеры,

- в части обеспечения мероприятий по гражданской обороне, противопожарной безопасности – руководитель службы ГО, ПБ и технического обеспечения безопасности;

- в части обеспечения экономической безопасности – руководитель отдела экономической безопасности;

- в части обеспечения информационной безопасности – отдел защиты информации.

Обеспечение информационной и экономической безопасности связано с предотвращением несанкционированного доступа к информационным ресурсам, использование которых, сторонними юридическими и физическими лицами, способно принести ущерб интересам университета и его материально-технической базе.

Результатом процессов обеспечения безопасности является:

- сохранность имущества, материальных ценностей и нематериальных активов университета;

- соблюдение требований внутреннего распорядка;

- сохранение жизнедеятельности студентов и сотрудников университета, отсутствие травматизма и профессиональных заболеваний у сотрудников университета.

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 68 из 107

6.4 Производственная среда

6.4.1 Производственная среда – это комбинация человеческих и производственных факторов, определяющих качество деятельности сотрудников и студентов филиала.

Процедуры управления производственной средой связаны с созданием и поддержанием безопасных условий труда и удобной для деятельности сотрудников и студентов, рабочей обстановки.

На безопасность и комфортность производственной среды оказывают влияние следующие факторы:

- размещение рабочих мест;
- эргономичность рабочего пространства;
- социальное взаимодействие;
- наличие средств обслуживания сотрудников (наличие точек питания, отдыха, мест общественного пользования и пр.);
- наличие соответствующих санитарно-технических условий на рабочих местах (поддержание необходимой температуры, влажности, освещенности, воздушного обмена, чистоты, уровня шума и пр.);
- создание условий, способствующих более полной реализации потенциала сотрудников университета;
- выполнение правил внутреннего трудового распорядка;
- соблюдение требований охраны труда (далее – ОТ), методических указаний по применению средств защиты (коллективных и индивидуальных).

6.4.4 Процессы управления производственной средой включают следующие процедуры:

- управление системой безопасности труда и жизнедеятельности;
- управление санитарно-бытовыми условиями;
- стимулирование здоровых и безопасных условий труда.

Управление безопасностью труда и жизнедеятельности включает следующие виды деятельности:

- разработки планов мероприятий по внедрению и развитию системы технической безопасности;
- разработки новых и актуализации старых нормативных документов (инструкций, правил проведения работ и пр.);
- многоуровневый контроль за соблюдением мер безопасности и законодательства по ОТ в подразделениях университета.

В результате деятельности процессов управления производственной средой осуществляются следующие мероприятия:

- по внедрению Государственных стандартов системы безопасности труда;



- по изучению сотрудниками университета правил безопасной производственной деятельности (правил, норм и инструкций по ОТ);
- по проверке полученных знаний в сфере ОТ (текущая аттестация по технике безопасности, экзамен на допуск к проведению работ и пр.);
- по профилактике и анализу причин производственного травматизма;
- по улучшению условий труда сотрудников университета.

6.4.3 Ответственность за внедрение Государственных стандартов системы безопасности труда, разработку планов мероприятий по внедрению и развитию системы технической безопасности, управление процессами разработки новых и актуализации старых нормативных документов (инструкций, правил проведения работ и пр.) и организации многоуровневого контроля за соблюдением мер безопасности и законодательства по ОТ подразделениями филиала осуществляют сотрудники ОТ и ТБ.

К основным функциям сотрудников службы относятся:

- организация пропаганды по ОТ;
- контроль за соблюдением нормативно-правовых актов по ОТ;
- организация проведения инструктажей, обучения, проверки знаний по ОТ сотрудниками филиала;
- организация работы по предупреждению производственного травматизма, профессиональных и производственно-обусловленных заболеваний;
- организация работы по проведению аттестации рабочих мест на соответствие их требованиям условий и ОТ;
- контроль за состоянием ОТ в его структурных подразделениях филиала;
- участие в мероприятиях, направленных на улучшение условий труда работников филиала;
- расследование несчастных случаев произошедших с сотрудниками филиала на их рабочих местах;
- участие в работе общественных комиссий, деятельность которых связана с урегулированием спорных вопросов по ОТ;
- ведение документации по ОТ.

6.5 Финансовые ресурсы

6.5.1 Планово-финансовая деятельность (далее – ПФД) направлена на планирование, обеспечение наличия, распределение и контроль использования финансовых ресурсов филиала.

Планово-финансовая деятельность включает следующие процедуры:



- деятельности по установлению потребности в финансовых ресурсах и определению их источников;

- планирование деятельности филиала и распределение финансовых ресурсов (составление финансового приложения к планам развития университета, бизнес планов, финансовых планов проектов, смет расходов филиала и пр.);

- разработку мер финансового стимулирования процессов образовательной деятельности;

- составление штатного расписания профессорско-преподавательского состава филиала;

- деятельность по распределению финансовых средств, в соответствии с принятыми и утвержденными планами и сметами;

- деятельности по разработке корректирующих и внеплановых мероприятий, условий их финансирования.

Процедуры деятельности по установлению потребностей в финансовых ресурсах, определению их источников, распределения финансовых ресурсов, разработке мер финансового стимулирования, корректирующих мероприятий осуществляет ВР и руководство структурными подразделениями филиала.

Деятельность по распределению финансовых средств, в соответствии с принятыми и утвержденными планами и сметами осуществляет планово-финансовый отдел (далее – ПФО) филиала. ПФО осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о планово-финансовом отделе.

Ответственность за результаты деятельности ПФО несет руководитель ПФО, который регулирует процедуры планирования и выполнения планов финансовой деятельности.

Контроль за ПФД университета в течение планового периода осуществляет директор университета.

Внешний контроль за соблюдением финансово-хозяйственной дисциплины университета осуществляется соответствующими федеральными и региональными финансовыми органами (финансовое казначейство, управление экономики Минобрнауки РФ).

Результаты ПФД и анализ этого вида деятельности, поступления, эффективности использования финансовых ресурсов университета за плановый период, докладываются первым проректором по экономике и развитию на итоговом заседании Ученого совета филиала, публикуются в материалах Ученого совета и приводятся в отчете о деятельности филиала.

6.5.2 Результатами планово-финансовой деятельности являются:

- определенные параметры финансовых ресурсов;

- бизнес-планы, сметы расходов по отдельным видам деятельности, проектам и программам;



- лимиты бюджетных обязательств Минобрнауки РФ;
- лимиты внебюджетных обязательств потребителей образовательных услуг и всех заинтересованных сторон;
- штатное расписание профессорско-преподавательского состава кафедр филиала;
- штатное расписание административных подразделений филиала.

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Филиал планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основной продукции (образовательной услуги). Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам СМК филиала.

При планировании процессов жизненного цикла продукции филиал учитывает требования, рекомендации и пожелания потребителей образовательной услуги и всех заинтересованных сторон и устанавливает:

- цели в области качества;
- основные процессы жизненного цикла продукции;
- перечень процессов и процедур, подлежащих разработке и документированию;
- необходимые для разработки, внедрения и функционирования СМК финансовые, информационные и человеческие ресурсы;
- необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям продукции;
- критерии качества продукции;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла предоставления образовательной услуги и произведенная продукция соответствуют требованиям.

К основным процессам жизненного цикла продукции относятся:

- маркетинговые исследования рынка услуг;
- социологические исследования удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон;
- довузовская подготовка, профессионально-ориентационная работа;
- отбор абитуриентов;
- проектирование образовательной услуги;
- учебно-организационная деятельность;
- учебно-методическая деятельность;
- предоставление образовательной услуги;



- предоставление дополнительной образовательной услуги;
- распределение выпускников;
- мониторинг и измерение.

Основные результаты процессов жизненного цикла продукции представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты процесса жизненного цикла образовательной услуги

Процесс	Результат процесса
Маркетинговые исследования рынка услуг, социологические исследования удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон	Информация о требованиях, пожеланиях и рекомендациях потребителей услуги и всех заинтересованных сторон
	Дополнительные соглашения к договорам на подготовку специалистов
	Информация по потребности различных групп потребителей в образовательной услуге
	Информация о качестве полученной образовательной услуги
	Информация о направлении развития образовательной услуги
	Информация о соответствии образовательной услуги требованиям потребителей и всех заинтересованных сторон
Довузовская подготовка, профессионально-ориентационная работа	Потенциальные потребители образовательных услуг университета
	Информация по вопросам профессиональной ориентации потенциальных абитуриентов
	Списки и личные дела слушателей подготовительных курсов
	Дипломы победителей конкурсов, интеллектуальных олимпиад
	Удостоверения об окончании МИА и подготовительных курсов
Отбор абитуриентов	Установленные потребители образовательной услуги (абитуриенты зачисленные в группы первого курса)
	Отчет о работе приемной комиссии
	Сформированные личные дела и карточки абитуриентов
Проектирование образовательной услуги	Комплект учебно-методической документации, обеспечивающей реализацию основной образовательной программы
	Учебно-методический комплект дисциплины (УМКД)
	Документы необходимые для открытия в вузе нового направления подготовки (специальности)
Учебно-организационная деятельность	Учебно-организационная документация (приказы, распоряжения, графики, расписания занятий и экзаменов, задания и т.д.)

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 73 из 107

Продолжение таблицы 3

Процесс	Результат процесса
Учебно-методическая деятельность	Курсы лекций, учебные пособия, презентации, демонстрационные модели, методическая литература, планы издательской деятельности и пр.
Предоставление образовательной услуги	Компетенции профессиональной деятельности, знания, умения, навыки выпускников в определенной профессиональной области
	Выпускная квалификационная работа
	Диплом об окончании высшего учебного заведения
Предоставление дополнительной образовательной услуги	Договор на предоставление дополнительной платной образовательной услуги
	Выпускная квалификационная работа
	Диплом об окончании высшего учебного заведения
	Свидетельство о повышении квалификации слушателя
	Свидетельство о переподготовке слушателя
Распределение выпускников	Компетенции, знания, умения, навыки слушателей
	Ведомости распределения, письма предприятий и организаций различного профиля о готовности предоставить выпускнику работу
Мониторинг и измерение	Договоры с предприятиями и организациями различного профиля, в которых имеются положения о распределении выпускников
	Данные по качеству образовательной услуги
	Данные для анализа учебной деятельности
	Данные для улучшения процесса учебной деятельности

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Продукцией, предоставляемой вузом потребителям является образовательная услуга и научно-техническая продукция.

Потребителями образовательных услуг предоставляемых филиалом являются:

- студенты, обучающиеся в вузе;
- слушатели университета;
- предприятия и организации различных форм собственности (при заключении соответствующих договоров на подготовку, переподготовку и повышение квалификации сотрудников или других заинтересованных сторон).

Потребителями научно-технической продукции филиала являются предприятия и организации различного профиля деятельности.

Порядок организации процедур процессов реализации научных услуг и научно-технической продукции филиала регламентируется положениями

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 74 из 107

СТО 4.2–26–2010 «Система менеджмента качества. Научная деятельность филиала».

7.2.2 К процессам, связанным с потребителями образовательной услуги относятся:

- выявление требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге;
- анализ требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге;
- разработка и внедрение мероприятий, направленных на реализацию и улучшение качества образовательных услуг.

7.2.3 К процессам, связанным с потребителями научно-технических услуг университета относятся:

- выявление и анализ требований, относящихся к научно-технической продукции;
- разработка и внедрение мероприятий, направленных на выполнение требований к качеству услуги.

7.2.4 Ответственность за процессы, связанные с потребителями несут:

- в части выявления требований, претензий и рекомендаций, относящихся к образовательной услуге – воспитатель;
- в части анализа требований, претензий и рекомендации, относящихся к образовательной услуге, разработки и внедрения мероприятий, направленных на реализацию и улучшение качества образовательных услуг – зам. директора по УиНР;
- в части анализа требований, претензий и рекомендации, относящихся к научно-технической продукции – зам. директора по УиНР;
- в части разработки и внедрения мероприятий, направленных на управление научной деятельностью, реализацию и улучшение качества научных услуг – зам. директора по УиНР.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Процесс проектирования образовательной услуги связан со следующими видами деятельности филиала:

- внедрением ГОС ВПО нового поколения;
- разработкой основных образовательных программ направления подготовки (специальности);
- разработкой образовательной программы специальности;
- разработкой УМКД;



- открытием нового направления подготовки (специальности, специализации);

- выполнением требований, пожеланий и рекомендаций потребителей образовательных услуг и предложений структурных подразделений филиала по улучшению основной образовательной программы.

7.3.2 В структуру ООП входят:

- титульный лист ООП;
- государственный образовательный стандарт на направление;
- перечень специальностей, специализаций профессиональной подготовки или профилей;
- учебный план по направлению подготовки;
- образовательные программы специальностей;
- нормативные документы ресурсного обеспечения;
- нормативные документы и методическое обеспечение практик;
- нормативные документы и методическое обеспечение по итоговой государственной аттестации специалистов.

Ответственность за процесс проектирования при внедрении ГОС ВПО нового поколения несет зам директора по УиНР.

Ответственность за процесс проектирования при разработке основной образовательной программы (далее – ООП) направления подготовки (специальности) несет зам. директора филиала, который работает во взаимодействии с заведующими кафедрами, руководствуясь рекомендациями УМО.

Ответственность за процесс проектирования при разработке образовательной программы специальности (далее – ОПС) несут заведующие выпускающими кафедрами.

Ответственность за процесс проектирования при разработке УМКД несут заведующие кафедрами, который работает во взаимодействии с директорами филиала и заместителем, руководствуясь рекомендациями УМД.

Ответственность за процесс открытия нового направления подготовки (специальности, специализации) несет директор филиала.

Процесс разработки и внедрения образовательных программ университета регламентируют следующие документированные процедуры:

- СТО 4.2–15–2008 «Система менеджмента качества Нормативные документы учебного процесса. Образовательные программы по безотрывным формам обучения. Структура, порядок разработки и утверждения»;

- СТО 4.2–16–2008 «Система менеджмента качества. Нормативные документы учебного процесса. Образовательные программы филиала. Структура, порядок разработки и утверждения».



Структура кодового обозначения образовательных программ университета осуществляется в соответствии с СТО 4.2–14–2008 «Система менеджмента качества. Нормативные документы учебного процесса. Кодификация образовательных программ филиала».

Процесс разработки и утверждения УМКД регламентирован СТО 4.2–18–2008 «Нормативные документы учебного процесса. Требования к содержанию, порядку разработки и утверждения инновационных учебно-методических комплексов дисциплин».

7.3.3 Результатами процесса проектирования и разработки является:

- ООП направлений подготовки;
- образовательные программы специальностей;
- образовательные программы дисциплины;
- УМКД;
- лицензия на право ведения образовательной деятельности.

7.3.4 Процесс разработки и улучшения ООП включает следующие процедуры:

- составления и/или корректировки учебного плана по направлению подготовки;

- разработки или актуализации нормативных документов ресурсного обеспечения, нормативно-методических и учебно-методических документов по отдельным видам учебной деятельности (практики, мероприятия итоговой аттестации и пр.).

7.3.5 В структуру образовательной программы специальности входят:

- титульный лист ОПС;
- перечень специализаций профессиональной подготовки;
- учебный план специальности или специализаций;
- образовательные программы дисциплин (ОПД);
- методическое обеспечение по особенностям реализации практик для данной специальности;

- методическое обеспечение по особенностям проведения итоговой государственной аттестации по данной специальности (государственный экзамен, дипломное проектирование);

- нормативные документы ресурсного обеспечения.

Процесс разработки и улучшения образовательной программы специальности включает процедуры:

- разработки или корректировки учебного плана, учебного графика специальности (специализации);

- разработки или актуализации нормативных документов ресурсного обеспечения, нормативно-методических и учебно-методических документов,



учитывающих особенности организации по отдельным видам учебной деятельности по специальности (специализации).

Учебный план образовательной программы специальности должен обеспечить:

- определенную последовательность изучения дисциплин, основанную на логике их преподавания (преемственности);
- эффективное использование кадрового потенциала кафедры (института, университета) и его материально-технической базы;
- рациональное распределение дисциплин по семестрам, с позиции загруженности студентов аудиторной и самостоятельной работами.

В структуру ОПД входят:

- титульный лист ОПД;
- учебная программа дисциплины;
- МКД – комплекс методических материалов, обеспечивающих современный уровень преподавания и планомерного усвоения дисциплины;
- материалы по аккредитации учебной дисциплины.

7.3.6 Решением ученого совета головного университета установлена следующая структура УМКД:

- учебная программа дисциплины, составленная с учетом компетентностного подхода и модульного построения;
- график учебного процесса, включая самостоятельную работу;
- материалы по теоретической подготовке:
 - конспект лекций и / или учебное пособие;
 - демонстрационная презентация курса;
- учебные пособия по циклу лабораторных работ (практикумов) и / или по циклу практических и семинарских занятий (по всем видам занятий, реализуемых в дисциплине);
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов;
- контрольно-измерительные материалы;
- организационно-методические указания по освоению дисциплины.

Учебная программа дисциплины разрабатывается с учетом компетентностного подхода и предполагает модульное построение дисциплины, основанное на использовании кредитно-рейтинговой системы, а также современных методов и технологий преподавания дисциплины.

Формирование комплекта методического обеспечения дисциплины, осуществляет преподаватель выпускающей или общеобразовательной кафедры, за которым закреплен данный курс.

7.3.7 Открытие нового направления подготовки (специальности) может осуществляться на основании предусмотренных Концепцией развития

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 78 из 107

филиала мероприятий по реализации направлений деятельности или (при внеплановом открытии) решения ученого совета университета.

Введение новых ООП по направлению подготовки (специальности) может реализовываться только при получении приказа и лицензии Министерства образования и науки РФ.

Основанием для принятия решения об открытии нового направления подготовки (специальности, специализации) служат результаты анализа потребностей рынка образовательных услуг Красноярского края, регионов Сибири и Дальнего Востока, а также результаты маркетинговых исследований, проведенных соответствующими институтами (факультетами), подтвержденных Федеральной службой занятости (далее - ФСЗ) населения по России.

Ответственность за организацию работы по оформлению и получению документов по вновь открываемым направлениям подготовки (специальностям) к лицензированию несет директор филиала.

7.3.8 Процесс проектирования научной услуги связан с:

- определением потенциальных заказчиков научно-технической деятельности филиала;
- определением руководителя и исполнителей научной темы;
- подготовкой необходимой для заключения договора документации.

7.4 Закупки

Согласно требованиям ГОСТ Р 52614.2–2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001–2001 в сфере образования» специальные требования для образовательных учреждений отсутствуют.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление процессом отбора абитуриентов

Процесс оценки и отбора абитуриентов филиала осуществляется на основе:

- Правил приема в Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет»;
- Правил приема в магистратуру Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет».



7.5.1.1 Правила для приема абитуриентов в студенческие группы по направлениям подготовки устанавливают:

- порядок и сроки приема документов абитуриентов;
- вступительные испытания;
- правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам вступительных испытаний;
- порядок зачисления в состав студенческих групп.

Правила приема подлежат процедурам ежегодной корректировки и утверждения ученым советом университета с целью обеспечения их соответствия имеющимся нормативным документам.

План приема на первый курс на бюджетные места устанавливается в пределах контрольных цифр (заданий) соответствующего года, утверждаемых для филиала СФУ.

Процесс оценки и отбора абитуриентов, поступающих на дневную и заочную формы обучения, состоит из следующих процедур:

- организации работ по оценке и отбору абитуриентов;
- принятие документов абитуриентов;
- проведения собеседования с абитуриентами завершившими обучение в общеобразовательных учреждениях и учреждениях среднего профессионального образования с золотыми, серебряными и бронзовыми медалями;
- зачисление абитуриентов в студенческие группы;
- проведение государственного централизованного тестирования;
- проведение конкурсов, интеллектуальных олимпиад и пр.

Ответственность за организацию и выполнение процедур отбора абитуриентов для зачисления в группы первого курса несет директор филиала, который работает во взаимодействии с секретарем отборочной комиссии филиала.

Поставщиками процесса оценки и отбора абитуриентов являются образовательные учреждения общего, среднего (школы, лицей) и среднего специального образования (техникумы, колледжи), организации и предприятия, слушатели подготовительных курсов, участники конкурсов и олимпиад, проводимых университетом.

Абитуриенты участвуют в конкурсе на бюджетные (за счет средств федерального бюджета) и внебюджетные (с возмещением затрат на обучение) места по дневной, заочной и очно-заочной формам обучения в соответствии с Правилами приема в университет.

В качестве вступительных испытаний засчитываются результаты:

- Единого государственного экзамена;
- победителей и призеров всероссийских олимпиад;



- победителей региональной олимпиады учащихся, проводимой Советом ректоров вузов Красноярского края по согласованию с Агентством образования администрации Красноярского края, результаты победителей региональных олимпиад других субъектов РФ, проводимых советами ректоров вузов соответствующего субъекта РФ по согласованию с органом управления образования соответствующего субъекта РФ (для филиалов – по месту их нахождения).

Допускается использование традиционных форм вступительных испытаний для выпускников отдельных школ и территорий, не включенных в эксперимент по ЕГЭ полностью или по отдельным предметам.

Результатом процессов отбора абитуриентов являются:

- отчет о работе приемной комиссии;
- установленные потребители образовательной услуги (абитуриенты зачисленные в группы первого курса);
- сформированные личные дела и карточки абитуриентов.

7.5.1.2 Правила приема в магистратуру устанавливаются:

- основные нормативные документы и ответственность членов приемной комиссии за процедуры отбора магистрантов;
- перечень направлений обучения и магистерских программ;
- условия приема в магистратуру;
- порядок и сроки приема документов;
- сроки и перечень вступительных испытаний;
- порядок зачисления в магистратуру и организации дополнительного конкурса.

Организацию и проведение приема в магистратуру университета осуществляет приемная комиссия, возглавляемая ректором. Заместителем председателя приемной комиссии по вопросам приема в магистратуру является проректор по магистратуре и территориальной образовательной сети.

7.5.1.3 Процессу закупок университета предшествует профессионально-ориентационная деятельность, которая осуществляется по следующим направлениям:

- проведение «Дней открытых дверей» филиала;
- проведение профессионально-ориентационных мероприятий в учреждениях общего и среднего профессионального образования, на предприятиях и в организациях различного профиля;
- работа со слушателями подготовительных курсов;
- агитационная работа с абитуриентами в период приема документов и проведения вступительных испытаний.



Ответственность за организацию и проведение «Дней открытых дверей» несут директор филиала, руководители учебных подразделений вуза.

Ответственность за организацию и проведение профессионально-ориентационных мероприятий в учреждениях общего и среднего профессионального образования на предприятиях и в организациях различного профиля несет директор филиала.

Ответственность за организацию и проведение профессионально-ориентационной деятельности со слушателями подготовительных курсов несет секретарь отборочной комиссии.

Результатами профориентационной работы являются:

- выявленные потенциальные потребители образовательных услуг университета;
- результаты анализа эффективности процессов профориентационной деятельности;
- сведения по числу абитуриентов, желающих поступить на отдельные направления подготовки (специальности);
- информация по вопросам профессиональной ориентации потенциальных абитуриентов.

7.5.2 Управление производством услуги

Деятельность подразделений и ВР руководства филиала обеспечивает производство образовательной услуги в управляемых условиях путем:

- сбора и анализа информации, описывающей характеристики продукции (ГОС ВПО, требования, пожелания и рекомендации потребителей и всех заинтересованных сторон – для образовательной услуги);
- разработки и введения в действие документов, регламентирующих процедуры предоставления образовательной услуги и научно-технической продукции (СТО, положения, инструкции, методические указания и пр.);
- введения в эксплуатацию необходимого оборудования (лабораторного, научного, информационно-аналитического и пр.);
- применении средств контроля;
- проведения процедур мониторинга и измерений;
- осуществления выпуска, поставки и действий после поставки продукции филиала.

В филиале производство представлено процессами:

- довузовской подготовки;
- учебной деятельности;
- предоставления дополнительных образовательных услуг.



7.5.2.1 Процесс довузовской подготовки осуществляется для повышения качества подготовки абитуриентов и обеспечения филиала контингентом студентов.

Процедуры довузовской подготовки реализуются в рамках деятельности процессов управления профессиональной ориентации и координации довузовской подготовки.

Ответственность за организацию процедур довузовской подготовки несет секретарь отборочной комиссии.

7.5.2.2 Деятельность учебного процесса направлена на удовлетворение требований, пожеланий и рекомендаций потребителей услуг и всех заинтересованных сторон.

Организация процедур учебной деятельности университета осуществляется на основе СТО 7.5–20–2008 «Система менеджмента качества. Управление процессом учебной деятельности».

Процесс учебной деятельности включает:

- процедуры учебно-организационной деятельности (создание учебно-организационной документации и организацию учебного процесса);
- процедуры учебно-методической деятельности (проведения организационно-методических мероприятий, подготовку учебных изданий; грифование учебников и учебных изданий; выпуск учебных изданий; распределение учебных изданий);
- деятельности по подготовке и переподготовке кадров профессорско-преподавательского состава;
- деятельности по предоставлению и контролю качества образовательной услуги.

Управление процессом учебно-организационной деятельности осуществляется в соответствии с СТО 7.5–17–2008 «Система менеджмента качества. Учебная деятельность. Управление учебно-организационной деятельностью».

К основным мероприятиям, регламентирующим учебно-организационную деятельность университета, относятся процедуры:

- расчета плановой учебной нагрузки и формирования штатного расписания учебных подразделений филиала;
- подготовки графиков проведения контрольных мероприятий и промежуточных аттестаций;
- подготовки расписаний занятий и экзаменов;
- подготовки кандидатур председателей Государственных аттестационных комиссий (далее – ГАК) и их утверждение на ученом совете;
- подготовки договоров на организацию различных видов практик.



Ответственность за процесс учебно-организационной деятельности несет начальник учебного отдела и деканат, работающие во взаимодействии с заведующими кафедрами.

Ответственность за выдвижение кандидатур председателей ГАК несут заведующие выпускающими кафедрами.

Ответственность за согласование и утверждение кандидатур председателей ГАК Ученым советом филиала несет зам. директора по УиНР.

Ответственность за передачу материалов по кандидатурам председателей ГАК в Ученый совет СФУ и контроль прохождения документов несет зам. директора по УиНР.

Процедуры учебно-методической деятельности, направленные на подготовку и улучшение методического обеспечения учебных дисциплин регламентирует СТО 4.2–16–2008 «Система менеджмента качества. Нормативные документы учебного процесса. Требования к содержанию, порядку разработки и утверждения инновационных учебно-методических комплексов дисциплин».

Результатом учебно-методической деятельности являются учебные издания, которые в зависимости от их назначения подразделяются на:

- учебно-программные (учебный план, график учебного процесса, программа специальности, программа дисциплины, программа практики и пр.);

- учебно-теоретические (учебное пособие, курсы лекций на бумажном и электронном носителе и пр.);

- учебно-практические (практикум, сборник задач и упражнений, тестовые задания, сборник контрольных заданий, планы семинарских занятий и пр.);

- учебно-методические (методические указания по выполнению дипломных и курсовых проектов и работ, методические указания по выполнению лабораторных, практических и контрольных работ, расчетно-графических заданий и пр.);

- учебно-иллюстрационные (плакаты, фильмы, презентации).

Ответственность за организацию процесса учебно-методической деятельности несет начальник УМУ университета.

Результатом учебного процесса является образовательная услуга, предоставленная потребителю.

7.5.2.3 В филиале реализуются две основные формы образовательных услуг: образовательная услуга (первое высшее образование), которая может предоставляться потребителю как на бесплатной основе, так и на условиях полной компенсации затрат на обучение и дополнительная платная образовательная услуга.



Бесплатная образовательная услуга (первое высшее образование) предоставляется студентам филиала, прошедшим вступительные испытания и зачисленным в вуз на места бюджетного набора по направлению подготовки (специальности), определенного заданием (контрольными цифрами приема) СФУ.

Образовательная услуга (первое высшее образование) предоставляется потребителю на условиях полной компенсации затрат на обучение в случае зачисления абитуриентов на места в студенческих группах, выделенных университетом сверх контрольных цифр приема.

В процессе предоставления образовательной услуги у студентов филиала формируются компетенции, знания, умения и навыки, которые определяют уровень подготовленности выпускника к деятельности в выбранной профессиональной области.

Основные требования к образовательной услуге устанавливает ГОС ВПО направления подготовки (специальности).

Общие требования к минимуму содержания и уровню профессиональной подготовки выпускников по конкретным направлениям (специальностям) подготовки ВПО должны соответствовать «Государственным требованиям к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников», изложенным в ГОС ВПО.

7.5.2.4 Процесс предоставления образовательной услуги включает следующие виды деятельности:

- планирование мероприятий по реализации образовательной услуги;
- предоставление образовательной услуги в виде:
 - теоретического обучения (лекций);
 - проведения практических и лабораторных занятий;
 - проведения различных видов практик;
 - организации и контроля самостоятельной работы студентов;
- проведения мероприятий по осуществлению итогового, текущего (аттестации) и промежуточного (экзамены, зачеты) контроля знаний.

Ответственность за планирование мероприятий по реализации образовательной услуги несет начальник УО.

Ответственность за предоставление образовательной услуги и проведение мероприятий по осуществлению контроля знаний несут декан и зам. директора по УиНР.

7.5.2.5 Процесс предоставления дополнительного образования направлен на удовлетворение требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых филиалом.

Результатом процесса является платная образовательная услуга, потребность в которой возникает в случае:

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 85 из 107

- необходимости получения слушателями университета второго высшего образования;

- улучшения качества подготовки студентов и слушателей университета;

- необходимости в повышении квалификации;

- изменения сферы профессиональной деятельности.

Структурными подразделениями филиала, предоставляющими дополнительные платные образовательные услуги являются: общий отдел, подготовительные курсы.

Ответственность за организацию процесса, обеспечивающего получение слушателями филиала дополнительного (второго) высшего образования, повышение квалификации и переподготовку несет специалист ОО.

Ответственность за организацию процедур получения слушателями филиала дополнительных образовательных услуг по отдельным программам подготовки, переподготовки, повышения квалификации в определенной профессиональной области деятельности несет директор филиала.

Ответственность за обеспечение финансово-экономического сопровождения деятельности процессов получения слушателями филиала дополнительного (второго) высшего образования, повышения квалификации, подготовки и переподготовки, а также по улучшению уровня подготовки выпускников филиала несет директор филиала.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1 Процессы идентификации и прослеживаемости связаны со сбором и обобщением информации, используемой для улучшения образовательной и научной деятельности и обеспечения всех заинтересованных подразделений и сотрудников университета достоверной информацией, необходимой для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества услуги.

Деятельность процессов идентификации и прослеживаемости осуществляется на протяжении всего жизненного цикла услуги:

- для образовательной услуги – начиная с подготовки абитуриентов к вступительным испытаниям, заканчивая итоговыми государственными испытаниями выпускников филиала и их распределением:

- для научной услуги – с определения заказчиков научно-технической продукции, доведения информации о потребностях потенциальных заказчиков до сотрудников филиала, до завершения научной работы.

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 86 из 107

7.5.3.2 Процедуры идентификации и прослеживаемости осуществляются в процессе деятельности:

- учебных (УО, деканата, кафедр, подготовительные курсы, учебные центры и пр.) подразделений;
- неучебных (отборочная комиссия, отдел кадров, общий отдел и пр.) подразделений;
- научных подразделений и творческих коллективов филиала.

Идентификация и прослеживаемость осуществляются путем:

- определения статуса и возможностей процессов;
- сопоставления результатов деятельности процессов и процедур с требованиями потребителей образовательных услуг и всех заинтересованных сторон;
- упорядоченности потоков информации;
- упорядоченности процессов обработки данных.

Ответственность за управление процессом идентификации и прослеживаемости несут:

- в период подготовки к процессу отбора абитуриентов – начальник управления профессиональной ориентации и координации довузовской подготовки, руководитель подготовительных курсов;
- в период предоставления дополнительных образовательных услуг слушателям и абитуриентам филиала – зам. директора по УиНР;
- в период проведения приемной комиссии – ответственный секретарь отборочной комиссии;
- при получении дополнительного образования – специалист общего отдела;
- при предоставлении научных услуг – зам. директора по УиНР филиала.

Ответственность за идентификацию и прослеживаемость в период обучения студентов несут:

- на уровне филиала – зам. директора по УиНР;
- на уровне кафедр – заведующие кафедрами.

Ответственность за идентификацию и прослеживаемость после окончания обучения несет УО и деканат.

Процесс идентификации и прослеживаемости образовательной услуги в филиале представлен на рисунке 5.



Рисунок 5 – Процесс идентификации и прослеживаемости образовательной услуги в филиале

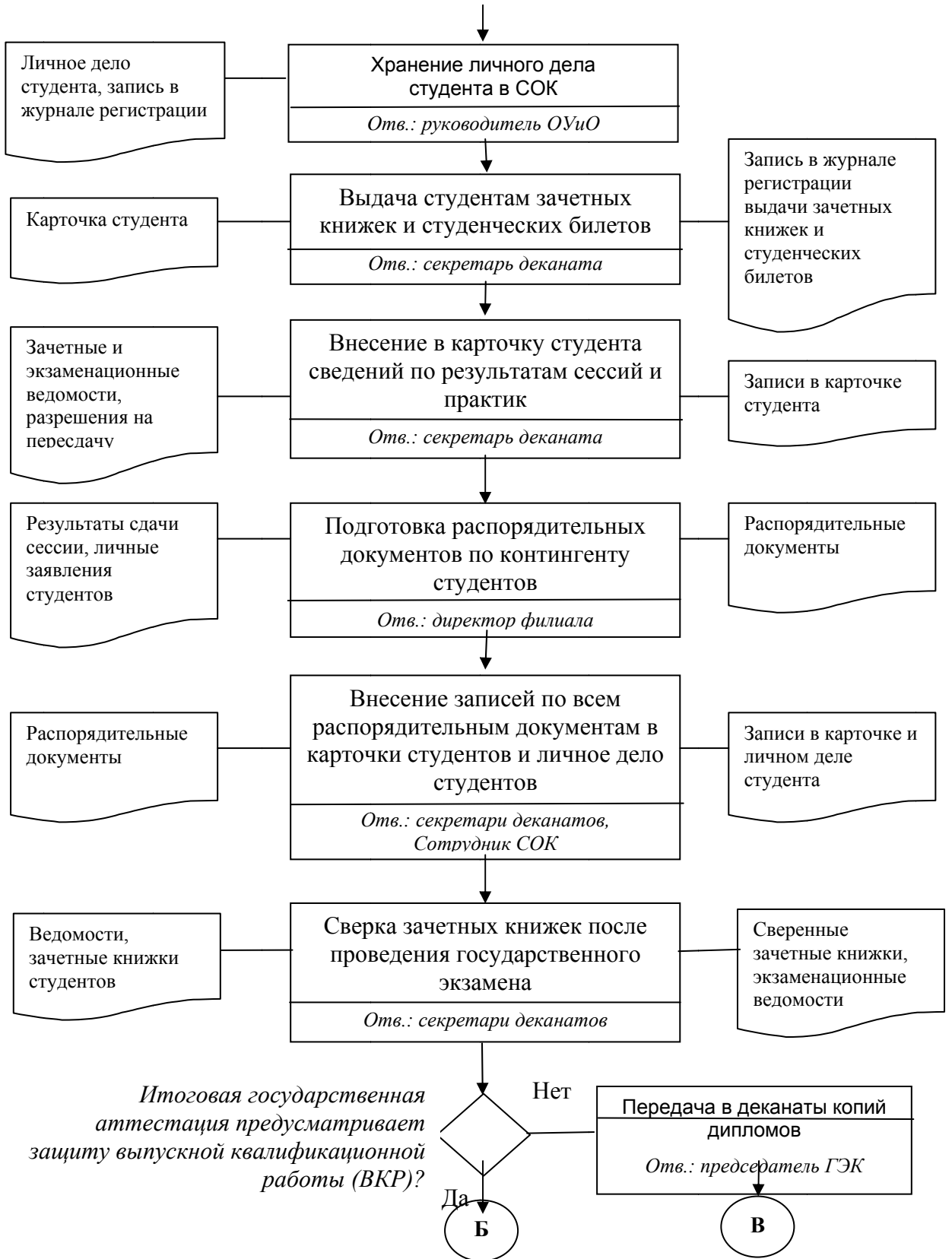


Рисунок 5, лист 2

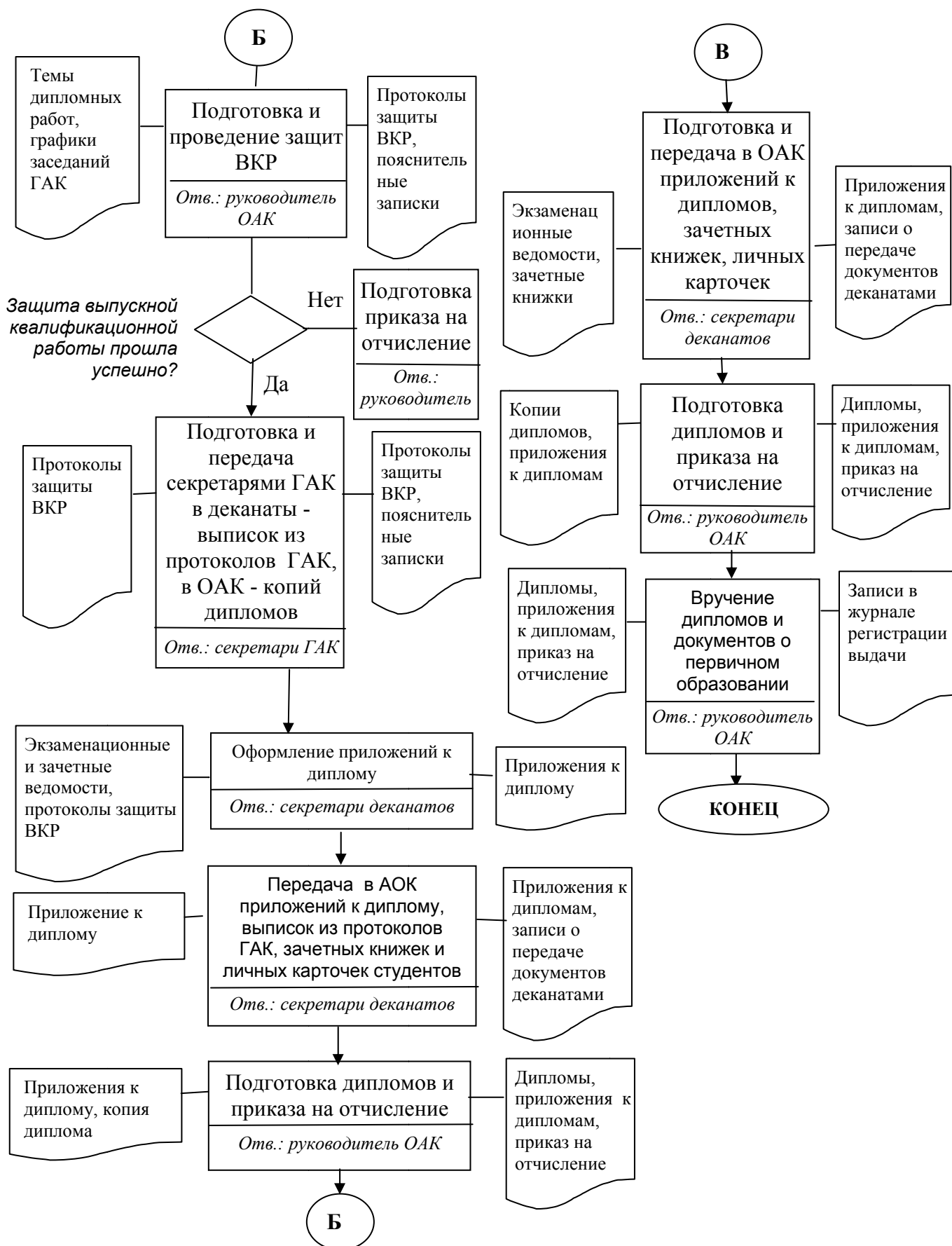


Рисунок 5, лист 3



Рисунок 5, лист 4

7.5.4 Валидация продукции (сохранение соответствия продукции)

7.5.4.1 В связи с особенностью продукции выпускаемой филиалом, процесс сохранения соответствия продукции необходимо заменить процессами валидации продукции.

Процесс валидации продукции филиала связан с проведением процедур:

- государственной итоговой аттестации и распределения выпускников;
- согласования и утверждения отчетов и актов сдачи-приемки научных работ.

7.5.4.2 Итоговая государственная аттестация выпускников филиала включает следующие аттестационные испытания:

- итоговый междисциплинарный экзамен по направлению подготовки (специальности);
- подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня подготовки выпускника требованиям заинтересованных

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 91 из 107

сторон. На основании результатов государственной итоговой аттестации разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия.

Порядок организации и проведения итогового междисциплинарного экзамена изложен в Положении об итоговом междисциплинарном экзамене (госэкзамене) по направлению (специальности). Порядок организации и проведения дипломного проектирования, защиты выпускной квалификационной работы представлены в Положении о выпускной квалификационной работе дипломированного специалиста.

Распределение выпускников в филиале осуществляется для подтверждения востребованности специалистов данного направления подготовки (специальности) и оказания помощи выпускникам филиала в трудоустройстве.

Основанием для распределения выпускников являются долгосрочные договора с предприятиями, администрациями районов края или других регионов Российской Федерации (договоры о целевой подготовке, целевой контрактной подготовке и пр.)

Ответственность за процесс валидации образовательной услуги (организацию процедур проведения государственных аттестационных испытаний и распределения выпускников) несут заведующие выпускающими кафедрами.

7.5.4.3 Процесс валидации научно-технической продукции университета является основанием для:

- разработки и внедрения мероприятий по повышению эффективности научной деятельности;
- определения перспективных направлений научной деятельности;
- принятия решения о подготовке научных публикаций, магистерских, кандидатских и докторских диссертаций.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерения

7.6.1 Планирование и применение процессов измерений и мониторинга осуществляется с целью:

- демонстрации соответствия продукции и процессов установленным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК документированным (определенным стандартами СМК филиала) и заданным (ГОСТ Р ИСО 9001–2008, рекомендации потребителей) требованиям;
- улучшения функционирования СМК;
- валидации и верификации;

7.6.2 Применение процессов измерений и мониторинга позволяет:

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 92 из 107

- получать достоверные данные о прохождении процессов (результатов измерений);
- отслеживать и контролировать прохождение процессов;
- выявлять факты отклонения хода процессов от установленных требований;
- определять степень достижения целей процессов;
- определять степень удовлетворенности потребителей процессов;
- выявлять возможности для корректировки и улучшения процессов.

Документацией СМК филиала установлены:

- пути поступления информации;
- требования к записям (форма записи, объем записи и пр.);
- перечень лиц, ответственных за осуществление процедур сбора и обработки данных, анализа полученных данных, улучшения деятельности.

7.6.3 К средствам измерения качества деятельности процессов и процедур СМК относятся:

- контрольно-измерительные материалы;
- анкеты, опросные листы;
- отзывы заинтересованных сторон;
- формы отчетности различного уровня;
- статистические сведения, полученные из различных источников;
- наблюдения и пр.

7.6.4 Информация, получаемая в процессе измерений регистрируется в виде записей.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

8.1.1 Филиал планирует и применяет процессы измерений, анализа и улучшений, необходимые для:

- повышения эффективности процессов и процедур образовательной деятельности вуза;
- демонстрации соответствия продукции требованиям, рекомендациям и пожеланиям потребителей;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества документированным (требованиям определенным стандартами СМК университета) и заданным требованиям (ГОСТ Р ИСО 9001–2008, требованиям потребителей);
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.



Определение области улучшения деятельности обеспечивается при использовании эффективных методов мониторинга продукции и процессов СМК путем:

- оценки удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон;

- проведения внутренних и внешних аудитов;
- измерения финансовых показателей;
- самооценки.

Объектами измерений являются:

- процессы СМК;
- продукция (услуги) университета.

К процессам учебной деятельности относятся:

- довузовская подготовка;
- отбор абитуриентов и слушателей университета;
- проектирование образовательной услуги;
- учебный процесс;
- информационно-техническое обеспечение образовательной услуги;
- подготовка и переподготовка кадров;
- предоставление дополнительных образовательных услуг;
- маркетинговые исследования рынка труда и качества образовательной деятельности.

Процессами научной деятельности являются:

- управление научной деятельностью;
- сопровождение научной деятельности;
- выполнение научной работы.

8.1.2 Анализ деятельности со стороны ВР осуществляется для определения эффективности процессов производства образовательных услуг и научно-технической продукции, выявления потенциальных угроз и опасностей, разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий. Объектом анализа являются результаты деятельности структурных подразделений университета.

8.1.3 Определение области улучшения деятельности обеспечивается при использовании эффективных методов мониторинга продукции и процессов СМК путем:

- оценки удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон;

- проведения внутренних и внешних аудитов;
- измерения финансовых показателей;
- самооценки.

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 94 из 107

Результаты деятельности подразделений филиала в области качества ежегодно рассматриваются на заседаниях советов филиала и заседаниях Координационного совета СМК.

Подготовку информации о результатах деятельности осуществляет представитель ВР – ответственный за разработку и внедрение СМК.

При подготовке информационных материалов, кроме отчетов руководителей структурных подразделений, используются следующие источники информации:

- сведения по анализу требований, претензий и рекомендации, относящихся к образовательной услуге;
- результаты деятельности учебных и научных подразделений за отчетный период;
- результаты внешних и внутренних аудиторских проверок выполнения процедур процессов и соответствия услуги;
- результаты предупреждающих и корректирующих мероприятий, предпринятых на основании деятельности за предыдущий отчетный период;
- рейтинговые оценки филиала;
- результаты анализа внешнего окружения.

На основании сведений, приведенных в информационных материалах или представленных в отчетах по результатам внутреннего аудита и инспекционного контроля со стороны органа по сертификации ВР университета СМК принимаются решения по вопросам организации деятельности и развития СМК.

8.2 Мониторинг и измерения

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Подразделения университета осуществляют мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями и всеми заинтересованными сторонами степени выполнения их требований, пожеланий и рекомендаций.

ВР университета определены основные источники информации, регламент процедур сбора, анализа и использования подобной информации для улучшения деятельности университета.

Информация, связанная с потребителями, может быть получена при:

- непосредственном общении с потребителями;
- рассмотрении жалоб потребителей;
- анализе данных о наборе студентов;
- анализе результатов опросов и анкетирования потребителей;

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 95 из 107

- изучении сведений, полученных от предприятий и организаций о работе выпускников;

- исследовании потребностей рынка;
- изучении сообщений в различных средствах информации.

Источники информации об удовлетворенности потребителей могут быть внутренними и внешними, доступными как в письменной (информация на бумажных и электронных носителях), так и в устной форме.

К методам мониторинга удовлетворенности потребителей относятся:

- опросы и анкетирование (по почте, по телефону, через E-mail, Internet и пр.);
- методы целевых групп;
- индивидуальные интервью;
- наблюдения участников мероприятий;
- сбор официальных отзывов предприятий и организаций и т.д.

Информация, полученная сотрудниками университета при непосредственном общении с потребителями (в период проведения практик, выездов на предприятия, заключения договоров и пр.) доводится до руководителей соответствующих структурных подразделений в установленном порядке (служебные записки, отчеты и пр.).

Ответственность за организацию работы по сбору, анализу и доведению подобной информации и жалоб потребителей руководству несут руководители структурных подразделений филиала.

8.2.2 Внутренний аудит

Основные цели внутреннего аудита:

- установление фактов соответствующего или несоответствующего выполнения требований, которые установлены в документах СМК;
- выявление причин отклонений от требований, установленных в документах СМК;
- установление выполнения требований нормативных документов;
- проверка выполнения корректирующих действий по устранению несоответствий, выявленных внутренними и внешними аудитами;
- определение эффективности внедренной СМК с точки зрения достижения целей, установленных в области качества (оценки эффективности функционирования СМК или отдельных ее процессов с точки зрения достижения целей, определенных в области качества);
- определение эффективности корректирующих и предупреждающих действий;

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 96 из 107

- представление проверяемому структурному подразделению филиала возможности улучшить свою работу.

Внутренние аудиты способствуют решению следующих задач:

- повышению действенности и эффективности СМК;
- определению соответствий или несоответствий в СМК и в процессах СМК требованиям, которые установлены документами СМК и МС ИСО серии 9000;

- валидации процессов;
- оценке эффективности функционирования внедренной СМК с точки зрения достижения целей, заявленных в политике в области качества.

Основанием для проведения аудитов могут являться:

- годовой график (плановые аудиты);
- распоряжение руководства филиала (внеплановый аудит);
- требования потребителей;
- решение о проведении внешнего аудита третьей стороной с целью сертификации третьей стороной.

Ответственность за планирование, подготовку и выполнение процедур внутреннего аудита несет начальник ОМК.

Начальник ОМК:

- осуществляет разработку и согласование планов и программы внутренних аудитов на год;
- разрабатывает и определяет наиболее эффективные методы проведения аудита;
- проводит формирование группы аудита;
- совместно с руководителем аудиторской группы подбирает персональный состав группы, с учетом компетентности аудиторов, необходимой для достижения целей аудита.

Представитель ВР – ответственный за разработку и внедрение СМК своим распоряжением назначает руководителя конкретной аудиторской группы.

Организация внутреннего аудита включает:

- планирование и подготовку внутренних аудитов;
- проведение внутреннего аудита;
- анализ и обобщение результатов внутреннего аудита.

Внутренние аудиты проводят специалисты университета, прошедшие специальное обучение, аттестацию и внесенные в реестр аудиторов по внутренним аудитам.

В состав группы внутренних аудиторов включаются сотрудники филиала, отвечающие следующим требованиям:

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СШФ РК
		Страница 97 из 107

- умеющие общаться с людьми, устанавливать личные контакты, выслушивать собеседника, владеть собой;
- знающие документы СМК, нормативные документы университета, методы проведения внутренних аудитов;
- умеющие работать с документами, устно и письменно выражать свои мысли, способные аналитически и гибко мыслить.

Главным аудитором может быть назначен сотрудник института, отвечающий всем вышеуказанным требованиям и прошедший специализированную подготовку (обучение), подтвержденную соответствующим сертификатом или имеющий опыт участия в качестве аудиторов не менее чем в трех внутренних аудитах.

Члены комиссии не должны осуществлять аудит СМК тех подразделений, в которых они реализуют свою основную деятельность и несут непосредственную ответственность за ее итоги.

На время проведения внутренних аудитов члены группы внутренних аудиторов освобождаются от выполнения своих должностных обязанностей с сохранением заработной платы по основному месту работы.

Процедуры организации и осуществления процедур внутреннего аудита изложены в СТО 8.2–08–2008 «Система менеджмента качества. Внутренний аудит».

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Управление процессами производства образовательной услуги и научно-технической продукции направлено на постоянное удовлетворение требований, пожеланий и рекомендаций потребителей и всех заинтересованных сторон.

Подразделения филиала осуществляют мониторинг и измерение процессов, используя наиболее приемлемые критерии деятельности (успеваемость, сохранение контингента, объем финансирования, сроки выполнения и пр.) и статистические методы обработки результатов измерений. Мониторинг функционирования СМК включает:

- оценку удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- внутренние аудиты.

Мониторинг процессов СМК включает:

- измерение показателей процессов;
- документирование результатов измерений;
- анализ и обобщение результатов измерений.

Данные, полученные в ходе измерений и мониторинга, служат основой для разработки корректирующих и предупреждающих действий владельцами

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СШФ РК
		Страница 98 из 107

процессов и являются объектом анализа со стороны высшего руководства университета.

Ответственность за организацию мониторинга деятельности СМК филиала несет представитель ВР – ответственный за разработку и внедрение СМК. Механизмы мониторинга деятельности СМК филиала связаны с:

- определением (отслеживанием) удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон качеством услуги и научно-технической продукции;
- проведением внутренних аудитов.

Мониторинг базируется на анализе информации, связанной с потребителями и заинтересованными сторонами. Сбор и обработка такой информации проводятся в плановом порядке центром комплексного мониторинга.

8.1.4 Организацию проведения измерений и мониторинга процессов, выбор методов, критериев оценки деятельности процесса (процедуры), вида и периодичности контрольных мероприятий, анализ и использование полученных данных осуществляют владельцы процессов – руководители направлений деятельности филиала, кафедр, центров, управлений, отделов.

8.1.5 Данные, полученные в ходе измерений и мониторинга, служат основой для разработки и внедрения корректирующих (предупреждающих) действий владельцами процессов и являются объектом анализа со стороны ВР филиала.

8.1.6 Процедуры мониторинга и измерений могут осуществляться как в процессе образовательной деятельности (предоставления образовательной услуги), так и после ее предоставления.

Ответственность за осуществление процедур мониторинга и измерений несет директор филиала.

Для реализации процедур мониторинга и измерений необходимо установить критерии процессов и их показатели, определить методику и средства измерения показателей, временные параметры процедур.

Результаты измерений фиксируются в виде записей на бумажных и электронных носителях.

В дальнейшем результаты мониторинга и измерений процессов могут использоваться для оценки и улучшения процессов.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Измерение продукции планируется и осуществляется с целью проверки того, что требования потребителей и всех заинтересованных сторон выполнены.

	Система менеджмента качества	СМК СШФ РК
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Страница 99 из 107

Основные нормативные требования к продукции отражены:

- для образовательной услуги:
 - в государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования;
 - требованиях, пожеланиях и рекомендациях потребителей услуг и всех заинтересованных сторон, зафиксированных соответствующими документами;
- для научно-технической продукции:
 - в конкурсной документации;
 - в техническом задании на выполнение работ.

Мониторинг и измерения осуществляются на соответствующих стадиях жизненного цикла продукции.

Свидетельства осуществления требуемых измерений продукции документируются в соответствии с СТО 4.2–09–2011 «Система менеджмента качества. Управление записями учебной деятельности» и СТО 4.2–26–2011 «Система менеджмента качества. Научная деятельность университета».

8.3 Управление несоответствующей продукцией

8.3.1 Для соблюдения требований потребителей к продукции в филиале проводятся процедуры измерений, результаты которых, используются для выявленных несоответствий продукции.

Несоответствия образовательной услуги могут привести к выпуску специалистов с низкой квалификацией (не соответствующих квалификационным требованиям ГОС ВПО и запросам заинтересованных сторон), в научно-технической деятельности – с невыполнением условий заключенного договора.

При выявлении несоответствий продукции подразделения филиала могут осуществлять действия:

- по устранению причин возникающих несоответствий;
- по выпуску (приемке) продукции, при условии согласия потребителя принять данную продукцию с соответствующими отклонениями от требований.

Примечание – Выпуск (приемка) продукции при условии согласия потребителя принять данную продукцию с соответствующими отклонениями от требований, может применяться для научно-технической продукции. Для образовательных услуг это положение является действующим только при соблюдении требований ГОС ВПО. Требования заинтересованных сторон (частных лиц, предприятий и организаций различного профиля) могут не выполняться по согласованию с этими сторонами.



Ответственность за управление несоответствиями возложена на руководителей структурных подразделений филиала – владельцев процессов.

Управление несоответствиями осуществляется на различных этапах научно-образовательной деятельности филиала.

8.3.2 В случае предоставления образовательных услуг несоответствия могут быть выявлены:

- при отборе абитуриентов и слушателей филиала;
- при проектировании образовательной услуги;
- при осуществлении процесса учебной деятельности;
- при предоставлении дополнительных образовательных услуг.

Ответственность за управление несоответствиями на этапе отбора абитуриентов и слушателей университета несут ответственный секретарь отборочной комиссии инженер общего отдела.

Ответственность за управление несоответствиями на этапе проектирования образовательной услуги несут начальник учебного отдела и декан факультета.

Ответственность за управление несоответствиями на этапе осуществления учебной деятельности несут:

- директор филиала (зам. директора по учебной и научной работе) – при организации и выполнении процедур учебно-организационной и учебно-методической деятельности;
- заведующие кафедрами – при предоставлении основной и дополнительной образовательной услуги.

В процессе предоставления образовательной услуги несоответствия выявляются:

- при проведении аттестаций;
- при допуске и проведении экзаменационных и зачетных сессий;
- в ходе принятия отчетов по всем видам практик;
- при проведении итоговой государственной аттестации, выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

Несоответствия образовательной услуги могут быть выявлены в результате деятельности процессов идентификации и прослеживаемости, которые регистрируются в соответствии с положениями СТО 4.2–09–2011 «Система менеджмента качества. Управление записями».

8.3.3 Управление несоответствиями научно-технической деятельности осуществляется руководством и сотрудниками подразделений филиала:

- при выполнении работ;
- в ходе подготовки отчетов по выполненным работам;
- при сдаче работы потребителю.



Ответственность за управление несоответствиями на этапе проектирования, анализа, заключения договоров на проведение научно-технических работ и осуществления научно-технической деятельности несет заместитель директора по УиНР.

8.3.4 Анализ причин и последствий возникшего несоответствия осуществляется в соответствии с СТО 8.5–11–2008 «Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия».

На основе анализа информации полученной в период проведения аттестационных мероприятий, защит курсовых проектов, сдачи промежуточных отчетов по научно-исследовательской работе и пр., разрабатываются предупреждающие действия.

После проведения сессии, зачетной или аттестационной недели выявляются потенциальные несоответствия образовательной услуги, проводится анализ причин их возникновения, разрабатываются и внедряются корректирующие мероприятия.

В случае выявления несоответствий освоения отдельных разделов (дисциплин) образовательной программы, несоблюдения положений по прохождению практик студентом или слушателем филиала, осуществляются корректирующие действия, которые могут заключаться в предоставлении дополнительной образовательной услуги (консультаций, повторных проведений отдельных работ и пр.).

В случае выявления (в процессе измерений) повторного несоответствия, руководством филиала принимается решение об отчислении студента (слушателя) из филиала.

В случае выявления членами Государственной аттестационной и государственной экзаменационной комиссий несоответствия подготовки студента (слушателя) установленным требованиям принимается решение считать студента не сдавшим государственный междисциплинарный экзамен или не защитившим выпускную квалификационную работу. В этом случае руководством филиала принимается решение об отчислении студента (слушателя) из филиала.

8.3.5 В случае выявления несоответствий производства научно-технической продукции зам. директора по УиНР разрабатывают и внедряют, по согласованию с потребителем научной услуги, корректирующие действия по устранению несоответствий и/или разрабатывает предупреждающие действия.

8.4 Анализ данных

Для демонстрации эффективности СМК и улучшения деятельности подразделениями филиала определены, собираются и анализируются

	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК СШФ РК
		Страница 102 из 107

соответствующие данные, полученные как в процессе прямых и косвенных измерений (наблюдений), так и в процессе осуществления процедур мониторинга.

Подразделения филиала анализирует соответствующие данные с целью получения информации по:

- степени удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон;
- соответствию продукции (образовательной услуги, научно-технической разработки и пр.) предъявляемым требованиям;
- характеристикам и тенденциям процессов и продукции (для использования этой информации в ходе осуществления предупреждающих действий);
- поставщикам.

Результаты анализа этих данных являются базой для непрерывного улучшения и повышения результативности системы менеджмента качества.

Анализ данных для улучшения проводится в процессе деятельности учёного совета филиала, советов филиала, учебно-методических структур и подразделений филиала, а также ВР вуза.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Филиал постоянно повышает результативность СМК посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных для улучшения, осуществления корректирующих и предупреждающих действий.

8.5.2 Корректирующие действия

Корректирующее действие предпринимается для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение. Корректирующее действие связано с существующим, уже обнаруженным несоответствием.

Цель корректирующих действий заключается в постоянном поддержании всех объектов системы в соответствии с установленными требованиями.



Любое корректирующее действие, предпринятое для устранения причин фактических дефектов, должно соответствовать масштабу проблем и быть соразмерно с реальным риском его последствий.

Оценка эффективности корректирующего мероприятия проводится на основе учета затрат на его разработку и реализацию и анализа степени устранения причин несоответствия. При положительной оценке, свидетельствующей о том, что результат корректирующего действия имеет постоянный характер, найденное решение закрепляется: в действующую документацию вносятся изменения или разрабатывается новая документация. Отрицательная оценка эффективности корректирующего действия вызывает необходимость пересмотра принятого

Ответственность за внедрение корректирующих действия несут руководители подразделений, отвечающие за организацию деятельности процессов, для которых разработаны эти действия.

В общем случае процесс проведения корректирующих действий включает следующие процедуры:

- выявления несоответствий и определения их значимости и влияния на качество процесса;
- выявление причин несоответствий;
- выработка решений по предотвращению несоответствий;
- регистрации результатов осуществленной деятельности по устранению несоответствия;
- анализ результатов корректирующих действий.

При выявлении причин несоответствия и анализе результатов корректирующих действий большое значение имеет использование статистических методов обработки данных (применение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы и пр.) позволяющих выявить значимые показатели процедур СМК.

К причинам возникновения несоответствий относятся нарушения связанные с невыполнением требований:

- документированных процессов и процедур СМК;
- распорядительной и организационной документации;
- по подготовке и обеспеченности процессов и процедур квалифицированными кадрами;
- к производственной среде.

Все эти нарушения могут привести к невыполнению требований, пожеланий и рекомендаций потребителей образовательных услуг и научно-технической продукции филиала, а также к нарушению условий безопасности труда и жизнедеятельности сотрудников, студентов и слушателей филиала.



Необходимость в проведении корректирующих и предупреждающих действий определяется:

- внутренними и внешними аудитами;
- отчетами о несоответствии учебного процесса;
- данными о несоответствующем качестве подготовки специалистов;
- анализа требований, пожеланий и рекомендаций потребителей (включая их жалобы и претензии);
- анализа нормативно-распорядительной документации различного уровня и проектов этой документации, полученных из различных источников;
- анализа рынка труда;
- анализа записей результатов мониторинга процессов, процедур и измерений;
- использования выходных данных, в том числе записей анализа деятельности со стороны высшего руководства;
- использования источников информации от заинтересованных сторон;
- наблюдений в ходе контроля процессов;
- анализа сведений и предложений, поступающих от сотрудников подразделений филиала и пр.

Процедуры выполнения корректирующих действий регламентированы СТО 8.5–11–2008 «Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия».

8.5.3 Предупреждающие действия

Для предотвращения последствий возникновения несоответствий и потенциальных угроз филиалом осуществляются предупреждающие действия. Предупреждающие действия осуществляются в отношении процессов жизненного цикла продукции и вспомогательных процессов, с целью обеспечения удовлетворенности потребителей продукции филиала и заинтересованных сторон.

Процесс предупреждающих действий включает следующие основные этапы:

- выявления и анализа потенциальных несоответствий и угроз;
- планирования предупреждающих действий, необходимых для предотвращения причин возможных несоответствий и угроз;
- организации, проведения и регистрации предупреждающих действий;
- анализа эффективности предупреждающих действий.

Ответственность за выявление и анализ потенциальных несоответствий и угроз несет ВР филиала и руководители структурных подразделений.



При оценке (анализе) значимости потенциального несоответствия или угрозы необходимо рассматривать их влияние на следующие основные показатели деятельности университета:

- качества предоставляемых услуг;
- контингента абитуриентов, студентов и слушателей филиала;
- безопасности (Правовую, экономическую, эколого-техническую и пр.) подразделений филиала;
- планово финансовую деятельность и пр.

Любое предупреждающее действие, предпринятое для устранения причин возможных дефектов, должно соответствовать масштабу проблемы и быть соразмерно с реальным риском от проявления его последствий.

Основанием для проведения предупреждающих действий является информация о возможности возникновения несоответствий, полученная из следующих источников:

- зарегистрированных данных о качестве;
- отчетов руководителей подразделений о результатах выполнения корректирующих мероприятий;
- отчетов по результатам анализа выполнения требований документов по качеству;
- отчетов по внутренним аудитам;
- предложений руководителей подразделений.

Ответственность за внедрение предупреждающих действий несут руководители подразделений, отвечающие за организацию деятельности процессов, для улучшения которых были разработаны эти действия.

Контроль за проведением предупреждающих действий осуществляют руководители направлений деятельности филиала, представитель ВР – ответственный за разработку и внедрение СМК филиала (по распоряжению директора), руководители структурных подразделений либо сотрудники, назначенные их распоряжениями.

Процедуры выполнения предупреждающих действий изложены в СТО 8.5-11-2008 «Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия».

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УиНР,
представитель ВР – ответственный
за разработку и внедрение СМК
Начальник УО:

Г.Н. Чистяков

О.М. Каминскене

ПРИЛОЖЕНИЕ А**Матрица ответственности ВР по разработке, внедрению СМК и также постоянному улучшению ее результативности**

Разделы ГОСТ Р ИСО 9001-2008	ДИРЕКТОР	Зам. директора по УиНР	Зам. директора по УиНР	Зам. директора по безопасности, кадрам и общим вопросам	Декан
4 Система менеджмента качества	О	У	О	У	О
5 Ответственность руководства	О	О	О	У	О
6 Менеджмент ресурсов	У	У	О	О	О
7 Процессы жизненного цикла	У	О	О/	У	О
8 Измерение, анализ и улучшение	У	О	О	У	О

Обозначения: О – несет ответственность; У – участвует; И – информируется.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б**Организационная структура филиала**

Конференция научно-педагогических работников, работников других категорий и обучающихся

