

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Мордовский государственный педагогический институт
имени М.Е. Евсевьева»

СМК РК – 1 – 2014

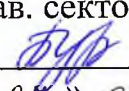
УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора ФГБОУ ВПО
«Мордовский государственный
педагогический институт имени
М.Е. Евсевьева»

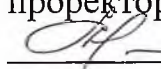
В.В. Кадакин
« 07 » октября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Версия 1.0

Зав. сектором службы качества
 О. П. Бурканова
« 07 » октября 2014 г.

СОГЛАСОВАНО
Ответственный представитель
руководства института по качеству,
проректор по учебной работе
 М. П. Миронова
« 07 » октября 2014 г.

Саранск 2014

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 2 из 66

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Сведения о ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М.Е. Евсевьева».....	5
2 Область распространения системы менеджмента качества.....	8
3 Нормативные ссылки. Сокращения.....	8
4 Система менеджмента качества.....	10
4.1 Общие требования.....	10
4.2 Требования к документации системы менеджмента качества.....	13
4.2.1 Общие положения.....	13
4.2.2 Управление документацией системы менеджмента качества института.....	13
4.4.2.1 Управление Политикой и целями в области качества.....	14
4.4.2.2 Управление Руководством по качеству.....	15
4.4.2.3 Управление стандартами организации, документированными процедурами и информационными картами.....	15
4.4.2.4 Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями.....	16
4.4.2.5 Управление документацией внешнего происхождения.....	17
4.4.3 Управление записями по качеству.....	17
5 Ответственность руководства.....	17
5.1 Обязательства руководства.....	17
5.2 Ориентация на потребителя.....	18
5.3 Политика в области качества.....	19
5.4 Планирование.....	20
5.4.1 Цели в области качества.....	20
5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества.....	20
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	21
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	21
5.5.2 Представитель руководства по качеству.....	30
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	30
5.6 Анализ со стороны руководства.....	31
5.6.1 Общие положения.....	31
5.6.2 Входные данные для анализа.....	32
5.6.3 Выходные данные для анализа.....	32
6 Менеджмент ресурсов.....	33
6.1 Обеспечение ресурсами.....	33
6.2 Человеческие ресурсы.....	34
6.2.1 Общие положения.....	34
6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка.....	35
6.3 Инфраструктура.....	36

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 3 из 66

6.4 Производственная среда.....	37
6.5 Библиотечное и информационное обслуживание.....	38
7 Процессы жизненного цикла продукции.....	39
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции.....	39
7.2 Процессы, связанные с потребителями.....	39
7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции.....	40
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции.....	40
7.2.3 Связь с потребителями.....	40
7.3 Проектирование и разработка.....	41
7.3.1 Планирование проектирования и разработки.....	41
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки.....	42
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки.....	42
7.3.4 Анализ проекта и разработки.....	43
7.3.5 Верификация проекта и разработки.....	43
7.3.6 Валидация проекта и разработки.....	43
7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки.....	44
7.4 Прием и зачисление студентов.....	44
7.4.1 Процесс приема и зачисления студентов.....	44
7.4.2 Информация по приему и зачислению студентов.....	45
7.4.3 Верификация знаний абитуриентов.....	45
7.5 Производство и обслуживание.....	45
7.5.1 Управление производством и обслуживанием.....	46
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания.....	46
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.....	46
7.5.4 Собственность потребителей.....	47
7.5.5 Сохранение соответствия продукции.....	47
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений.....	47
8 Измерение, анализ и улучшение.....	48
8.1 Общие положения.....	48
8.2 Измерение и мониторинг.....	50
8.2.1 Удовлетворенность потребителей.....	50
8.2.2 Внутренние аудиты.....	50
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.....	53
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции.....	54
8.3 Управление несоответствующей продукцией.....	56
8.4 Анализ данных.....	57
8.5 Улучшение.....	58
8.5.1 Постоянное улучшение.....	58
8.5.2 Корректирующие действия.....	63
8.5.3 Предупреждающие действия.....	63
Приложение А Структура документации СМК института.....	65
Лист регистрации изменений.....	66

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 4 из 66
---------	---	---------------------------------

Введение

Настоящий документ – Руководство по качеству Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева (далее – Институт) разработан на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2011 г.

Руководство по качеству предназначено быть справочником по СМК Института для руководителей и персонала, Министерства образования и науки РФ, Федеральной службы по надзору в сфере образования, потребителей и других заинтересованных сторон.

Содержание Руководства по качеству включает:

- сведения об Институте, направлениях деятельности;
- область распространения СМК, включая обоснование исключений требований ГОСТ ISO 9001–2011;
- Политику руководства Института в области качества;
- информацию о целях в области качества;
- ссылки на документированные процедуры, информационные карты процессов и иные документы;
- описание взаимодействия процессов СМК;
- описание организационной структуры системы управления Института;
- распределение ответственности и полномочий.

Руководство по качеству является основополагающим документом СМК.

Руководство по качеству в сочетании с соответствующими нормативными документами по стандартизации, документированными процедурами и информационными картами процессов образуют документированную систему менеджмента качества и документально подтверждают ее наличие в Институте.

Разработка и периодическая проверка актуальности Руководства по качеству Института осуществляется не реже одного раза в год Ответственным представителем руководства Института по качеству – проректором по учебной Работе и руководителем службы качества.

На бумажном носителе имеется один контрольный экземпляр Руководства по качеству Института, находящийся у Представителя руководства по качеству.

Настоящее руководство по качеству введено в действие решением Ученого совета Института, протокол № 3 от «7» октября 2014 г. взамен Руководства по качеству, утвержденного решением Ученого совета от «4» июля 2009 г., протокол № 16.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 5 из 66

1 Сведения о ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М.Е. Евсевьева»

Полное название института: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Мордовский государственный педагогический институт имени М.Е. Евсевьева».

Сокращенное название института: МордГПИ.

Полное название института на английском языке: Federal State Educational Institution of Higher Professional Education «Mordovian State Pedagogical Institute named after M. E. Evseviev».

Юридический и фактический адреса: 430007, РФ, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Студенческая, д. 11а.

Электронный адрес: general@mordgpi.ru

Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева является центром педагогического образования, науки и культуры Республики Мордовия; реализует профессионально-образовательные программы на основе Федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования в соответствии с лицензией Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки: серия ААА №001754, рег. № 1685 от 15 августа 2011 г., свидетельством Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки о государственной аккредитации (серия ВВ №000219, рег. № 0217 от 17 февраля 2010 г.), Уставом МордГПИ, пакетом внутренних нормативных документов и др.

Институт основан в 1962 году в соответствии с Постановлением Совета Министров РСФСР от 30 июня 1962 года №899 и Приказом Министра просвещения РСФСР от 19 июля 1962 года №277. В соответствии с Постановлением Совета Министров РСФСР №710 от 28 ноября 1972 года Мордовскому государственному педагогическому институту присвоено имя Евсевьева Макара Евсевьевича, мордовского ученого, просветителя.

16 апреля 2002 года Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева изменил наименование на Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева».

25 июля 2011 года ГОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева» переименовано в Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева».

Сегодня МордГПИ осуществляет подготовку педагогических кадров высшей квалификации, принимает участие в создании школьных, вузовских программ, учебников, учебно-методических пособий с учетом потребности в них республики и других регионов страны. Институт является научно-методическим и культурно-образовательным центром диаспоры мордовского народа в

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 6 из 66

Нижегородской, Пензенской, Ульяновской, Самарской и Саратовской областях, а также г. Москвы, Республик Татарстан и Башкортостан.

За время своей деятельности с 1962 года Институт выпустил дипломированных специалистов, успешно работающих во всех звеньях сферы образования – дошкольного, школьного, специального, дополнительного, высшего и послевузовского.

Организационная структура Института включает в себя:

1) 9 факультетов:

- физико-математический факультет;
- естественно-технологический факультет;
- филологический факультет;
- факультет иностранных языков;
- факультет физической культуры;
- факультет педагогического и художественного образования;
- факультет психологии и дефектологии;
- факультет истории и права;
- факультет дополнительного образования.

2) службы Института:

- учебное управление;
- финансово-экономическое управление;
- управление информационных технологий;
- управление научной и инновационной деятельности;
- управление воспитательной и социокультурной деятельности;
- редакционно-издательский центр;
- библиотека;
- музейный комплекс;
- биостанция;
- спортивный клуб;
- санаторий-профилакторий;
- столовая;
- хозяйственная часть;
- контрактная служба;
- отдел капитального строительства и текущего ремонта;
- штаб гражданской обороны и мобильной работы;
- центр продленного дня;
- МБЦПО.

В Институте ведется подготовка по основным общеобразовательным программам высшего профессионального образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования.

Учебный процесс в Институте ведется по очной и заочной формам обучения. В настоящее время Институт осуществляет подготовку около 5900 тыс. студентов.

Большое развитие получила система послевузовского образования. Количество специальностей аспирантуры – 24, докторантуры – 3. Созданы и

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 7 из 66

успешно функционируют 2 Диссертационных совета по специальностям: 10.01.01 – Русская литература, 10.01.02 – Литература народов Российской Федерации (мордовская), 13.00.02 – Теория и методика обучения и воспитания (математика), 13.00.01 – Общая педагогика, история педагогики и образования.

Общая численность научно-педагогических работников составляет 385 человек, из них 287 человек (74,3 %) имеют ученые степени и / или звания, в том числе 44 человека (11,4 %) – доктора наук и / или профессора. В реализации образовательных программ высшего профессионального образования на штатной основе и условиях внутреннего совместительства принимает участие 337 человек (87,5 %), из них 263 человека (78,0 %) имеют ученые степени и / или ученые звания, в том числе 31 человек (9,1 %) – доктора наук и / или профессора.

В составе штатных преподавателей института 1 член-корреспондент Российской академии образования, 14 человек являются членами общественных Российских и Международных академий. Многие сотрудники отмечены государственными и отраслевыми наградами. В вузе работают 6 Почетных работников высшего профессионального образования Российской Федерации, 2 Заслуженных работника высшей школы Российской Федерации, 6 Отличников физической культуры и спорта Российской Федерации, 3 Отличника народного просвещения, 1 человек награжден медалью «За трудовое отличие», 1 – медалью К. Д. Ушинского, 1 – медалью имени А. Нобеля. Многие сотрудники (25) являются Лауреатами Государственной премии Республики Мордовия, Заслуженными работниками высшей школы Республики Мордовия, Заслуженными деятелями науки Республики Мордовия, Заслуженными деятелями искусств Республики Мордовия, Заслуженными работниками культуры Республики Мордовия, Заслуженными учителями Республики Мордовия, Заслуженными работниками физической культуры Республики Мордовия. Наряду с ними учебный процесс осуществляют профессиональные специалисты других вузов и практикующие специалисты на условиях 168 совместительства или почасовой оплаты. Всего внешних совместителей 48 человек (12,5 %), из них 34 человека (70,8 %) имеют ученые степени и / или ученые звания, в том числе 14 человек (29,2 %) – доктора и / или профессора. Профессорско-преподавательский состав насчитывает 385 человек (337 чел. – штатных преподавателей и 48 – внештатных), среди них 31 – доктора наук и 237 – кандидаты наук.

Система менеджмента качества образовательной деятельности Института существует с 2008 года. Для организации и координации работ по разработке и внедрению СМК в Институте назначен Представитель от руководства по качеству – проректор по учебной работе. В структурных подразделениях назначены уполномоченные по качеству из числа заместителей руководителей структурных подразделений, заместителей заведующими кафедрами, заместителей деканов, ведущих преподавателей.

Группа внутренних аудиторов состоит из числа сотрудников сектора службы качества, руководителей и уполномоченных по качеству структурных подразделений.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 8 из 66

2 Область распространения системы менеджмента качества

Настоящее Руководство по качеству, действующее в Институте, документально подтверждает распространение СМК на образовательную деятельность в сфере реализации программ высшего профессионального, среднего профессионального, послевузовского и дополнительного образования.

В Институте отсутствует деятельность, связанная с выполнением следующих требований ГОСТ ISO 9001 – 2011:

- 7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания;
- 7.5.4 Собственность потребителей.

Продукцией основных процессов высшего профессионального образования является образовательная услуга. Другие процессы обеспечивают требуемый уровень качества основной продукции.

Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к СМК в тех случаях, когда Институт:

- а) нуждается в демонстрации своей способности оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования и потребителей в лице Министерства образования и науки РФ, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки и документально подтвержденных требований других заинтересованных сторон;
- б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.

Положения настоящего Руководства по качеству подлежат обязательному применению на факультетах и кафедрах, а также во всех структурных подразделениях и службах Института, задействованных в СМК.

Требования к СМК, установленные в настоящем Руководстве по качеству, являются дополняющими по отношению к требованиям к образовательной услуге.

Настоящее Руководство по качеству не содержит конкретных требований к другим системам менеджмента Института, таких, как менеджмент охраны окружающей среды, менеджмент профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент или менеджмент рисков. Однако оно позволяет Институту согласовать или интегрировать свою собственную систему качества с другими системами менеджмента с соответствующими требованиями.

3 Нормативные ссылки. Сокращения

В настоящем Руководстве по качеству используются ссылки на следующие нормативные и нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Закон РФ «О науке и государственной научно-технической политике» от 23 августа 1996 года № 127-ФЗ с изменениями и дополнениями;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 9 из 66

3. Закон РФ «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ с изменениями и дополнениями;

4. Стандарты и директивы для Агентств гарантии качества в высшем образовании на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»);

5. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования;

6. ГОСТ ИСО 9000–2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

7. ГОСТ ISO 9001–2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;

8. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/МЭК 17007-2011 «Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, предназначенных для применения при оценке соответствия» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13 декабря 2011 г. №934-ст);

9. ГОСТ Р 15.011–96 Система разработки и постановки продукции на производство. Патентные исследования. Содержание и порядок проведения;

10. ГОСТ 7.32–2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

11. ГОСТ 15.101–98 Система разработки и постановки продукции на производство. Порядок выполнения научно-исследовательских работ;

12. Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования.

13. Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования.

14. Федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования.

Сокращения

ФГОС ВПО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования

ФГОС СПО – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования

ГОС ВПО – государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования

ДП – документированная процедура

ИК – информационная карта процесса

НД – нормативный документ

ООП – основная образовательная программа

ОО – образовательная организация

ППС – профессорско-преподавательский состав

РК – Руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества

СТО – стандарт организации

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 10 из 66

УУ – учебное управление

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

СМК является важной составной частью общей системы менеджмента МордГПИ, в рамках которой определяются и реализуются Политика в области качества, ответственность руководящего состава за разработку, внедрение, поддержание в рабочем состоянии СМК.

СМК МордГПИ разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001 – 2011.

СМК Института основана на следующих принципах, которые должны реализоваться в деятельности руководителей всех уровней управления вузом:

1. Ориентация на потребителя.

Институт зависит от своих потребителей (студентов, организаций-работодателей, государства и общества) и других заинтересованных сторон. Поэтому персонал Института должен понимать текущие и будущие потребности потребителей, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководителя.

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности Института. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой профессорско-преподавательский состав и другие категории работников могут быть полностью вовлечены в решение задач Института и его подразделений.

3. Вовлечение работников.

Активное вовлечение в деятельность всего многочисленного профессорско-преподавательского состава и других категорий дает возможность Институту и государству эффективно использовать их способности.

4. Процессный подход.

Поставленные цели и ожидаемые результаты достигаются эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Институт использует процессный подход как основу для повышения результативности деятельности подразделений, процессов и работы сотрудников.

5. Системный подход к менеджменту.

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности Института при достижении ее целей.

6. Постоянное улучшение.

Постоянное улучшение деятельности всех процессов, подразделений, работы каждого преподавателя и сотрудника Института следует рассматривать в качестве неизменной цели.

7. Принятие решений, основанное на фактах.

Эффективные решения руководства и персонала основываются на анализе конкретных данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками и партнерами.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 11 из 66

Взаимовыгодные отношения Института с поставщиками материально-технических ресурсов и партнерами в образовательной и иной сферах повышают способность создавать дополнительные ценности для всех сторон.

В основу построения СМК МордГПИ заложен принцип «процессного подхода».

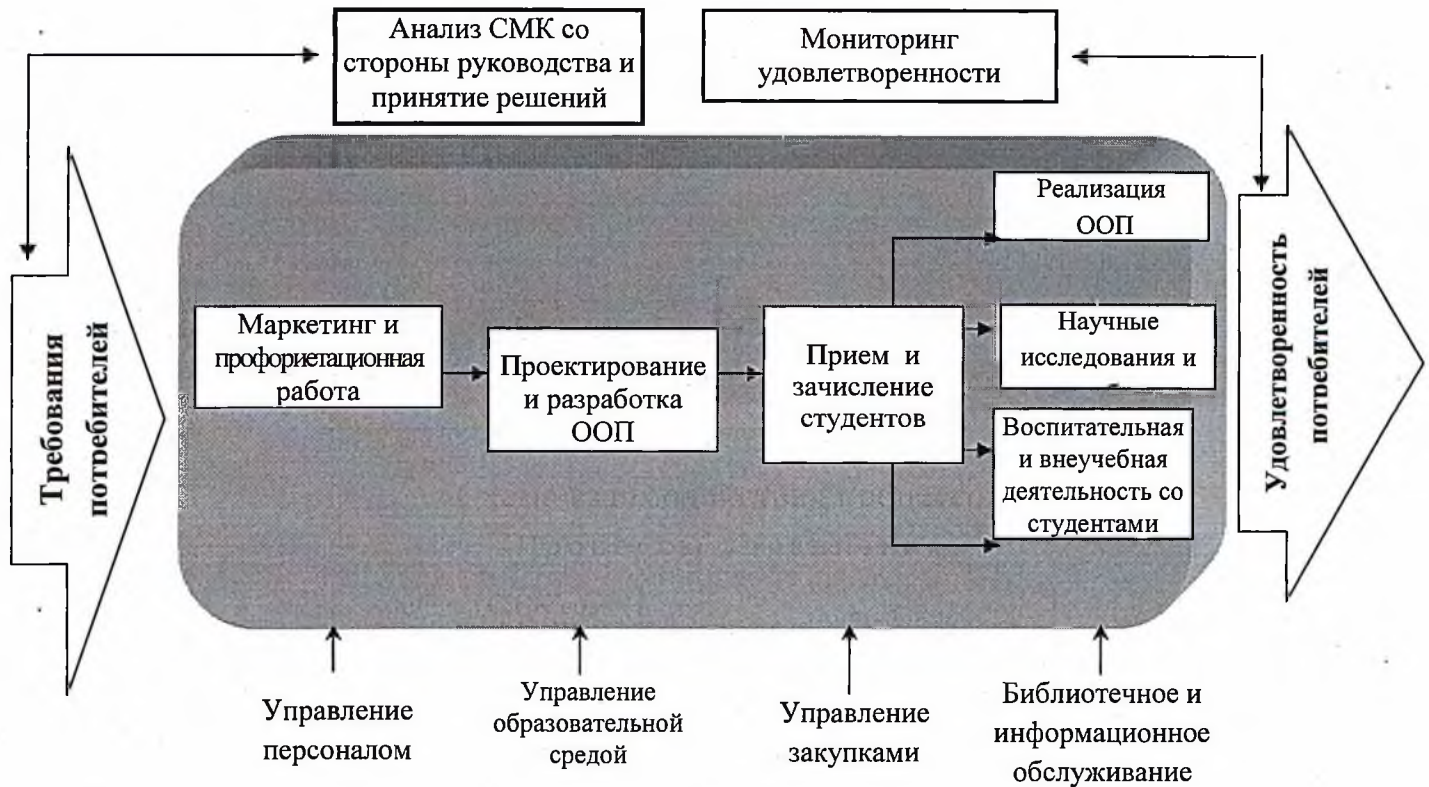
СМК Института рассматривается как ряд отдельных, взаимосвязанных и управляемых процессов, применяющих исходные данные для преобразования в выходные данные или в последующий процесс.

В МордГПИ определены процессы СМК и назначены ответственные за каждый процесс:

№	Наименование процесса	Ответственный за процесс
1.	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства и принятие решений	Ректор
2.	Маркетинг и профориентационная работа	Проректор по воспитательной работе
3.	Прием и зачисление студентов	Ректор
4.	Проектирование и разработка ООП	Проректор по учебной работе
5.	Реализация ООП	Начальник учебного управления
6.	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	Проректор по воспитательной работе
7.	Научные исследования и разработки	Проректор по научной работе
8.	Управление персоналом	Начальник отдела кадров
9.	Библиотечное и информационное обслуживание	Директор библиотеки
10.	Управление инфраструктурой и образовательной средой	Проректор по АХР и строительству
11.	Управление закупками	Начальник контрактной службы
12.	Мониторинг удовлетворенности потребителей	Руководитель службы качества

Схема взаимодействия процессов

Процессы управления



Обеспечивающие процессы и менеджмент ресурсов

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 13 из 66

4.2 Документация системы менеджмента качества института

4.2 Требования к документации системы менеджмента качества

4.2.1 Общие положения

Документация СМК Института сформирована и постоянно совершенствуется в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001–2011, нормативных правовых документов Министерства образования и науки РФ, а также требованиями локальных нормативных документов Института.

СМК, используемая в Институте, основывается на следующей документации:

- документально оформленные Политика в области качества образовательной деятельности; цели в области качества; стратегия гарантии качества образовательной деятельности;
- Руководство по качеству, описывающее СМК Института, содержащее ссылки на документированные процедуры, информационные карты и др.;
- документированные процедуры, требуемые ГОСТ ISO 9001–2011;
- информационные карты процессов, описывающие внутреннее содержание процессов, последовательность выполнения их элементов и процедуры управления ими;
- документы по планированию (программы развития и планы текущей работы Института, его подразделений и конкретных направлений деятельности, планы процессов, содержащихся в информационных картах);
- организационно-правовые и методические документы Института;
- записи, являющиеся свидетельствами осуществления деятельности или процесса;
- правовые, нормативные и технические документы.

Перечень документов, входящих в состав документации СМК Института, приведен в Приложении А.

4.2.2 Управление документацией системы менеджмента качества

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями СМК ДП 4.2.3–01–2014 «Управление документацией», настоящим Руководством по качеству.

Управление документацией СМК Института осуществляется в целях:

- проверки документов на адекватность до их выпуска;
- анализа, актуализации и переутверждения документов;
- обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечения рассылки и наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 14 из 66
---------	---	----------------------------------

– предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Управление внутренними и внешними нормативными документами предусматривает следующие этапы:

1. Для внутренних документов:

- планирование и организацию разработки;
- разработку (в том числе оформление, согласование и утверждение);
- выпуск и обращение (в том числе регистрация, тиражирование, рассылка, учет и хранение);

- актуализацию (в том числе пересмотр, внесение изменений, замена или отмена и изъятие из обращения).

2. Для внешних документов:

- определение потребности структурных подразделений Института во внешней нормативной документации;

- обеспечение структурных подразделений Института внешней нормативной документацией;

- организацию работ по хранению и актуализации внешней нормативной документации в структурных подразделениях Института.

Управление внешними документами Института осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт им. М.Е. Евсевьева».

4.4.2.1 Управление Политикой и целями в области качества

Исходные данные для документального оформления Политики и целей Института в области качества готовит ректор и направляет их Представителю руководства по качеству.

На основании полученных данных Представитель руководства по качеству готовит проект Политики с указанием миссии, основной цели в области качества и приоритетных направлений ее достижения.

Представитель руководства по качеству документально оформляет Политику в области качества, после чего Политика утверждается на Ученом совете Института. Служба качества тиражирует и рассылает копии Политики в области качества руководителям подразделений (выкладывает проект Политики).

Политика в области качества вводится в действие приказом ректора.

Подлинник Политики в области качества хранится в секторе службы качества.

Политика в области качества пересматривается, когда изменяется стратегия, цели и задачи Института в области качества.

Изменение Политики в области качества осуществляется выпуском нового документа.

Аннулированный подлинник Политики в области качества хранится в секторе службы качества в течение 3 лет, отдельно от действующего подлинника.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 15 из 66

Ответственным за своевременное изъятие из подразделений аннулированных копий Политики в области качества и их уничтожение является заведующий службы качества.

Ответственными за доведение Политики в области качества до всех преподавателей и сотрудников, разъяснение ее содержания являются руководители структурных подразделений.

4.4.2.2 Управление Руководством по качеству

Руководство по качеству разрабатывается, актуализируется и перерабатывается Представителем руководства по качеству совместно с заведующим службы качества.

Руководство по качеству подписывается руководителем сектора службы качества, Представителем руководства по качеству и утверждается ректором Института.

Издаются 2 (два) контрольных экземпляра Руководства по качеству. Первый контрольный экземпляр хранится у Представителя руководства по качеству, второй – в секторе службы качества.

Изготовление копий, учет, рассылка, изъятие устаревших экземпляров Руководств по качеству осуществляется сектором службы качества.

Руководство по качеству пересматривается, когда расширяется область распространения СМК, изменяются цели и задачи Института области качества, структура и схема административного управления вузом, выполняемые функции отдельных подразделений, а также в иных случаях, требующих пересмотра.

При пересмотре Руководства по качеству разрабатывается и утверждается его новая редакция, с указанием последующего номера редакции и года издания.

Изменения в Руководство по качеству вносятся методом замены листов.

Изменения вносятся в подлинник и во все учтенные экземпляры копий Руководства по качеству.

После внесения изменений в «Листе регистрации изменений» указывается номер изменения, дата изменения, номера замененных листов и идентификация документа, на основании которого проведено изменение.

Учтенные копии заменяемых редакций Руководства по качеству и заменяемые листы, изъятые из учтенных копий Руководства по качеству, уничтожаются.

Ответственным за своевременное внесение изменений в Руководство по качеству, своевременное изъятие из обращения аннулированных документов, сохранность подлинника Руководства по качеству и поддержание его в рабочем состоянии является Представитель руководства по качеству.

4.4.2.3 Управление стандартами организации, документированными процедурами и информационными картами

Ответственность за формирование и актуализацию фонда СТО и ДП, распространяющихся на СМК, возложена на Представителя руководства по качеству.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 16 из 66

СТО, входящие в состав документации СМК, разрабатываются Представителем руководства по качеству, заведующим службы качества и руководителями подразделений Института.

Подлинники СТО хранятся в службе качества. Ответственность за регистрацию и сохранность подлинников СТО возложена на Представителя руководства по качеству.

Ответственность за соблюдение требований СТО в подразделениях возлагается на руководителей подразделений (структурных единиц).

Контроль над соблюдением СТО в подразделениях осуществляет Представитель руководства по качеству и заведующий службы качества.

Ответственность за формирование и актуализацию фонда документированных процедур и информационных карт на процессы, распространяющихся на СМК, возложена на Представителя руководства по качеству.

Документированные процедуры и информационные карты разрабатываются в соответствии с требованиями методической инструкции СМК ДП 4.2.3–01–2014 «Управление документацией».

Ответственность за соблюдение требований и положений документированных процедур и информационных карт в подразделениях возлагается на руководителей подразделений (структурных единиц).

4.4.2.4 Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями

Ответственность за методическое руководство разработкой Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций возложена на начальника управления кадров и Представителя руководства по качеству.

Разработку и актуализацию Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций осуществляют руководители подразделений.

Требования к разработке, содержанию, оформлению и утверждению Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций содержатся в методической инструкции СМК МИ 4.2–01–2014 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции», Руководстве по качеству.

4.4.2.5 Управление документацией внешнего происхождения

К документации внешнего происхождения относится нормативная документация по стандартизации и управлению качеством. Ответственность за формирование фонда нормативной документации по стандартизации и управлению качеством, ее хранение, а также изъятие из фонда аннулированных документов возложена на Представителя руководства по качеству.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 17 из 66

4.4.3 Управление записями по качеству

Записями по качеству являются документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности, характеристики входов и выходов процессов и измеряемые параметры процессов.

Записи составляют информационную основу СМК и используются для подтверждения:

- соответствия СМК установленным требованиям и результативности ее функционирования;
- соответствия образовательной деятельности установленным требованиям;
- соответствия процессов установленным требованиям.

Порядок управления записями по качеству определен в документированной процедуре СМК ДП 4.2.4–01–2014 «Управление записями», которая устанавливает:

- ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;
- место и сроки хранения, восстановление записей и право доступа к ним;
- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

Конкретные виды записей и данных о качестве для каждого процесса и подпроцесса СМК Института определены в документированных процедурах и информационных картах СМК Института.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Ответственность руководства Института в СМК включает:

1. Формирование и реализацию Политики и целей Института в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»).
2. Планирование и развитие СМК (см. раздел 5.4 «Планирование»).
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей персонала Института (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в СМК Института»).
4. Подготовку Института к комплексной проверке.
5. Анализ и оценку результативности и эффективности СМК со стороны руководства.
6. Информирование общества (см. раздел 9 «Информирование общества»).
7. Обеспечение финансирования СМК Института.

Высшее руководство Института принимает на себя следующие обязательства по обеспечению разработки и внедрения СМК, а также постоянному улучшению ее результативности:

- доведение до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- разработка Политики в области качества;
- обеспечение разработки целей в области качества;
- проведение анализа со стороны руководства;
- обеспечение необходимыми ресурсами.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 18 из 66

5.2 Ориентация на потребителя

В качестве основных потребителей результатов образовательного процесса выступают:

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

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых МордГПИ, в СМК осуществляется в рамках процесса «Маркетинг и профорientационная работа», а также «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

Деятельность МордГПИ, связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках административной системы ОО.

Высшее руководство Института приняло на себя ответственность за создание и обеспечение механизмов определения и выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон для повышения их удовлетворенности, а также проведение мониторинга информации, касающейся восприятия потребителями соответствия МордГПИ их требованиям (п.п. 6.1.1 и 8.1.1 настоящего РК).

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки является заинтересованной стороной в деятельности МордГПИ, предъявляющей к ней свои требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аккредитации и комплексной проверки вуза. Высшее руководство Института назначило начальника УУ ответственным за постоянное отслеживание этих требований и результатов их выполнения в МордГПИ.

Руководство Института гарантирует, что требования и ожидания потребителей, федеральных и региональных органов власти, органов местного самоуправления, а также других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля. Проректор по научной работе является ответственным за внедрение инновационных образовательных технологий.

Деканы факультетов несут ответственность за формирование рабочих учебных планов реализуемых направлений подготовки по определенному профилю или специальностям, в том числе и вновь открываемых, отвечающих требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО, потребностям рынка, запросам региона и современным тенденциям развития науки и техники.

Заведующие выпускающими кафедрами являются ответственными за соответствие содержания программ учебных дисциплин, входящих в рабочий учебный план направления подготовки по определенному профилю или специальности, требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО, современным тенденциям развития науки и техники, региональным потребностям, требованиям конечных пользователей и внутренних потребителей – студентов.

Высшее руководство Института приняло на себя обязательства и определило подходы к информированию сотрудников о требованиях

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 19 из 66

потребителей и других заинтересованных сторон (п. 5.1).

Обеспечение высшим руководством МордГПИ выполнения всех установленных требований осуществляется путем мониторинга удовлетворенности потребителей (п. 8.1.1 настоящего РК), а также постоянным улучшением деятельности Института.

5.3 Политика в области качества

Высшее руководство Института формулирует миссию и определяет видение вуза, а также разрабатывает стратегию развития, которая отражает все виды деятельности Института. На основе общей стратегии развития вуза формируется Политика в области качества.

Политика в области качества создает основу для разработки целей в области качества и их последующего анализа.

Сектор службы качества под руководством проректора по учебной работе – Представителя руководства по качеству, – готовит проект Политики в области качества с привлечением компетентных специалистов из различных подразделений. Проект этого документа обязательно увязывается со стратегическими целями Министерства образования и науки РФ и Федеральной службы по надзору в сфере образования.

Проект Политики:

- обсуждается в подразделениях;
- замечания и предложения по проекту поступают к проректору по учебной работе – Представителю руководства по качеству, – который проводит их анализ и обобщение;
- уточненный проект Политики передается ректору.

Ректор рассматривает, уточняет проект, и Политика утверждается на Ученом совете как обязательство руководства перед коллективом в области качества.

Политика в области качества оформляется в виде отдельного документа.

Политика Института в области качества доводится до сведения всех сотрудников Института, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика Института в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на официальном сайте Института, на информационных стендах на территории Института и в иных удобных для обозрения местах.

Политика в области качества Института относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие документированной процедуры СМК ДП 4.2.3 – 01 – 2014 «Управление документацией».

Реализация Политики осуществляется на основе:

- распределения полномочий и ответственности персонала;
- обеспечения взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в соответствии с установленным порядком деятельности;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 20 из 66

Для всего персонала МордГПИ определяются обязанности в области качества, вытекающие из Политики.

Срок действия Политики составляет не более 3 лет.

Пересмотр Политики осуществляется в порядке, аналогичном ее разработке, но дополнительно используется информация, получаемая в ходе анализа СМК, проводимого высшим руководством (п. 5.6). При необходимости пересмотр Политики может быть осуществлен досрочно. Текст Политики в области качества своевременно заменяется при внесении изменений в нее. Все предыдущие версии Политики хранятся в секторе службы качества.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели в области качества формируются на основании Политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра Политики.

Руководство Института согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений.

Стратегические задачи в области качества отражены в Политике в области качества. Они формируются на основании стратегических задач Института и анализа фактических и прогнозируемых требований потребителей, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, Руководства Республики Мордовия и других заинтересованных сторон.

Цели структурных подразделений содержатся в Положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях и ежегодных планах работы этих подразделений.

Информация обо всех показателях достижения согласованных целей в области качества содержится в приложениях к информационным картам процессов.

Стратегические, тактические и оперативные цели Института в области качества доводятся до сотрудников через обсуждение и принятие решений на заседаниях Ученого совета Института, Советов факультетов и иных координирующих органов факультетов, кафедр, совещаниях с руководителями учебно-методических и научных подразделений, проведение дискуссий и регулярное проведение совещаний, семинаров и конференций.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до руководителей структурных подразделений возлагается на Представителя руководства по качеству. Ответственность за доведение целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества

Под планированием системы менеджмента качества понимается разработка и внедрение СМК, ориентированной на потребителя, и другие заинтересованные стороны.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 21 из 66

Вследствие этого принята и реализована следующая логика создания СМК Института:

Голос потребителя => Требования потребителя => Политика МордГПИ в области качества => Цели в области качества и показатели их достижения => Совокупность процессов для достижения целей в области качества => Улучшение показателей процессов (показателей достижения целей) с помощью системы менеджмента качества.

Ответственным за организацию планирования СМК является Представитель руководства по качеству. Планирование осуществляется путем разработки мероприятий и решений по СМК. План мероприятий по СМК включает:

- наименование конкретных мероприятий;
- сроки исполнения мероприятий;
- выделяемые ресурсы;
- перечень ответственных исполнителей за реализацию конкретных мероприятий;
- применяемые измерительные (оценочные) средства (тесты, экзамены и др.);
- методы корректировки плана по мере необходимости;
- методы проверки достижения поставленных целей в области качества.

Представитель руководства по качеству докладывает ректору о результатах реализации планов, мероприятий и решений по СМК и подготавливает необходимые действия по внесению в них необходимых дополнений и изменений, связанных с улучшением и повышением результативности СМК.

Ответственность за сохранение целостности СМК при планировании и внесении изменений несет Представитель руководства по качеству.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Результативное функционирование СМК в значительной степени зависит от распределения ответственности, полномочий и взаимосвязи между руководящим составом всех уровней управления в Институте.

Ректор Института обеспечивает распределение и пересмотр полномочий среди проректоров в рамках выполняемой ими деятельности. Ректор Института определяет Политику и цели в области качества и гарантирует их выполнение во всех подразделениях вуза.

Ответственность, права и обязанности персонала Института определены в Уставе, приказах, Положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию СМК вуза.

Каждый член трудового коллектива Института несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих должностных обязанностей.

Организационная структура управления МордГПИ представлена на рисунке 5.1.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 22 из 66

Распределение ответственности и полномочий применительно к процессам и видам деятельности СМК Института приведено в матрице ответственности (табл. 5.2 – 5.5), в которой использованы следующие обозначения:

О – ответственность за разработку, совершенствование СМК и выполнение требований ГОСТ ISO 9001–2011;

В – взаимодействие при выполнении требований ГОСТ ISO 9001–2011;

У – участие в разработке СМК и выполнение требований ГОСТ ISO 9001–2011.

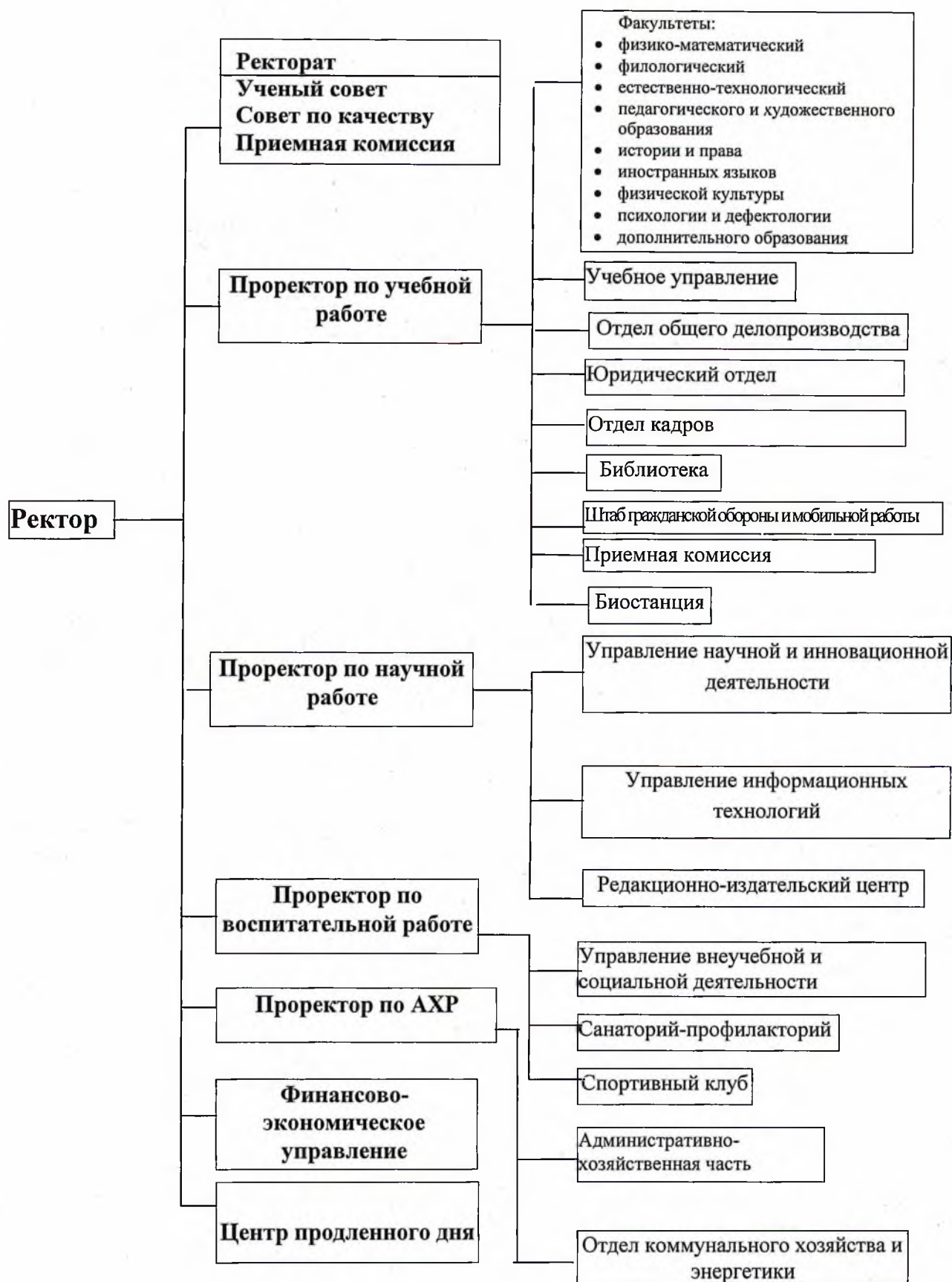


Рисунок 5.1 – Организационная структура управления МордГПИ

Таблица 5.2 – Матрица ответственности в рамках процессов управленческой деятельности

Процессы /Виды деятельности	1.1	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства и принятие решений	У
		Ректор	
		Проректор по учебной работе	О
		Проректор по научной работе	У
		Проректор по воспитательной работе	У
		Проректор по АХР и строительству	У
		Начальник отдела коммунального хозяйства и энергетики, главный инженер	У
		Начальник управления внеучебной и социальной деятельности	У
		Начальник учебного управления	У
		Заведующий сектором службы качества	У
		Начальник отдела кадров	У
		Начальник управления информационных технологий	У
		Начальник отдела общего документооборота	У
		Декан факультета дополнительного образования	У
		Ответственный секретарь ПК	У
		Директор библиотеки	У
		Начальник финансово-экономического управления, главный бухгалтер	У
	Начальник РИЦ	У	
	Деканы	У	
	Зав. кафедрами	У	
	Преподаватели	У	

Таблица 5.4 – Матрица ответственности в рамках обеспечивающих процессов и менеджмента ресурсов

Процессы / Виды деятельности	Ректор	Проректор по учебной работе	Проректор по научной работе	Проректор по воспитательной работе	Проректор по АХР и строительству	Начальник отдела коммунального хозяйства и энергетики, главный инженер	Начальник управления внеучебной и социальной деятельности	Начальник учебного управления	Заведующий сектором службы качества	Начальник отдела кадров	Начальник управления информационных технологий	Начальник отдела общего документооборота	Декан факультета дополнительного образования	Ответственный секретарь ПК	Директор библиотеки	Начальник финансово-экономического управления, главный бухгалтер	Начальник РИЦ	Деканы	Зав. кафедрами	Преподаватели
3.1. Управление персоналом	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	О	В	В	В	В	В	В	В	У
3.2. Библиотечное и информационное обслуживание	В	В	В	В				В	В	В	В	В	У		О		В	У	У	У
3.3. Управление инфраструктурой и образовательной средой	В	В	В	В	О	У		В			В		В	В	В			У	У	У
3.4. Управление закупками	В	В	В	В	О	В		У							У					

МордГУПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 27 из 66
----------	---	----------------------------------

Таблица 5.5 – Матрица ответственности в рамках процессов мониторинга, анализа и улучшений (применительно ко всем процессам)

4.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей	Процессы / Виды Деятельности	Ректор	У
		Проректор по учебной работе	У
		Проректор по научной работе	У
		Проректор по воспитательной работе	У
		Проректор по АХР и строительству	У
		Начальник отдела коммунального хозяйства и энергетики, главный инженер	У
		Начальник управления внеучебной и социальной деятельности	У
		Начальник учебного управления	У
		Заведующий сектором службы качества	О
		Начальник отдела кадров	У
		Начальник управления информационных технологий	У
		Начальник отдела общего документооборота	У
		Декан факультета дополнительного образования	У
		Ответственный секретарь ПК	У
		Директор библиотеки	У
		Начальник финансово-экономического управления, главный бухгалтер	У
		Начальник РИЦ	У
		Деканы	У
		Зав. кафедрами	У
		Преподаватели	У

Организационная структура СМК МордГПИ приведена на рисунке 5.2.

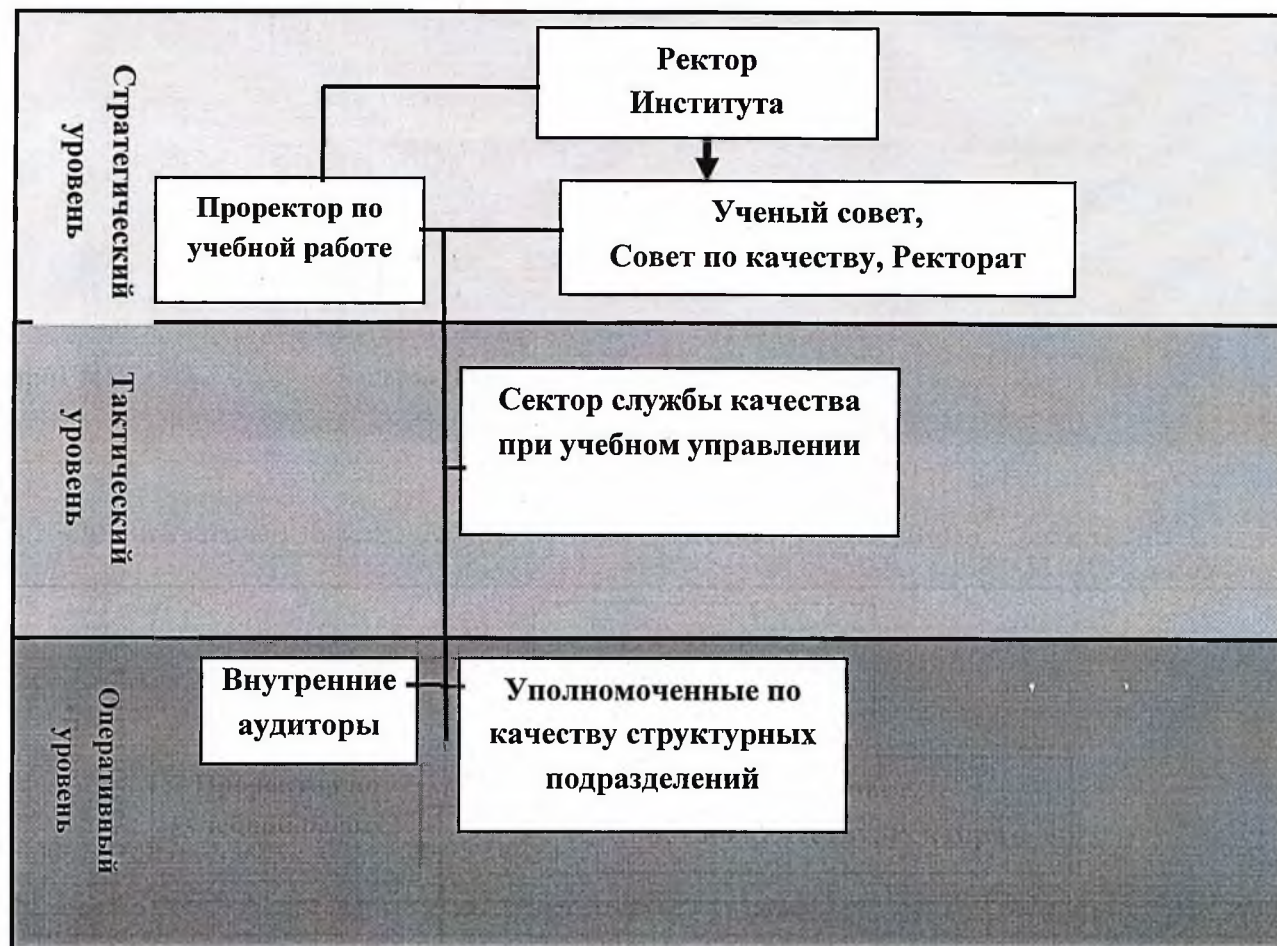


Рисунок 5.2 – Организационная структура СМК МордГПИ

Совет по качеству Института сформирован из представителей ректората, руководителей структурных подразделений. В его функции входит планирование и координация работ по созданию и совершенствованию СМК Института, а также решение принципиальных вопросов ее развития. Заседания Совета по качеству обычно проводятся 1 раз в 2 месяца или по мере необходимости, и на них решаются принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования СМК Института. Поскольку состав Совета по качеству совпадает с составом ректората, то в рамках проведения ректората Института могут решаться вопросы СМК Института. Наиболее важные вопросы могут выноситься на рассмотрение Ученого совета Института.

Сектор службы качества в структуре Отдела мониторинга и контроля качества образования при Учебном управлении является структурным подразделением (единицей), основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СМК и ее документации.

Основные задачи Сектора службы качества:

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 29 из 66
---------	---	----------------------------------

- разработка проекта Политики руководства Института в области качества и ее актуализация;
- разработка плана создания и внедрения СМК Института;
- разработка функциональной схемы оказания образовательных услуг с указанием обязанностей и задач всех подразделений, входящих в СМК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное влияние на качество образовательных услуг;
- проведение внутренних аудитов и самооценки Института, его структурных подразделений и процессов и подготовка отчетов руководству;
- разработка предложений руководству по совершенствованию материально-технической базы и документации в соответствии с существующими требованиями;
- разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестация персонала);
- разработка документации СМК Института, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, Руководство по качеству, совместно с уполномоченными по качеству факультетов и других структурных подразделений Института;
- упорядочение процессов СМК Института, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
- участие в процессе сертификации СМК;
- поддержание эффективного функционирования и управления СМК Института.

Деятельность службы качества Института регламентируется: Уставом Института; положением о Секторе службы качества Института; решениями Ученого совета, приказами и распоряжениями ректора; решениями Совета по качеству; решениями ректората; рекомендациями международной организации по стандартизации (ISO); приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

Сектор службы качества возглавляется руководителем (заведующим), который назначается и освобождается от должности приказом ректора по представлению Представителя руководства Института по качеству. Сектор службы качества решает возложенные на него задачи во взаимодействии с руководством Института, факультетами, кафедрами, учебно-методическими советами факультетов и другими структурами, включенными в организационную структуру СМК МордГПИ.

Уполномоченные по качеству структурных подразделений являются проводниками политики в области качества на всех уровнях структуры Института. Совместно с Сектором службы качества они участвуют в разработке документации СМК, проведении внутренних аудитов, опросов и самооценки,

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 30 из 66

обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

Внутренние аудиторы регулярно привлекаются для проведения проверок деятельности структурных подразделений. Важно при этом обеспечить принцип независимости аудиторов (они не имеют право проверять собственную работу). Внутренние аудиты планируются в соответствии с реализуемым в вузе процессным подходом (вертикальные и горизонтальные аудиты). Для проведения внутренних аудитов, наряду с сотрудниками службы качества, могут привлекаться уполномоченные по качеству, сотрудники учебного управления и иных структурных подразделений.

5.5.2 Представитель руководства по качеству

Приказом ректора Института из состава руководства назначен представитель руководства по качеству. На него возложена следующая ответственность:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- представление отчетов ректору Института о функционировании СМК и необходимых улучшениях;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всему Институту.

Статус, полномочия и ответственность Представителя руководства по качеству определены в Положении о Представителе руководства по качеству МордГПИ.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией в Институте с верхних уровней управления на нижние:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях Ученого совета, ректората, научно-технического и научно-методического советов;
- на собраниях трудового коллектива Института;
- с помощью корпоративной сети.

Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора Института.

На уровне факультетов и кафедр обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по факультету (кафедре);
- заседания Совета факультета;
- заседания кафедры;
- корпоративную сеть.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 31 из 66

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на деканов факультетов (заведующих кафедрами).

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК Института в рамках:

- заседаний Ученого совета Института, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
 - заседаний ректората;
 - проведения курсов повышения квалификации и обучающих семинаров в области менеджмента качества;
 - совещаний Совета по качеству Института;
- а также:
- через корпоративную сеть, наглядные информационные материалы, научно-методические издания и статьи в центральной и местной печати.

Ответственность за данный вид обмена информации возложена на Представителя руководства по качеству Института.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних на верхние слои управления путем:

- собраний трудовых коллективов Института, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные и аналитические записки, рапорта, заявления).

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на ректора, проректоров, деканов факультетов, заведующих кафедрами и руководителей отделов, управлений, центров, лабораторий.

Обмен информацией по горизонтальным слоям управления в Институте осуществляется через:

- заседания ректората, научно-методического и иных советов;
- совещания заведующих кафедрами;
- собрания трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий.

Ответственность за данный вид информации возлагается на руководителей структурных подразделений.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Представитель руководства по качеству с установленной периодичностью готовит и составляет отчет по результатам функционирования СМК с оценкой ее результативности и достижения установленных целей института в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК (см. раздел 8 «Измерение, анализ и улучшение»). Цель, задачи, последовательность и основные требования к проведению анализа СМК

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 32 из 66

Института со стороны руководства, необходимого для обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности, изложены в документированной процедуре «Анализ системы менеджмента со стороны руководства» (СМК ДП 5.6 –1– 2014).

5.6.2 Входные данные для анализа

Отчет Представителя руководства по качеству содержит информацию:

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

Отчет представляется высшему руководству Института, доводится до сведения персонала, обучаемых и иных заинтересованных сторон. Отчет Представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в Институте порядком.

5.6.3 Выходные данные для анализа

На основе отчета Представителя руководства по качеству ректор Института с установленной периодичностью дает оценку результативности и эффективности СМК, а также уточняет, пересматривает, актуализирует Политику и цели Института в области качества и планируемые ресурсы.

Результаты проведения таких оценок представляются в отчете «Оценка СМК высшим руководством МордГПИ», который включает:

- предложения по улучшению СМК МордГПИ, образовательных услуг согласно требованиям потребителей, Министерства образования и науки РФ и других заинтересованных сторон;
- программы и планы внутренних аудитов процессов, оценки качества предоставляемых образовательных услуг;
- потребность в необходимых ресурсах и другие.

Отчет «Оценка СМК высшим руководством МордГПИ» доводится до руководителей процессов СМК, сотрудников МордГПИ и иных заинтересованных сторон.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 33 из 66

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Цель

Управление всеми видами ресурсов для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и улучшения системы менеджмента качества, а также обеспечения удовлетворенности всех заинтересованных сторон посредством выполнения их требований.

Ответственность

Ответственность за менеджмент ресурсов несет ректор и руководители процессов менеджмента ресурсов.

Область применения

Процессы менеджмента ресурсов охватывают все подразделения Института и обеспечивают выполнение процессов управленческой деятельности, основных процессов образовательной деятельности, процессов мониторинга, анализа и улучшений.

Управление деятельностью осуществляется на основе управления процессами М6.1 – М6.4, описанными далее.

Для осуществления деятельности в области качества в Институте используются следующие ресурсы:

- квалифицированный персонал, компетентный в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом;
- инфраструктура, включающая здания, сооружения и помещения, аудиторный фонд и рабочее пространство, средства труда и оборудование, информационные и коммуникационные технологии, системы связи, инженерные сети, транспортные средства и вспомогательные службы;
- материальные ресурсы, включающие необходимые расходные материалы, канцелярские принадлежности, химические вещества и реактивы, оргтехнику и программное обеспечение;
- образовательная среда, включающая такие факторы, как температура, влажность, освещенность, уровень запыленности и загазованности, шум, вибрацию, уровень электромагнитного и радиационного излучения; а также правила управления данными факторами – правила техники безопасности и санитарные нормы и правила;
- библиотечно-информационные ресурсы, включающие единый библиотечный документный фонд и справочно-поисковый аппарат библиотеки: базы данных (БД), каталоги и картотеки, библиографические указатели и другие информационные продукты;
- физические ресурсы (энергонасосители, вода, вспомогательные материалы и т.д.).

Процесс «Управление персоналом» является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 34 из 66

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание» является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК.

Процесс «Управление персоналом» является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК (СМК ИК 6.2–01–2014).

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание» является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК (СМК ИК 6.3–02–2014).

Процесс «Управление инфраструктурой и образовательной средой» является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК (СМК ИК 6.3–01–2014).

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Этот процесс является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК.

Цель

Обеспечение потребности Института в ИПС с уровнем квалификации, необходимой для гарантированно высокого качества подготовки выпускников.

Ответственность

Ответственность за эту деятельность несет начальник управления кадров. Исполнителями процесса являются специалисты управления кадров и руководители структурных подразделений Института, реализующих его кадровую политику. Участниками процесса являются все сотрудники Института.

Область применения

Процесс управления персоналом охватывает все подразделения Института и обеспечивает выполнение процессов управленческой деятельности, основных процессов образовательной деятельности, процессов мониторинга, анализа и улучшений и процессов менеджмента ресурсов.

Обеспечение потребности института в персонале необходимого уровня квалификации осуществляется в соответствии с требованиями федерального законодательства в области трудового права, требованиями к высшим учебным заведениям РФ со стороны Министерства образования и науки РФ, положениями Политики в области качества и кадровой политики института. Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, документация, ответственность и порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Управление персоналом» (СМК ИК 6.2–01–2014).

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 35 из 66
----------------	--	--

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Компетентность персонала признается в Институте ключевым фактором, влияющим на формирование высокого качества подготовки выпускников, обеспечение результативности процессов Института и достижения целей системы менеджмента качества в вузе. Обеспечение и поддержание необходимой квалификации осуществляется на основе выполнения требований внешней и внутренней нормативной документации, а также всех заинтересованных сторон на основе решения следующих задач:

1. Разработка требований к персоналу (по должностям и профессиям). Осуществляется на основе Квалификационных характеристик должностей работников образования Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих (утверждены Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н); Положения о порядке замещения должностей научно-педагогических работников в высшем учебном заведении РФ от 26 ноября 2002 г. № 4114. Разработанные требования содержатся в Должностных инструкциях работников и Должностных инструкциях ППС.

2. Конкурсный отбор на должности ППС. Осуществляется на основе Положения о порядке замещения должностей научно-педагогических работников в высшем учебном заведении РФ (утверждено приказом Минобразования от 26.11.02 №4114); Положения о процедуре конкурсного отбора на замещение должностей профессорско-преподавательского состава в ФГОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М.Е. Евсевьева»; Постановления Правительства РФ от 10 декабря 2013 г. № 1139 «О порядке присвоения ученых званий» и Коллективного договора между администрацией (работодателем) и трудовым коллективом (работником) МордГПИ.

Конкурсный отбор проводится в случае введения новой штатной единицы, увольнения работника, в порядке перемещения персонала в связи с присвоением ученых степени и звания, а также не реже одного раза в пять лет для ППС.

Конкурсный отбор является открытой процедурой и проводится на основе оценки уровня квалификации кандидата на должность и результатов его научно-педагогической деятельности за предшествующий период работы.

3. Повышение квалификации ППС. Осуществляется на основе Плана повышения квалификации преподавателей в разрезе Института, факультетов, кафедр и отдельных сотрудников. План и результаты повышения квалификации, а также научные стажировки отражаются в индивидуальных планах преподавателей на год. Обучение сотрудников проводится также путем подготовки в аспирантуре и докторантуре с последующей защитой диссертации и присвоением ученой степени. План обучения в докторантуре и аспирантуре, а

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 36 из 66

также план защит составляется ежегодно на уровне Института, факультетов, кафедр и является нормативным контролируемым показателем.

Планы составляются на основе аккредитационных показателей вузов России, плана развития Института и факультетов, открытия новых направлений подготовки, внедрения организационных и технологических инноваций.

4. Оценка результативности повышения квалификации ППС. Осуществляется путем анализа выполнения планов повышения квалификации, планов обучения в аспирантуре и докторантуре и планов защит. Отметка о выполнении ставится в индивидуальном плане преподавателя, обсуждается на заседаниях кафедр, Советов факультетов и Ученого совета Института, включается в отчеты подразделений.

Результативность обучения персонала также является объектом анализа со стороны руководства (СМК ДП 5.6.–01–2014), внутреннего аудита (СМК ДП 8.2.2 –01–2014), мониторинга процесса «Управление персоналом» (СМК ИК 6.2–01–2014).

5. Хранение документации о квалификации и обучении сотрудников. В управлении кадров хранятся заверенные копии дипломов о высшем образовании, кандидата и доктора наук, аттестатов доцента и профессора, наградных документов. В подразделениях хранятся свидетельства о повышении квалификации преподавателей. Документы хранятся весь срок работы преподавателя.

6.3 Инфраструктура

Этот процесс является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК и объединяет управление инфраструктурой и образовательной средой.

Цель

Создание, обеспечение и развитие инфраструктуры, необходимой для деятельности Института.

Ответственность

Ответственность за эту деятельность несет проректор по административно-хозяйственной работе.

Область применения

Процесс управления инфраструктурой и образовательной средой охватывает все подразделения Института и обеспечивает выполнение процессов управленческой деятельности, основных процессов образовательной деятельности, процессов мониторинга, анализа улучшений и процессов менеджмента ресурсов.

Инфраструктура включает в себя:

– здания, сооружения, аудитории, производственные и бытовые помещения и соответствующее оборудование;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 37 из 66
---------	---	----------------------------------

- оборудование для реализации процессов, программно-аппаратные средства, информационные и коммуникационные технологии;
- лабораторные помещения и контрольное, измерительное оборудование;
- инженерные сети и транспортные средства;
- вспомогательные службы.

Деятельность по управлению инфраструктурой включает в себя определение, обеспечение и поддержание ее в рабочем состоянии. Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, документация, ответственность и порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Управление инфраструктурой и образовательной средой».

6.4 Производственная среда

В Институте производственной средой признается образовательная среда. Этот процесс является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК и объединяет управление инфраструктурой и образовательной средой.

Цель

Создание, обеспечение и развитие образовательной среды, необходимой для деятельности Института.

Ответственность

Ответственность за эту деятельность несет проректор по административно-хозяйственной работе и строительству.

Область применения

Процесс управления образовательной средой охватывает все подразделения Института и обеспечивает выполнение процессов управленческой деятельности, основных процессов образовательной деятельности, процессов мониторинга, анализа, улучшений и процессов менеджмента ресурсов.

Образовательная среда включает такие факторы, как температура, влажность, освещенность, уровень запыленности и загазованности, шум, вибрацию, уровень электромагнитного и радиационного излучения, а также правила управления данными факторами – правила техники безопасности и санитарные нормы и правила.

Деятельность по управлению образовательной средой включает в себя определение, обеспечение и поддержание ее для достижения соответствия образовательной деятельности, продукции, процессов требованиям к ним. Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, документация, ответственность и порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Управление инфраструктурой и образовательной средой» (СМК ИК 6.3–01–2014).

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 38 из 66

6.5 Библиотечное и информационное обслуживание

Специфика образовательной деятельности высшего учебного заведения требует адекватного и своевременного его обеспечения библиотечными и информационными ресурсами. Для этого в Институте создано специализированное подразделение – библиотека, открытая для доступа всех сотрудников и студентов Института. Этот процесс является составляющей частью деятельности по менеджменту ресурсов п. 6 РК. Процесс описан в ИК СМК.

Цель – обеспечение образовательной деятельности Института необходимыми библиотечными и информационными ресурсами.

Ответственность

Ответственность за эту деятельность несет директор библиотеки МордГПИ.

Область применения

Процесс библиотечного и информационного обслуживания охватывает все подразделения Института и обеспечивает выполнение процессов управленческой деятельности, основных процессов образовательной деятельности, процессов мониторинга, анализа и улучшений и процессов менеджмента ресурсов.

Деятельность по библиотечному и информационному обслуживанию включает в себя ее планирование, организацию, осуществление, оценку и улучшение. Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, документация, ответственность и порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Библиотечное и информационное обслуживание» (СМК ИК 6.3–02–2014).

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Целью планирования процессов жизненного цикла продукции является планирование и разработка процессов, необходимых для обеспечения качества образовательного процесса и требуемого уровня подготовки студентов.

Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: подразделения МордГПИ, участвующие в процессах жизненного цикла.

В МордГПИ выделены следующие основные процессы жизненного цикла продукции:

- маркетинг и профориентационная работа;
- прием и зачисление студентов;
- проектирование и разработка основных образовательных программ;
- реализация основных образовательных программ;
- научные исследования и разработки;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 39 из 66

- воспитательная и внеучебная работа со студентами.

При планировании процессов жизненного цикла учитывается необходимая деятельность по:

- обеспечению необходимыми ресурсами;
- потребность в разработке процессов, документов, их верификации и валидации;
- мониторингу бизнес-процессов;
- контролю результатов образовательных процессов;
- согласованность процессов жизненного цикла продукции с остальными процессами СМК;
- наличие необходимых записей и данных по качеству.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

Требования этого подраздела ГОСТ ISO 9001–2011 распространяются на часть процесса «Маркетинг и профориентационная работа», а также на процесс «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

Целью данной деятельности является определение требований потребителей к качеству образовательной деятельности Института, а также оценка их удовлетворенности.

Ответственность за проведение маркетинговых исследований, определение требований потребителей несет проректор по воспитательной работе, а за оценку удовлетворенности потребителей – заведующий сектором службы качества.

Область применения: все подразделения МордГПИ, участвующие в этой деятельности.

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Описание деятельности по определению и анализу требований потребителей (абитуриентов, студентов, организаций-работодателей), относящихся к образовательным услугам, приведен в документированной процедуре процесса СМК ДП 7.2–01– 2009 «Маркетинг и профориентационная работа» (п. 3.1.2 Определение требований потребителей).

МордГПИ проводит маркетинговые исследования рынка образовательных услуг и рабочей силы: рыночный прогноз востребованности и развития каждого конкретного направления подготовки (специальности), определение рынков сбыта, оценка конкурентоспособности специалистов, позиционирование на рынке в сравнении с конкурентами, вузовские партнерские связи с постоянными и долгосрочными потребителями выпускников. Таким образом, вуз определяет неустановленные требования потребителей (например, прогнозируемые требования к компетенции выпускников).

Обязательные требования к образовательным услугам Министерства образования и науки РФ изложены в ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 40 из 66

конкретного направления подготовки (специальности), направления подготовки (профиля) в лицензионных и аккредитационных показателях.

Результатом процесса является информация о требованиях потребителей к образовательным услугам, которая используется при совершенствовании рабочих учебных планов ООП, программ учебных дисциплин.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

МордГПИ анализирует требования, относящиеся к образовательным услугам, до принятия обязательства предоставлять услуги потребителям.

В Институте необходимость в анализе требований потребителей, относящихся к образовательным услугам, возникает в случае предоставления данных услуг на договорной основе. Договор на предоставление образовательных услуг заключается: между вузом и студентом (попечителем); вузом, студентом (попечителем) и организацией; вузом и субъектом Федерации. Договор заключается в соответствии с требованиями ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО оценивается рыночная стоимость оказываемых образовательных услуг.

Институт следит, чтобы информация в маркетинговых, рекламных материалах, и информация, распространяемая в ходе профориентационной работы (СМК ДП 7.2–01–2014 «Маркетинг и профориентационная работа» – п. 3.1.3 Рекламно-информационная деятельность, п. 3.1.4 Профориентационная работа) соответствовала содержанию предлагаемых образовательных услуг. Потребитель имеет о них полное представление, эта информация включает рекомендации, сведения об услугах, представляемых до заключения договора, содержание учебных курсов, проспекты, программы, состав изучаемых предметов, методы оценки результатов обучения, которые получает студент по его окончании.

Перед заключением договора Институт проводит анализ условий договора, чтобы убедиться в том, что у него имеются необходимые ресурсы (материальные, людские) для выполнения условий договора.

Заключенные договора после подписания пересматриваются через определенные промежутки времени. Это происходит по двум основным причинам: в случае изменения обстоятельств, например, упущенные выгоды (в условиях инфляции ежегодно вносятся изменения в договор по стоимости года обучения), или становится известным, что потребитель хочет расторгнуть договор и найти другого поставщика.

7.2.3 Связь с потребителями

Вуз определяет и осуществляет меры по поддержанию постоянной связи с потребителями (потенциальными абитуриентами, студентами, организациями-работодателями), касающейся информации об образовательных услугах. Эта деятельность реализуется в профориентационной работе. Организационно-

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 41 из 66

методические подходы, определенные вузом в этом направлении описаны в документированной процедуре процесса СМК ДП 7.2–01–2014 «Маркетинг и профориентационная работа» (п. 3.1.4 Профориентационная работа).

Вуз осуществляет обратную связь со студентами и организациями-работодателями с целью определения соответствия образовательной услуги их требованиям. Для определения соответствия образовательной услуги требованиям потребителей проводится мониторинг их удовлетворенности. Описание данного процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 8.2–01–2014 «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

Процесс «Мониторинг удовлетворенности потребителей» включает следующие виды деятельности: планирование деятельности по мониторингу удовлетворенности потребителей; выделение характеристик качества образовательных и других услуг, влияющих на удовлетворенность внутренних и внешних потребителей; разработка анкет, их согласование и утверждение; издание распоряжения об анкетировании или другой форме опроса, анкетирование или другая форма опроса; обработка анкет и анализ полученных результатов.

7.3 Проектирование и разработка

Целью процесса «Проектирование и разработка основных образовательных программ» является открытие новых ООП в соответствии с потребностями рынка труда, проектирование и разработка учебного процесса по ООП согласно требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО.

Ответственность за планирование, распределение задач, контроль и оценку результатов этой деятельности несут начальник учебного управления, деканы факультетов, заведующие выпускающими кафедрами.

Область применения: все подразделения МордГПИ, участвующие в этой деятельности.

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования и разработки в МордГПИ инициируется следующими факторами: необходимостью открытия нового направления подготовки (специальности), изменением требований ФГОС ВПО, ФГОС СПО внесением предложений потребителей и заинтересованных сторон по улучшению ООП.

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

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 42 из 66

информационной карте процесса СМК ИК 7.3–01–2014 «Проектирование и разработка основных образовательных программ».

Процесс «Проектирование и разработка основных образовательных программ» состоит из процессов следующего, более низкого уровня: планирование ООП, открытие нового направления (специальности), проектирование и разработка учебного процесса по ООП, анализ результативности процесса и разработка корректирующих и предупреждающих действий.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Основанием для принятия Ученым советом Института решения об открытии новой ООП служат результаты анализа потребностей рынка образовательных услуг и труда в регионе, информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон, запросы и заказы.

ООП разрабатывается на основе ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО по соответствующему направлению подготовки (специальности) с учетом примерных учебных планов и примерных программ учебных дисциплин.

Требования к входам процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 7.3–01–2014 «Проектирование и разработка основных образовательных программ».

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Результатом процесса открытия новой ООП является лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере высшего образования.

Результатом процесса проектирования и разработки учебного процесса по ООП является перспективный и рабочий учебный план по ООП, программы учебных дисциплин, практик, промежуточных и итоговых аттестаций, фондов оценочных средств, кадровое, учебно-методическое обеспечение, материально-техническое оснащение. Рабочий учебный план и программы учебных дисциплин, практик, промежуточных и итоговых аттестаций утверждаются до их использования и представляются в форме, позволяющей провести их верификацию. Проверка рабочих учебных планов на соответствие требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО осуществляется УУ и независимым органом (научно-методическим центром Министерства образования и науки РФ (г. Шахты). Проверка программ учебных дисциплин, практик, промежуточных и итоговых аттестаций проводится членами учебно-методических советов факультетов и научно-методического совета Института.

Требования к выходам процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 7.3–01–2014 «Проектирование и разработка основных образовательных программ».

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 43 из 66

7.3.4 Анализ проекта и разработки

Проекты новых ООП обсуждаются на заседаниях Ученого совета Института, Ученых советов факультетов, заседаниях кафедр. Результаты обсуждений отражаются в протоколах и решениях, в которых проводится анализ выполнения требований к открытию ООП и определяется степень и возможность их выполнения.

Анализ проектов учебных планов проводится на заседаниях кафедр факультетов, отражается в их протоколах и решениях и утверждается деканом факультета, председателем учебно-методического совета факультета, начальником УУ, проректором по учебной работе.

Анализ рабочих программ проводится путем сравнения их содержания с требованиями ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО и с учетом требований и пожеланий различных категорий потребителей. Результаты анализа обсуждаются на заседаниях учебно-методических советов факультетов и отражаются в их протоколах. На основании принятых решений проводится разработка планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, о результатах выполнения которых составляются соответствующие записи.

Проведенный анализ проектирования и разработки документируется в форме протоколов и списков проведенных действий.

В состав участников анализа проектов включаются проректор по учебной работе, представители Учебного управления, деканатов факультетов, учебно-методических советов факультетов, кафедр, других подразделений.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Процесс проектирования и разработки включает деятельность, связанную с анализом результативности процесса и разработкой корректирующих и предупреждающих действий (СМК ИК 7.3–01–2014 «Проектирование и разработка основных образовательных программ», п. 4.4. Анализ результативности процесса и разработка корректирующих и предупреждающих действий). Процесс сопоставления результатов проектирования и разработки установленным требованиям осуществляется по окончании процесса. В состав участников проверки включаются проректор по учебной работе, представители УУ, деканатов факультетов, учебно-методических советов факультетов, кафедр, других подразделений. Проверка рабочих учебных планов на соответствие требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО осуществляется также независимым органом (НМЦ Министерства образования и науки РФ (г. Шахты).

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Способность МордГПИ предоставлять образовательные услуги подтверждается лицензией Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на право ведения образовательной деятельности,

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 44 из 66

свидетельствами о государственной аккредитации Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, которые являются гарантией качества спроектированного образовательного процесса для обучающихся и оценкой качества его проектирования со стороны Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

В МордГПИ существует процедура внесения изменений в ООП – в рабочий учебный план, программы учебных дисциплин, практик, промежуточных и итоговых аттестаций. Решения о внесении изменений в рабочий учебный план принимаются на заседаниях кафедр, утверждаются на заседаниях Ученых советов факультетов. Решения о внесении изменений в программы учебных дисциплин, практик, промежуточных и итоговых аттестаций принимаются на заседаниях кафедр, утверждаются учебно-методическими советами факультетов. Документами, являющимися записями результатов анализа изменений, выступают протоколы заседания кафедр, Советов факультетов, учебно-методических советов факультетов, служебные записки с предложениями о внесении изменений и др.

7.4 Прием и зачисление студентов

7.4.1 Процесс приема и зачисления студентов

Целью процесса «Прием и зачисление студентов» является прием на обучение профессионально-ориентированных, наиболее подготовленных к освоению образовательных программ студентов.

Ответственность за эту деятельность несет ректор – председатель Приемной комиссии.

Область применения – все подразделения МордГПИ, участвующие в этой деятельности.

Описание данного процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 7.4–01–2014 «Прием и зачисление студентов».

Процесс «Прием и зачисление студентов» раскрывается в виде следующих видов деятельности: планирование и подготовка к приему студентов; прием документов от абитуриентов; проведение вступительных испытаний; проведение конкурсного отбора и зачисление в состав студентов; подведение итогов, оформление и утверждение результатов.

Результатами процесса являются студенты, зачисленные на первый и последующие курсы вуза, что отражается в соответствующих записях: приказ о зачислении на первый и последующие курсы ОО, отчет о работе Приемной комиссии, сведения о результатах приема студентов в Институт по очной

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 45 из 66
----------------	--	--

форме обучения, статистическая отчетность ВПО-1, СПО-1, личные дела студентов.

Поставщиками процесса являются учебные заведения общего, среднего и среднего специального, высшего образования, государственные и муниципальные органы, организации.

7.4.2 Информация по приему и зачислению студентов

Требования к абитуриентам изложены в Правилах приема в МордГПИ.

7.4.3 Верификация знаний абитуриентов

Верификация (проверка) знаний абитуриентов осуществляется в процессе проведения вступительных испытаний в соответствии с Правилами приема в МордГПИ.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Требования этого подраздела ГОСТ ISO 9001–2011 распространяются на процессы «Реализация основных образовательных программ», «Воспитательная и внеучебная работа со студентами», а также на деятельность, связанную с трудоустройством выпускников.

Реализация основных образовательных программ

Целью процесса «Реализация основных образовательных программ» является формирование у студентов компетенций, соответствующих установленному государством образовательному уровню и необходимых для самореализации личности в профессиональной деятельности в интересах человека, государства и общества.

Ответственность за этот процесс несет проректор по учебной работе.

Область применения: все подразделения МордГПИ, участвующие в этой деятельности.

Описание данного процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 7.5–01–2014 «Реализация основных образовательных программ».

Воспитательная и внеучебная работа со студентами

Целью процесса «Воспитательная и внеучебная работа со студентами» является создание оптимальных социокультурных и образовательных условий для становления гармонично и всесторонне развитой личности компетентного специалиста, творчески мыслящего, способного к самосовершенствованию и самореализации, обладающего ответственностью и гражданским самосознанием.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 46 из 66

Ответственность за этот процесс несет проректор по воспитательной работе.

Область применения: все подразделения МордГПИ, участвующие в этой деятельности.

Описание данного процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 7.5.–02–2014 «Воспитательная и внеучебная работа со студентами».

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Требования данного пункта стандарта с учетом специфики организации не выполняются.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих современное и регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации о различных видах деятельности студента, необходимых и достаточных для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества образовательной услуги.

Идентификация и прослеживаемость студента как объекта обучения осуществляется, начиная с поступления абитуриента и заканчивая выпуском специалиста на двух уровнях: на уровне деканата факультета и на уровне вуза. В МордГПИ ответственным за идентификацию и прослеживаемость на уровне деканата является декан факультета, ответственным за идентификацию и прослеживаемость на уровне вуза во время обучения студента – начальник управления кадров, после окончания вуза студентом – архивариус. Идентификация и прослеживаемость заключается в ведении личных дел абитуриентов – студентов-выпускников, содержащих всю учебную и другую информацию (информацию о движении студента, смене фамилии, места жительства и т.д.) о каждом из них, в ведении личной и учебной карточки студента. К используемой документации также относятся: приказы ректора о зачислении, отчислении и переводах; договоры на оказание образовательных услуг; студенческие и читательские билеты; курсовые работы; выпускные квалификационные работы; зачётные книжки; экзаменационные ведомости; протоколы ГАК.

Идентификация и прослеживаемость описывается в информационных картах: СМК ИК 7.5–01–2014 «Реализация основных образовательных программ» (п. 4.2.5. Элементы образовательного процесса, связанные с движением контингента); СМК ИК 7.4–01–2014 «Прием и зачисление студентов» (п. 4.4. Передача личных дел абитуриентов, зачисленных в состав

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 47 из 66

студентов, в управление кадров и расформирование личных дел абитуриентов, не прошедших по конкурсу, и возврат документов).

7.5.4 Собственность потребителей

Требования данного пункта стандарта с учетом специфики организации не выполняются.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

В связи со спецификой высшего учебного заведения сохранение соответствия продукции в МордГПИ отождествляется с распределением его выпускников.

Распределение выпускников в МордГПИ осуществляется с целью оказания им помощи в трудоустройстве и умении ориентироваться на рынке труда.

Ответственность за эту деятельность несут проректор по учебной работе и проректор по воспитательной работе, деканы факультетов.

Область применения: подразделения МордГПИ, участвующие в этом процессе.

МордГПИ отслеживает трудоустройство своих выпускников, оказывает профессиональную поддержку путем консультаций. Для содействия трудоустройства выпускников вуза, а также помощи потребителям (организациям-работодателям) в выборе молодых специалистов в МордГПИ проводится опрос студентов-выпускников.

Основными документами, содержащими сведения о трудоустройстве, являются данные биржи труда. В МордГПИ ведется база данных по работодателям, осуществляется сбор и анализ их запросов.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений

Целью управления устройствами для мониторинга и измерений в МордГПИ является определение мониторинга и измерений, а также обеспечение необходимыми средствами для подтверждения соответствия образовательных услуг установленным требованиям.

Ответственность за эту деятельность несут заведующие кафедрами, преподаватели, председатели учебно-методических советов факультетов.

Область применения: все подразделения МордГПИ, участвующие в этой деятельности.

Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном процессе МордГПИ заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий. При определении соответствия образовательной услуги установленным требованиям используются экспертные методы.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 48 из 66

Образовательная услуга предоставляется вузом в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, ФГОС СПО и других нормативных и нормативно-правовых документов, дополнительными требованиями потребителей. Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется вузом в процессе проведения следующих контрольных мероприятий: контрольных работ, экзаменов, зачетов, защиты курсовых работ, аттестации учебной, производственной, педагогической, преддипломной практик, итоговых государственных экзаменов, защиты выпускной квалификационной работы.

Средствами измерения (контроля) соответствия качества образовательной услуги являются фонды оценочных средств и контрольно-измерительные материалы.

Процесс управления устройствами для мониторинга и измерения состоит из сети процессов управления: экзаменационные билеты, тесты, рейтинговая система.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы менеджмента качества МордГПИ. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в их информационных картах.

Цель – обеспечение измерений, анализа и улучшений для:

- а) демонстрации соответствия продукции и процессов требованиям всех заинтересованных сторон;
- б) подтверждения СМК соответствия и постоянного повышения ее результативности.

Ответственность за эту деятельность несет ректор и руководители всех процессов системы менеджмента качества.

Область применения Процессы измерения, анализа и улучшений охватывают все подразделения Института и являются частью всех процессов системы менеджмента качества.

Взаимосвязь процессов измерения анализа и улучшений представлена на рисунке 8.1, согласно которой:

– на основе разработанной системы показателей измерения результативности процессов СК (п.8.1.3 настоящего РК) осуществляется мониторинг и измерение процессов (п.8.1.3);

– с целью демонстрации соответствия образовательной деятельности требованиям государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, государственным требованиям к минимуму содержания и к специалистам для получения дополнительных квалификаций, требованиям потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014 стр. 49 из 66
---------	---	----------------------------------

мониторинг и измерение продукции (п.8.1.4) и определение удовлетворенности потребителей (8.1.1 настоящего РК);

– для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям проводятся внутренние аудиты (п.8.1.2 настоящего РК).

Полученные результаты мониторинга и измерения процессов и продукции, внутренних аудитов и оценки удовлетворенности потребителей используются для анализа данных (п. 8.6 настоящего РК), результаты которого планомерно и (или) по мере возникшей необходимости являются входными данными для анализа со стороны руководства (п. 8.6 настоящего РК).

На основании анализа со стороны руководства определяются корректирующие и предупреждающие действия (пп. 8.3.2 настоящего РК) и планируется постоянное улучшение.

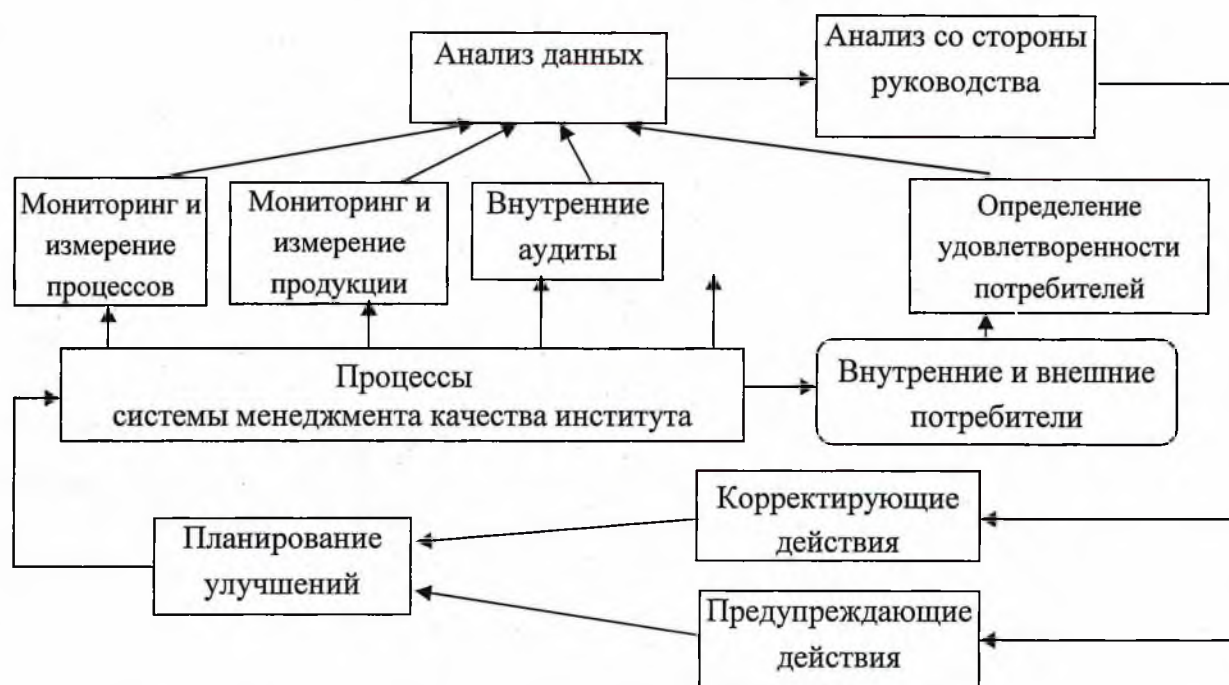


Рисунок 8.1 – Взаимосвязь процессов измерения, мониторинга и улучшения

В СМК МордГПИ определены методы, используемые для мониторинга, измерения, анализа и улучшения, а также требования к регистрации данных в записях по качеству (пп. 8.2 – 8.5 настоящего РК). Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов.

В Институте определены и используются для анализа данных простейшие статистические методы (диаграммы, гистограммы, расслоение и другие).

Деятельность описана:

- в п.п. 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 5.6, 8.4 и 8.5 РК;
- СМК ДП 8.2.2–01–20149 «Внутренний аудит»;
- СМК ДП 8.3–01–2014 «Управление несоответствиями»;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 50 из 66

- СМК ДП 8.5–01–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- СМК ИК 8.2.1–01–2014 «Мониторинг удовлетворенности потребителей»;
- во всех процессах системы менеджмента качества.

8.2 Измерение и мониторинг

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Этот процесс является составляющей частью деятельности по измерению, анализу и улучшениям п. 8 РК. Процесс описан в СМК ИК «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

Цель – оценка удовлетворенности внешних и внутренних потребителей Института.

Ответственность

Ответственность за планирование, распределение задач, контроль и оценку результатов этой деятельности несет заведующий сектора службы качества.

Область применения

Подразделения МордГПИ, взаимодействующие с потребителями.

Основными потребителями Института являются абитуриенты, студенты, выпускники вуза, слушатели (внутренние потребители) и предприятия (организации) – работодатели (внешние потребители).

Исследование структуры требований и самих требований потребителей образовательных услуг (продукции), предоставляемых МордГПИ, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процесса «Маркетинг и профориентационная работа». Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности осуществляется в рамках процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей». Основными методами получения информации от потребителей являются анкетирование и интервьюирование.

Полученная информация используется при анализе СК со стороны руководства (п. 5.6 настоящего РК), обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований (п. 5.1 настоящего РК), определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (п. 7 настоящего РК), а также для улучшения деятельности вуза (п. 8.3 настоящего РК).

8.2.2 Внутренние аудиты

Цель

Аудит СМК в Институте проводится с целью:

- оценки результативности и эффективности мероприятий по внедрению и непрерывному улучшению СМК Института;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 51 из 66

– оценки соответствия СМК Института требованиям ГОСТ ISO 9001–2011 и требованиям НД, разработанным и введенным в действие в рамках СМК МордГПИ.

Осуществление внутреннего аудита СМК обеспечивает получение информации, касающейся необходимости устранения и предотвращения несоответствий.

Ответственность за эту деятельность возложена на проректора по учебной работе – Представителя руководства по качеству.

Область применения

Проведение внутренних аудитов охватывает все подразделения Института и процессы системы менеджмента качества.

В Институте не реже одного раза в год проводятся внутренние аудиты:

– в соответствии с программой и планами, составленными в Институте – плановый аудит;

– по указанию руководства, на основании требований потребителей, в связи с важными организационными мероприятиями и выявленными в ходе аудита проблемами – внеплановый аудит.

Аудит проводится при взаимодействии всех структурных подразделений Института по всем процессам СМК, устанавливая связь между целями, ходом реализации и результатами процесса и выявляя слабые стороны и области для улучшения.

Годовая программа проведения внутренних аудитов (СМК ДП 8.2.2–01–2011 «Внутренний аудит», Приложение А) формируется службой качества по согласованию с проректором по учебной работе (Представителем руководства по качеству) и утверждается ректором Института. В годовой программе внутренних аудитов определяется перечень проверяемых подразделений, область аудита и сроки проведения аудитов.

Основными объектами внутренних аудитов СМК являются:

- процессы СМК;
- качество результатов образовательной деятельности (компетенции студентов);
- функционирование СМК в подразделениях Института.

Аудит качества результатов образовательной деятельности предназначен для определения соответствия их требованиям по качеству, установленным в ФГОС. Аудит качества результатов образовательной деятельности проводится выборочно и может заменяться другими формами контроля (например, Интернет-экзаменом, контролем остаточных знаний и др.).

Аудит функционирования СМК в подразделениях (в рамках процессов) выполняется посредством проверки документации СМК и фактического выполнения требований, изложенных в ней.

Проверка документации СМК производится по следующим направлениям:

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 52 из 66

- соответствие требованиям, изложенным в Политике и целях в области качества, РК, СТО, ДП и других документах, определяющих внедрение, развитие и улучшение СМК Института;

- соответствие требованиям раздела 4.2.4 ГОСТ ISO 9001–2011;

- проверка качества документации в отношении ее доступности, адекватности, правильности формулировок, четкости изложения;

- проверка наличия и состояния документации в местах ее применения.

Критериями при формировании программы внутренних аудитов являются:

- важность и состояние процесса СМК;

- снижение показателей результативности процесса СМК;

- результаты предыдущих аудитов.

В целях обеспечения беспристрастности и объективности процесса внутреннего аудита в Институте установлены процедуры и критерии отбора и обучения внутренних аудиторов. Ответственность за выделение ресурсов для обеспечения компетентности внутренних аудиторов возлагается на проректора по учебной деятельности – Представителя руководства по качеству.

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность.

По итогам внутреннего аудита составляются, утверждаются и рассылаются отчёты о результатах аудита системы менеджмента качества (СМК ДП 8.2.2–1–2014 «Внутренний аудит», Приложение Д).

Результаты внутренних аудитов используются:

- Представителем руководства по качеству МордГПИ при подготовке ежегодного отчета руководству Института.

- Руководителями процессов:

- при оценке эффективности и результативности процесса;

- при принятии решения о корректирующих и предупреждающих действиях (СМК ДП 8.3.2–01–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия»);

- при планировании мероприятий по улучшению процессов системы менеджмента качества МордГПИ.

Результаты внутренних аудитов служат основой входных данных для анализа со стороны руководства (п. 5.6 настоящего РК), позволяют организации декларировать свое соответствие ГОСТ ISO 9001–2011 и обеспечивают внутренним и внешним потребителям уверенность в стабильном качестве образовательной деятельности и надежности СМК.

Последующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин, а также действия по верификации предпринятых мер и

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 53 из 66

отчёт о результатах верификации осуществляются в соответствии с п. 8.3.2 настоящего РК.

Периодичность, ответственность, требования, а также последовательность планирования, проведения и анализа внутренних аудитов, информирование об их результатах, ведение и сохранение записей изложены в ДП 8.2.2–01–2014 «Внутренний аудит».

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Цель

Подтверждение способности процессов достигать запланированных результатов.

Ответственность

Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения

Проведение мониторинга и измерения процессов охватывает все подразделения Института и процессы системы менеджмента качества.

Мониторинг и измерение процессов в Институте осуществляется на основе оценки их результативности в соответствии с критериями, содержащимися в информационных картах процессов, а также анализа ведения документации по процессу, подтверждающей выполнение предусмотренных действий с учетом требований всех заинтересованных сторон. Ответственность за мониторинг и измерение процессов возложена на руководителей процессов, которые ежеквартально должны составлять отчеты о результатах мониторинга и измерений, выявленных несоответствиях и предпринятых корректирующих и предупреждающих действиях (СМК ДП 8.5–01–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия», СМК ДП 8.3–01–2014 «Управление несоответствиями»).

Результаты мониторинга и измерения процессов служат входными данными для анализа со стороны руководства (п. 5.6 настоящего РК) и анализа данных (п. 8.4. настоящего РК).

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

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

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Управляющими документами для мониторинга и измерения процессов являются информационные карты процессов.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 54 из 66

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Цель Проверка соблюдения установленных требований к образовательной услуге.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе – Представитель руководства по качеству.

Область применения

Все подразделения МордГПИ, участвующие в образовательной деятельности.

МордГПИ создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательной деятельности и ее результатов.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения указываются в Приложении А информационных карт процессов, связанных с разработкой и реализацией в Институте основных образовательных программ:

- процесс «Проектирование и разработка основных образовательных программ» (СМК ИК 7.3–01–2014);
- процесс «Прием и зачисление студентов» (СМК ИК 7.4–01–2014);
- процесс «Реализация основных образовательных программ» (СМК ИК 7.5–01–2014).

Институтом применяются надлежащие методы для мониторинга и измерения уровня качества результатов образовательной деятельности на соответствие требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО а также требованиям заинтересованных сторон.

Объектами мониторинга и измерения уровня качества результата образовательной деятельности являются:

- уровень подготовки студентов (компетенции, знания, умения и навыки) во время обучения (промежуточный контроль);
- уровень подготовки выпускников (компетенции, знания, умения, навыки) (выходной контроль);

Измерение уровня качества подготовки студентов во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий:

- промежуточных аттестаций студентов;
- экзаменов;
- зачётов;
- защит курсовых работ;
- аттестаций производственной практики.

Для измерений уровня подготовки студентов используются традиционные методы (собеседование, защита рефератов и курсовых работ, сдача экзаменов с использованием экзаменационных билетов и другие), рейтинговая технология контроля и адаптивное тестирование.

Ответственными за данные процессы являются преподаватели и заведующие кафедрами Института.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 55 из 66

Порядок осуществления измерения и оценки уровня подготовки студентов во время обучения изложен в следующих руководящих документах:

- СМК ИК «Реализация основных образовательных программ» (СМК ИК 7.5–01–2014);

- Положение о зачетно-экзаменационной сессии в ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева» (утверждено решением Ученого совета от 29.05.2014 г., протокол №14);

- Положение о межсессионной аттестации студентов (утверждено решением Ученого совета от 29.03.2010 г., протокол №9);

- Положение о независимом мониторинге качества образования студентов в ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева» (утверждено решением Ученого совета от 29.05.2014, протокол №14);

- Положение о фонде оценочных средств в ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М.Е. Евсевьева» (утверждено решением Ученого совета от 29.05.2014 г., протокол №14);

- Положение о порядке перевода, отчисления и восстановления студентов ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева» (утверждено решением Ученого совета от 29.05.2014 г., протокол № 14);

- учебно-методические комплексы дисциплин.

Управление средствами измерений и контроля осуществляется в соответствии с п. 3.11 настоящего РК.

Измерение уровня качества подготовки выпускников осуществляется при сдаче государственных экзаменов и защите выпускной квалификационной работы.

Ответственными за данные процессы являются заведующие выпускающими кафедрами.

Порядок осуществления измерения и оценки уровня качества подготовки выпускников изложен в следующих руководящих документах:

- СМК ИК «Реализация основных образовательных программ» (СМК ИК 2.4–01–2014);

- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников ГОУ ВПО «Мордовский государственный педагогический институт имени М. Е. Евсевьева» (утверждено Ученым советом, протокол № 3 от 29.09.2009 г.).

- Доказательства осуществления требуемых измерений и наблюдений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных ведомостях, зачетных книжках студентов, журналах успеваемости студентов, ведомостях межсессионной оценки знаний, паспортах групп и других документах) в соответствии с п. 4.4.3 настоящего РК и ДП «Управление записями» (СМК ДП 4.2.3–01–2014).

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 56 из 66

Свидетельством соответствия критериям приемки продукции в вузе является диплом о высшем профессиональном образовании с приложением, в котором указаны оценки уровня знаний выпускника по изученным курсам. В дипломе указывается лицо, санкционировавшее выпуск продукции – ректор МордГПИ. Выдача диплома осуществляется только после завершения теоретического курса и успешного прохождения итоговых аттестационных мероприятий.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Цель

Определение адекватных средств, а также распределение ответственности и полномочий по обнаружению и реагированию на несоответствия для поддержания соответствия продукции и процессов требованиям всех заинтересованных сторон.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе – Представитель руководства по качеству.

Область применения

Управление несоответствиями охватывает все подразделения Института и процессы системы менеджмента качества.

Управление несоответствиями реализуется в рамках совершенствования всех процессов системы менеджмента качества Института. Институт обеспечивает все необходимые условия, чтобы процессы и продукция, не соответствующие установленным требованиям, были выявлены, идентифицированы, зарегистрированы и находились в управляемых условиях.

Ответственными за процесс управления несоответствиями являются на уровне:

- кафедры/структурного подразделения – заведующие кафедрами / начальники структурных подразделений;
- деканата – декан;
- Института – проректор по учебной работе – Представитель руководства по качеству.

Управление несоответствиями включает следующие этапы:

- обнаружение и идентификация (при необходимости регистрация) несоответствий;
- классификация и определение значимости несоответствий;
- устранение несоответствий;
- осуществление корректирующих и предупреждающих действий.

В МордГПИ реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствия в СМК;
- несоответствия в процессах;
- несоответствия в результатах образовательной деятельности

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 57 из 66

(компетенциях студентов и выпускников);

- несоответствия в деятельности персонала;
- несоответствия в документации;
- несоответствия инфраструктуры и образовательной среды.

Источниками информации для выявления существующих и потенциальных несоответствий в Институте являются результаты:

- внутренних аудитов (п.8.2.2 настоящего РК);
- мониторинга процессов и анализа данных (п. 8.2.3 настоящего РК);
- внешнего аудита Института в ходе лицензирования, аттестации, аккредитации, сертификации и инспекционной проверки;
- анализа со стороны руководства эффективности СМК ОУ (п. настоящего РК);
- текущей деятельности подразделений;
- мониторинга и измерения качества подготовки абитуриентов, студентов и слушателей (п. 8.2.4 настоящего РК);
- анализа выполнения нормативных и плановых показателей деятельности ОО;
- работы с потребителями (результаты оценки удовлетворенности студентов, персонала, абитуриентов, работодателей и родителей; результаты маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка труда, жалобы от потребителей);
- самооценки ОО и другие.

Институт предусматривает следующие действия с несоответствующей продукцией:

- устранение обнаруженного несоответствия;
- санкционирование ее использования, выпуск или приемку, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего уполномоченного лица или органа и, где это применимо, потребителя;
- осуществление действий с целью предотвращения ее первоначального предполагаемого использования или применения.

Несоответствия, выявленные в процессах, подлежат устранению.

Перечень и виды возможных несоответствий, а также ответственности и деятельность по управлению несоответствиями в МордГПИ изложены в СМК ДП 8.3–01–2014 «Управление несоответствиями».

8.4 Анализ данных

Цель

Определение, сбор и анализ данных для подтверждения пригодности СМК и повышения ее результативности.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе – Представитель руководства по качеству.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 58 из 66

Область применения

Все подразделения и все процессы системы менеджмента качества Института.

Анализ данных осуществляется на систематической основе, как на уровне подразделений, так и на уровне сектора службы качества. Результаты анализа оформляются в виде отчета по анализу СМК. Ежеквартальные отчеты обсуждаются на Совете по качеству или на ректорате, а ежегодные отчеты обсуждаются также на заседаниях Ученого совета Института, Советов факультетов, заседаниях кафедр. В Планах работы подразделений и заседаний соответствующих советов предусматриваются сроки и порядок обсуждения результатов анализа данных.

Анализ данных нацелен на установление причин потенциальных и существующих несоответствий и способствует принятию решений по корректирующим и предупреждающим действиям, требующимся для улучшения.

Анализ данных включает в себя следующие виды анализа:

- анализ удовлетворенности потребителей (п. 8.2.1 настоящего РК);
- анализ результативности процессов (п. 8.2.3 настоящего РК);
- оценка характеристик и тенденций по процессам СМК и продукции (п.п. 8.2.3 и 8.2.4 настоящего РК);
- анализ поставщиков (п. 7.4.2 настоящего РК);
- сбор материалов, обработка и систематизация данных, составление отчета по анализу данных в составе отчета по оценке СМК.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Цель

Улучшение СМК для повышения удовлетворенности заинтересованных сторон.

Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения

Улучшения разрабатываются и реализуются во всех подразделениях МордГПИ и по отношению ко всем процессам СМК.

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

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы качества. Планирование улучшений процессов и контролируемые показатели результативности процессов приведены в информационных картах процессов СМК Института.

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 59 из 66

В рамках основных и обеспечивающих процессов системы качества МордГПИ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов. Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в Приложении В к информационным картам процессов.

Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования. В Институте процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения внутренней результативности СМК, а также удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон (п. 8.1.1 настоящего РК) путем максимально рационального использования опыта и знаний сотрудников. В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники. Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на ректора Института.

Постоянное улучшение распространяется на:

- продукцию (результаты образовательной деятельности, в том числе компетенции, знания, умения, навыки выпускников);
- процессы;
- систему менеджмента качества;
- инфраструктуру и образовательную среду.

В результате осуществления данного процесса:

- выбирается оптимальная организация процессов различного уровня;
- повышается результативность процессов СМК;
- улучшается инфраструктура и производственная среда;
- снижаются затраты путем устранения нерациональных действий и эффективного использования всех видов ресурсов;
- повышается качество образовательной деятельности и ее результатов;
- повышается мотивированность персонала путем вовлечения всех сотрудников к активному участию в жизни Института, придания работе творческого характера и возможность самореализации сотрудников.

Для реализации процесса постоянного улучшения в Институте осуществляется следующее:

- высшее руководство демонстрирует свою приверженность и активно участвует в разработке и улучшении СМК (п. 5.1 настоящего РК);
- высшее руководство обеспечивает, чтобы Политика в области качества включала приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению (п. 5.3 настоящего РК);
- высшее руководство обеспечивает планирование качества, которое включает постоянное улучшение СМК (п. 5.4.2 настоящего РК);
- результаты анализа СМК руководством включают действия, относящиеся к улучшению СМК и ее процессов (п. 5.6. настоящего РК);

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 60 из 66

- определяются и своевременно обеспечиваются необходимые ресурсы для внедрения и улучшения процессов СМК (раздел 6 настоящего РК), а также внедряются инновационные образовательные технологии;

- определяются, планируются и внедряются действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения улучшений (раздел 8 настоящего РК);

- создана система измерений и обратной связи, согласно которой определяются, собираются и анализируются соответствующие данные по оценке пригодности и результативности СМК и выявлению возможности улучшений;

- постоянно производится сбор количественных характеристик, осуществляемых процессов и результатов работ;

- улучшается СМК путем реализации Политики и целей в области качества, а также результатов аудитов, корректирующих и предупреждающих действий (п. 8.3.2 настоящего РК), анализа данных для улучшения, анализа со стороны руководства, менеджмента ресурсов;

- с целью поддержания соответствия процессов и продукции требованиям ко всем процессам СМК Института применяется цикл улучшения «Plan – Do – Check – Act»;

- осуществляется участие персонала в работе по постоянному улучшению, делегирование полномочий, групповая работа и создание команд по улучшению, обучение и повышение квалификации;

- мероприятия по постоянному улучшению планируются и выполняются в соответствии с количественными целями и показателями результативности процессов; стратегия Института согласована и доведена до сведения всех сотрудников; цели улучшения качества регулярно пересматриваются и отражают изменения ожиданий потребителя;

- реализуется нацеленность на потребности заинтересованных сторон;

- осуществляется стандартизация достижений посредством документирования СМК.

Взаимодействие деятельности по постоянному улучшению с процессами СМК приведено на рисунке 8.2.

Источниками информации для разработки мероприятий по постоянному улучшению в институте являются результаты:

- внутренних аудитов (п.8.2.2 настоящего РК);

- мониторинга процессов и анализа данных (п. 8.2.3 настоящего РК);

- внешнего аудита института в ходе лицензирования, аттестации, аккредитации, сертификации и инспекционной проверки;

- анализа со стороны руководства эффективности СМК ОО (п. настоящего РК);

- текущей деятельности подразделений;

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 61 из 66

– мониторинга и измерения качества подготовки абитуриентов, студентов и слушателей (п. 8.2.4 настоящего РК);

– анализа выполнения нормативных и плановых показателей деятельности ОО;

– работы с потребителями (результаты оценки удовлетворенности студентов, персонала, абитуриентов, работодателей и родителей; результаты маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка труда, жалобы от потребителей);

– самооценки ОО и других.

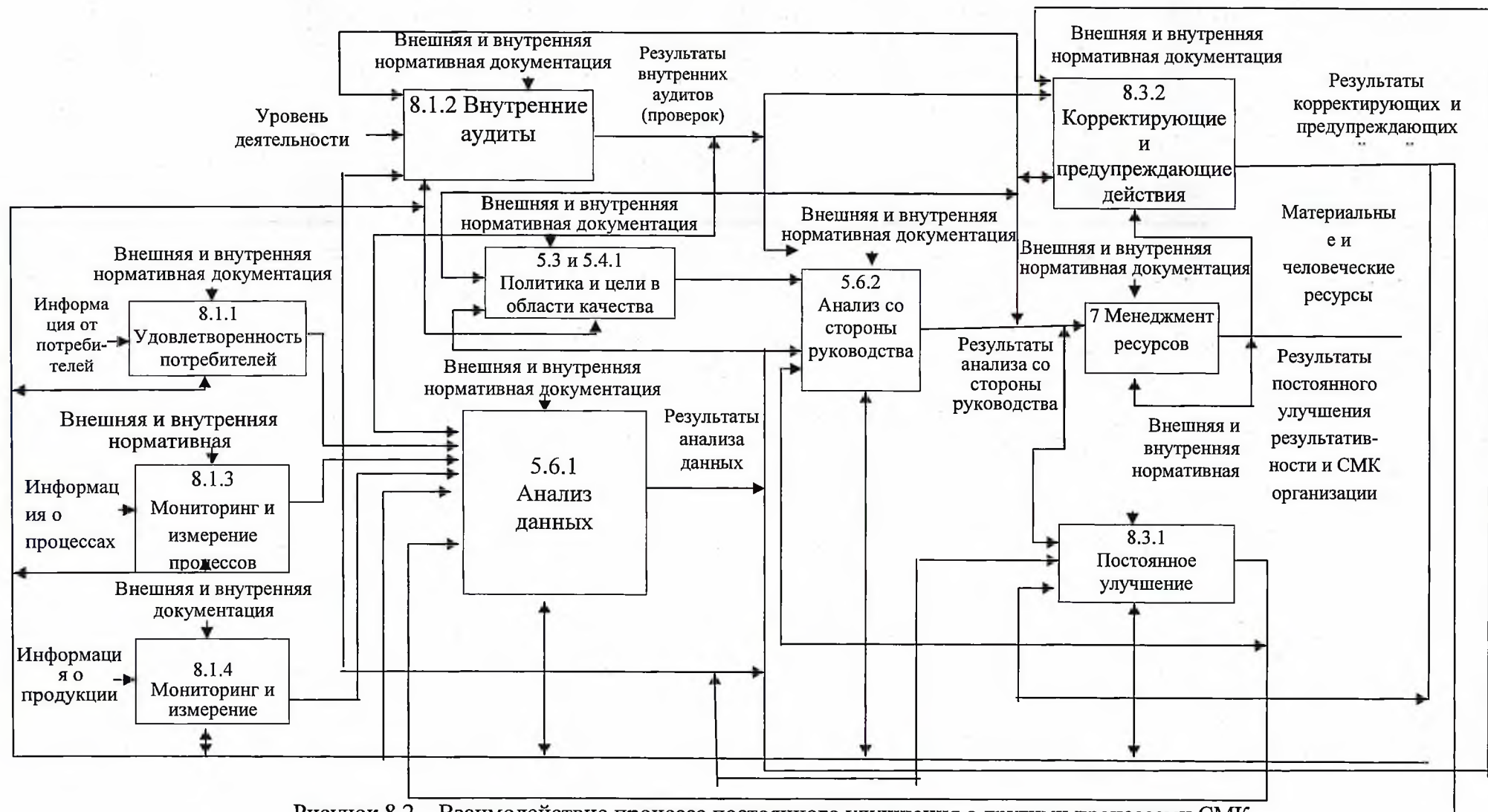


Рисунок 8.2 – Взаимодействие процесса постоянного улучшения с другими процессами СМК

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 63 из 66

8.5.2 Корректирующие действия

Цель – планирование, разработка и реализация корректирующих действий по отношению ко всем видам несоответствий процессов и продукции, для постоянного улучшения системы менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе – Представитель руководства по качеству.

Область применения

Корректирующие действия разрабатываются и реализуются по отношению ко всем процессам СМК во всех подразделениях МордГПИ, после обнаружения в их деятельности несоответствий.

Ответственность за разработку плана корректирующих действий с указанием мероприятий, ответственных за их реализацию, сроков выполнения и ведение записей по результатам предпринятых действий возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых были обнаружены несоответствия.

В Институте разработана документированная процедура СМК ДП 8.5.2–01–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия», устанавливающая требования относительно:

- выявления несоответствий и анализа их значимости и влияния на качество образовательной деятельности;
- определения, планирования и реализации корректирующих действий для предотвращения повторений несоответствий;
- записей результатов предпринятых действий;
- анализа эффективности предпринятых корректирующих действий.

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих действий в соответствии с документированной процедурой СМК ДП 8.5.2–01–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Записи об этих действиях должны вноситься в информационную карту процессов (Приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия»).

8.5.3 Предупреждающие действия

Цель – планирование, разработка и реализация предупреждающих действий по отношению ко всем видам потенциальных несоответствий процессов и продукции для постоянного улучшения системы менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями, а также порядок разработки и реализации мер по устранению или минимизации причин несоответствий.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе – Представитель руководства по качеству.

Область применения

МордГПИ	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК 1 – 2014
		стр. 64 из 66

Предупреждающие действия разрабатываются и реализуются по отношению ко всем процессам СМК во всех подразделениях МордГПИ, после обнаружения в их деятельности потенциальных несоответствий.

Институт осуществляет предупреждающие действия, предпринимаемые для устранения причин потенциальных несоответствий, с целью предотвращения их повторного возникновения или предупреждения их появления.

Ответственность за разработку плана предупреждающих действий с указанием мероприятий, ответственных за их реализацию, сроков выполнения и ведение записей по результатам предпринятых действий возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых были обнаружены несоответствия.

В Институте разработана документированная процедура СМК ДП 8.5.2–1–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия», устанавливающая требования относительно:

- выявления несоответствий, анализа их значимости и влияния на качество образовательной деятельности;
- установления причин несоответствий;
- определения, планирования и реализации предупреждающих действий для устранения причин потенциальных несоответствий;
- записей результатов предпринятых действий;
- анализа эффективности предпринятых предупреждающих действий.

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой СМК ДП 8.5.2–01–2014 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Записи об этих действиях могут вноситься в информационную карту процессов (Приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия»).

Приложение А

Структура документации СМК МордГПИ



