

	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЗабГУ

С. А. Иванов

2015 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 4.2.2-04-2015

Дата введения: «16» 11 2015 г.

СОГЛАСОВАНО

Уполномоченный по качеству вуза

С. Е. Старостина

«10» 11 2015 г.

Чита

2015

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Начальник УГКО	Н. А. Казачек	09.11.15
	Специалист УГКО	О. И. Паршина	09.11.15
Согласовал	Проректор по УР	С. Е. Старостина	10.11.15

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Содержание

Введение	4
Сведения об образовательном учреждении	5
1 Область применения.....	6
1.1 Общие положения.....	6
1.2 Применение	6
2 Нормативные ссылки.....	7
3 Термины, определения и сокращения.....	7
4 Система менеджмента качества	13
4.1 Общие требования	13
4.2 Требования к документации	15
4.2.1 Общие требования	15
4.2.2 Руководство по качеству	17
4.2.3 Управление документацией.....	18
4.2.4 Управление записями	19
5 Ответственность руководства.....	19
5.1 Обязательства руководства.....	19
5.2 Ориентация на потребителя.....	20
5.3 Политика в области качества.....	21
5.4 Планирование.....	21
5.4.1 Цели в области качества.....	21
5.4.2 Планирование поддержания и улучшения системы менеджмента качества	22
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	23
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	23
5.5.2 Представитель руководства	24
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	25
5.6 Анализ со стороны руководства.....	26
5.6.1 Общие положения.....	26
5.6.2 Входные данные для анализа.....	26
5.6.3 Выходные данные анализа.....	28
6 Менеджмент ресурсов	28
6.1 Обеспечение ресурсами	28
6.2 Человеческие ресурсы	30
6.2.1 Общие положения.....	30
6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка.....	30
6.3 Инфраструктура	32
6.4 Производственная среда	33
7 Процессы жизненного цикла продукции.....	33
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	33
7.2 Процессы, связанные с потребителями	36
7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции.....	36
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции	37
7.2.3 Связь с потребителями	37
7.3 Проектирование и разработка	38

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

7.3.1 Планирование проектирования и разработки	38
7.3.2 Входные данные проектирования и разработки	40
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки	40
7.3.4 Анализ проектирования и разработки	41
7.3.5 Верификация проектирования и разработки	42
7.3.6 Валидация проектирования и разработки	43
7.3.7 Управление изменениями при проектировании и разработке	43
7.4 Закупки.....	44
7.4.1 Процесс закупок.....	44
7.4.2 Информация по закупкам.....	44
7.4.3 Верификация закупленной продукции	45
7.5 Производство и обслуживание	45
7.5.1 Управление производством и обслуживанием	45
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания	47
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость	47
7.5.4 Собственность потребителей.....	48
7.5.5 Сохранение соответствия продукции	49
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений	49
8 Измерение, анализ и улучшение	51
8.1 Общие положения.....	51
8.2 Мониторинг и измерение	51
8.2.1 Удовлетворенность потребителей.....	51
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)	52
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов	53
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции	53
8.3 Управление несоответствующей продукцией	55
8.4 Анализ данных	56
8.5 Улучшение.....	58
8.5.1 Постоянное улучшение	58
8.5.2 Корректирующие действия.....	59
8.5.3 Предупреждающие действия	60
Приложения	61
Лист регистрации изменений	73

**Настоящий документ не подлежит частичному или полному воспроизведению
без письменного разрешения представителя руководства – уполномоченного по
качеству ЗабГУ**

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Введение

Настоящее руководство по качеству (РК) является основным обобщающим документом системы менеджмента качества ЗабГУ (СМК), разработанной в соответствии с требованиями российского стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. При разработке настоящего Руководства использовалась типовая модель системы менеджмента качества образовательного учреждения, рекомендованная Министерством образования и науки РФ и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 № 836/12-16 «О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов»).

Основным назначением РК является общее описание СМК, составляющих ее подсистем (планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества), области применения СМК (ГОСТ ISO 9001-2011, 4.2.2. а)). Данный документ определяет организационную структуру СМК, структуру ее документации, процессы СМК ЗабГУ (ГОСТ ISO 9001-2011, 4.2.2. в)), их последовательность и взаимодействие, распределение ответственности и полномочий персонала (ГОСТ ISO 9001-2011, 4.2.2. с)). РК применяется для разработки образовательных программ; оказания образовательных услуг по подготовке кадров по программам высшего и среднего профессионального образования и дополнительного образования; ведения образовательной деятельности и повышения квалификации; научно-исследовательской деятельности и подготовки научных кадров согласно профилю университета.

РК выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении СМК, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании и содержит руководящие указания по улучшению выполнения работ в области научно-образовательной деятельности. Документ может быть также использован для оценки зрелости СМК вуза.

Требования и рекомендации РК распространяются на все структурные подразделения университета, задействованные в СМК вуза.

РК может использоваться:

- администрацией университета для презентационных целей;
- структурными подразделениями вуза, стремящимися добиться улучшения результатов своей работы посредством внедрения СМК;
- потребителями образовательных услуг и научно-технической продукции ЗабГУ;
- внешними аудиторами при оценке внутривузовской СМК, экспертами по сертификации СМК.

РК ЗабГУ является также основным документом создаваемой на сайте университета информационно-справочной среды СМК.

Ответственность за разработку, применение, актуализацию, пересмотр, издание и распространение РК возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству. Контроль выполнения данных работ осуществляет ректор ЗабГУ.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Сведения об образовательном учреждении

ЗабГУ – университет классического типа с богатой историей, со сбалансированным набором естественнонаучных, гуманитарных и инженерных направлений и специальностей, развитыми системами подготовки кадров высшей квалификации – докторов и кандидатов наук, дополнительного образования. В 2012 г. к ЗабГУ был присоединен Забайкальский госудагственный гуманитарно-педагогический университет им. Н. Г. Чернышевского. ЗабГУ является крупным центром подготовки и переподготовки кадров высшей квалификации и важнейшим элементом образовательной системы Забайкальского края. Контингент обучающихся в вузе составляет около 17000 человек.

На сегодняшний день ЗабГУ является крупнейшим высшим учебным заведением в Забайкальском крае, который проводит комплексную подготовку специалистов, в составе университета 15 факультетов, на 78 кафедрах ведется подготовка по 46 направлениям бакалавриата, 23 направлениям магистратуры и 6 специальностям. Университет располагает высокопрофессиональным кадровым потенциалом.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

1 Область применения

1.1 Общие положения

Настоящее РК устанавливает требования к СМК ЗабГУ в целях:

- демонстрации своей способности оказывать образовательные услуги в области высшего, среднего профессионального и дополнительного образования, учебно-воспитательной работы, осуществления научно-исследовательской, изобретательской и международной деятельности в соответствии с требованиями заинтересованных сторон;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективной реализации СМК, включая процессы ее постоянного улучшения и обеспечения соответствия требованиям заинтересованных сторон и обязательным требованиям к образовательным услугам в области высшего, среднего профессионального и дополнительного образования, учебно-воспитательной и научной работе, осуществления международной деятельности.

РК основано на всеобщих принципах менеджмента качества (ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение сотрудников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками), которые необходимы для понимания менеджмента качества и его применения для улучшения деятельности ЗабГУ.

Настоящее РК предназначено для внутреннего использования в качестве нормативного документа и использования органами по сертификации СМК вуза.

РК подлежит обязательному применению во всех процессах СМК, структурных подразделениях ЗабГУ, связанных с разработкой и предоставлением образовательных услуг в области высшего, среднего профессионального и дополнительного образования, учебно-воспитательной работой, осуществлением научно-исследовательской и международной деятельности.

Изменения в РК вносятся на основании периодической проверки его актуальности, осуществляемой не реже одного раза в год. Ответственность за проверку возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству.

Свидетельством периодической проверки РК является лист регистрации изменений.

1.2 Применение

СМК ЗабГУ охватывает все процессы, связанные с разработкой и предоставлением образовательных услуг в области среднего профессионального, высшего, дополнительного, дополнительного профессионального образования, воспитательной работой, научно-исследовательской, изобретательской, инновационной и международной деятельностью, управлением вуза и обеспечением необходимыми ресурсами.

Исключение: Из области применения СМК исключены:

- 1) п. 7.5.1 (е) ГОСТ ISO 9000-2011 в части действий после поставки продукции в связи с их отсутствием;

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

2) п. 7.5.5 ГОСТ ISO 9000-2011 в части действий по внутренней обработке и поставке продукции к месту назначения, погрузочно-разгрузочным работам, упаковке, хранению и защите в связи с их отсутствием;

3) п. 7.6 ГОСТ ISO 9000-2011 в части действий по калибровке, поверке, регулирования измерительного оборудования, посредством которого обеспечиваются имеющие законную силу результаты и значимые выводы, идентификация его с целью установления статуса калибровки и защиты от повреждений в связи с его отсутствием.

2 Нормативные ссылки

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике»;
- ISO 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования;
- ISO 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- ГОСТ ISO 9000-2011 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования;
- Устав ЗабГУ.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем РК использованы:

- термины и определения, данные в ГОСТ ISO 9000-2011;
- другие термины и определения, применяемые в СМК ЗабГУ.

Аккредитация – признание, доверие. Процедура оценивания и определения достижения определенного статуса, норм, стандартов качества образования, предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит – систематический независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудитор – лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью для проведения аудита.

Бенчмаркинг – это изучение и внедрение методов управления других, успешно работающих при их помощи организаций путем сравнения с ними после выявления слабых сторон своей организации.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.

Верификация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Владелец процесса – лицо, несущее ответственность за функционирование процесса СМК, разработку его документационного обеспечения.

Возможность (возможности) – способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет отвечать требованиям к этой продукции.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне (для вуза – это ректор и проректоры по различным направлениям деятельности, а также деканы факультетов/директор института и начальники управлений, отделов).

Гарантии качества образования – все виды скоординированной деятельности, направленные на выполнение требований к качеству.

Главный менеджер по внутреннему аудиту – лицо, обладающее соответствующей квалификацией внутреннего аудитора, отвечающее за организацию аудита и обеспечивающее предоставление отчетов по результатам аудита высшему руководству.

Документ – информация, представленная на соответствующем носителе.

Документация нормативная – комплект документов, устанавливающих какие-либо требования.

Документация учебно-организационная и учебная – учебно-методические комплексы, учебные планы, графики учебного процесса, расписание учебных занятий и практик, программы практик, методические указания и рекомендации по изучению учебных дисциплин, выполнению курсовых и выпускных квалификационных работ и др.

Документированная процедура – установленный способ осуществления вида деятельности или процесса, предполагающий определение цели, области действия, матрицы ответственности, последовательности выполнения и критериев результативности.

Должностная инструкция – документ, определяющий квалификационные требования персонала, его должностные обязанности, ответственность, полномочия, права.

Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации (для ЗабГУ – все категории персонала вуза, абитуриенты, организации-работодатели, организации-партнеры, поставщики, общество, государство).

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществления деятельности (протоколы, отчеты, экзаменационные ведомости и др.).

Идентификация – свидетельство того, что услуги или документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования, что достигается путем их однозначной и четкой маркировки (обозначения).

Информационно-справочная документация – докладная записка, объяснительная записка, служебная записка, заявление, справки и др.

Информация – значимые данные.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Инфраструктура – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

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

Компетентность – продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдений и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями или калибровкой.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Матрица ответственности – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между сотрудниками.

Менеджер процесса – лицо, отвечающее за непосредственную разработку документации процессов СМК, планирование, управление, обеспечение и улучшение качества.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Независимая оценка качества образования – экспертиза, осуществляемая в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия в выборе организации, осуществляющей образовательную деятельность, и образовательной программы, повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках.

Несоответствие – невыполнение требований.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Образовательная услуга – комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения индивидуумом знаний, умений и навыков с целью удовлетворения своих образовательных потребностей;

Образовательный процесс – передача и освоение социально-культурного опыта, формирование способности к его обогащению.

Организационная структура СМК – распределение функций полномочий и ответственности должностных лиц и структурных подразделений ЗабГУ, определение их взаимосвязи при выполнении функций

Персонал – все категории сотрудников вуза.

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

Подпроцесс – операция, которая осуществляется в рамках процессов СМК.

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

Положение о структурном подразделении – документ, определяющий функции и деятельность структурных подразделений.

Поставщик – организация или лицо, предоставляющее продукцию. (для ЗабГУ – поставщик может быть внутренним (отделы, службы внутри организации) или внешним по отношению к потребителю (для вуза внешними поставщиками, помимо поставщиков материально-технических средств, являются также образовательные учреждения разных уровней).

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования (для ЗабГУ – повторяющаяся деятельность по совершенствованию предоставляемых вузом образовательных услуг в области высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной и научной работы, осуществлению международной деятельности).

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (для ЗабГУ – потребители образовательных услуг в области высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной и научной работы, осуществлении международной деятельности: внутренние потребители – все категории обучающихся: студенты очной и заочной форм обучения; аспиранты, соискатели, докторанты; слушатели курсов довузовской подготовки; слушатели курсов повышения квалификации; слушатели курсов, проводимых в рамках предоставления дополнительных образовательных услуг; внешние потребители – работодатели, родители обучающихся, заказчики НИР).

Председатель Координационного совета по качеству – лицо, которое возглавляет КСК и в соответствии со своими полномочиями определяет порядок организации деятельности вуза в области качества.

Представитель руководства – уполномоченный по качеству – лицо, ответственное за создание, внедрение, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение СМК вуза.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

РК 4.2.2-04-2015

Руководство по качеству

Продукция – результат процесса (для ЗабГУ – 1) предоставляемые вузом образовательные услуги в области высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательная и научная работа, осуществление международной деятельности – нематериальный характер продукции; 2) технические средства, учебно-методическая литература и пр. – материальный характер продукции).

Проектирование и разработка – совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативно-техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда – совокупность условий, в которых выполняется работа, определяемая сочетанием физических, социальных, психологических и экологических факторов.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Рабочая инструкция – документ, описывающий процессы выполнения какой-либо операции или деятельности.

Распорядительная документация – приказы ректора, решения Ученого совета, распоряжения (ректора, руководителей структурных подразделений) и др.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности, достижения запланированных результатов.

Руководство по качеству – основной документ, определяющий стратегию обеспечения качества и описывающий СМК вуза.

Свидетельство аудита – записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями и могут быть проверены.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, обособленная от среды и взаимодействующая с ней.

Система менеджмента качества вуза – совокупность мероприятий, методов и средств, обеспечивающих предоставление качественных образовательных услуг в области высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной и научной работы, осуществление международной деятельности на всех этапах: от первоначального определения до конечного удовлетворения требований ГОС ВО, ФГОС ВО, потребителей, заинтересованных сторон.

Соответствие – выполнение требований (для ЗабГУ – выполнение требований потребителей и заинтересованных сторон к предоставляемым вузом образовательным услугам в области высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной и научной работе, осуществлению международной деятельности).

Стратегия университета в области качества – общие цели и направленность вуза в отношении обеспечения качества в соответствии с официально определенными высшим руководством направлениями и Программой развития вуза.

Требования потребителей – потребность или ожидание, которое установлено (для ЗабГУ – потребность или ожидание по отношению к характеристикам предоставляемых вузом образовательных услуг в области высшего и дополнительного профессионального образования, учебно-воспитательной и научной работе, осуществлению международной деятельности).

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований (для ЗабГУ – восприятие степени выполнения требований

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

потребителей к предоставляемым вузом образовательным услугам в области высшего и дополнительного профессионального образования, учебно-воспитательной и научной работе, осуществлению международной деятельности).

Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Университет – высшее учебное заведение, которое реализует образовательные программы высшего и послевузовского профессионального образования по широкому спектру направлений подготовки (специальностей), осуществляет подготовку, переподготовку и (или) повышение квалификации работников высшей квалификации, научных и научно-педагогических работников, выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования по широкому спектру наук, является ведущим научным и методическим центром в областях своей деятельности; организация непромышленной сферы, основным процессом деятельности которой является образовательный процесс.

Уполномоченный по качеству структурного подразделения – лицо, отвечающее за управление качеством в структурном подразделении.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований потребителей к качеству продукции.

Утилизация – действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения её первоначально предполагаемого использования (в ЗабГУ, например, это отчисление неуспевающих студентов и др.).

Хранение – обеспечение рационального размещения и сохранности документа.

Цели в области качества – цели, которых добивается или к которым стремится университет в области качества.

Эффективность – показатель, характеризующий степень соответствия между достигнутым результатом и использованными для его достижения ресурсами.

В РК применяются следующие сокращения:

- **ISO** – международная организация по стандартизации;
- **АГ** – аудиторская группа;
- **ВА** – внутренний аудит;
- **ВО** – высшее образование;
- **ВП** – владелец процесса;
- **ВР** – высшее руководство;
- **ГМА** – главный менеджер по внутреннему аудиту;
- **ГОСТ Р** – государственный стандарт России;
- **ДП** – документированная процедура;
- **ДПО** – дополнительное профессиональное образование;
- **ЗС** – заинтересованные стороны;
- **ИО** – инновационное образование;
- **МИ** – методическая инструкция;
- **МС** – международный стандарт;
- **НИИР** – научная и инновационная работа;
- **НИОКР** – научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы;
- **НИУ** – научно-исследовательское управление;
- **ОВ** – организационные вопросы;

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

- **ОКБ** – отдел комплексной безопасности;
- **ОМТС** – отдел материально-технического снабжения;
- **ООТ** – отдел охраны труда;
- **ОП** – образовательная программа;
- **ОПКВК** – отдел подготовки кадров высшей квалификации;
- **ОС** – отдел снабжения;
- **ОСЗСиТВ** – отдел содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников;
- **ПО** – полиграфический отдел;
- **ППС** – профессорско-преподавательский состав;
- **ПР/УК** – представитель руководства – уполномоченный по качеству;
- **РК** – руководство по качеству;
- **РСО** – ремонтно-строительный отдел;
- **СА** – сантехнический отдел;
- **СМК** – система менеджмента качества;
- **СП** – структурное подразделение;
- **СПО** – среднее профессиональное образование;
- **УБУ** – управление бухгалтерского учета;
- **УГКО** – управление гарантии качества образования;
- **УИТ** – управление информационных технологий;
- **УМУ** – учебно-методическое управление;
- **УПСиМ** – управление по приему студентов и маркетингу;
- **ФГОС** – федеральный государственный образовательный стандарт;
- **ФГОС ВО** – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;
- **ФДПО** – факультет дополнительного профессионального образования;
- **ЭО** – электромонтажный отдел;
- **ЭУ** – экономическое управление.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

ЗабГУ разработал, задокументировал, внедрил и поддерживает в рабочем состоянии СМК, постоянно улучшая ее результативность в соответствии с требованиями российского стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

При построении СМК ЗабГУ сформулированы её основные принципы:

1. Ориентация всей деятельности университета на своих потребителей, от удовлетворения потребностей которых зависит конкурентоспособность вуза.
2. Непрерывное совершенствование и повышение качества всех процессов образовательной деятельности университета.
3. Обеспечение участия всего профессорско-преподавательского состава университета, а также студентов в решении проблем качества образования.
4. Создание системы мотивации качества образования, как для преподавателей, так для студентов.
5. Разработка и использование современных образовательных технологий.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

6. Создание системы мониторинга системы качества образования на основе объективных показателей.

7. Формирование информационного обеспечения управления качеством образования.

СМК, описанная в данном РК, применяется в работе структурных подразделений ЗабГУ при:

- стратегическом планировании деятельности вуза;
- осуществлении управленческой деятельности;
- проектировании и представлении образовательных услуг, базирующихся на ФГОС, профессиональных стандартов и требованиях Министерства образования и науки Российской Федерации;
- проведении научных исследований и разработок, включая создаваемую научно-техническую продукцию;
- представлении консультаций и дополнительных образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей;
- осуществлении международной деятельности;
- обеспечении необходимыми ресурсами;
- внутреннем мониторинге деятельности вуза.

Для реализации процессного подхода при внедрении внутривузовской системы менеджмента качества:

- а) определены процессы, необходимые для СМК;
- б) установлены последовательность и взаимодействие этих процессов;
- в) определены критерии и методы для оценки и повышения эффективности процессов;
- г) предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для поддержания и постоянного улучшения процессов;
- д) осуществляется мониторинг, измерения и анализ этих процессов;
- е) принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов.

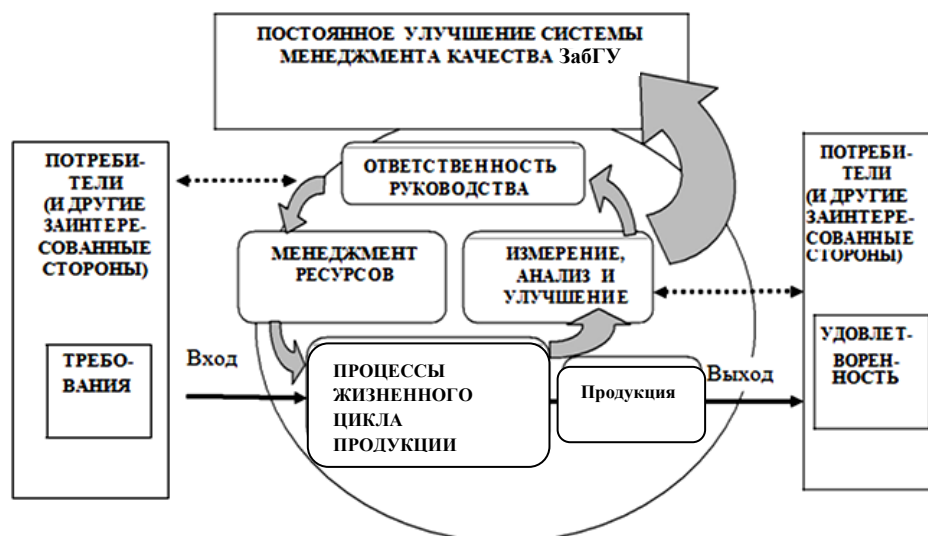


Рисунок 1 – Менеджмент процессов в ЗабГУ в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Процессы, необходимые для функционирования СМК, представлены в виде сети макропроцессов (рисунок 1), состоящей из процессов управленческой деятельности руководства, жизненного цикла продукции, менеджмента ресурсов и измерения.

Процессы измерения, анализа, улучшения включают мониторинг и измерение процессов продукции/услуг вуза и удовлетворенности его потребителей

Ответственность руководства университета представлена процессами управленческой деятельности.

Менеджмент ресурсов представлен процессами обеспечения вуза необходимыми ресурсами.

Процессами жизненного цикла продукции/услуг вуза являются процессы, непосредственно связанные с образовательной, научно-исследовательской, воспитательной и международной деятельностью университета.

Внутривузовская СМК ЗабГУ была сертифицирована в 2009 г. Процедура предсертификационного аудита проводилась сотрудниками Восточно-Сибирского регионального инновационного отделения Европейского центра по качеству. Сертификационный аудит осуществлялся сотрудниками Иркутского филиала Ассоциации по сертификации «Русский регистр». Сертификаты соответствия были выданы в трех системах сертификации: ГОСТ Р, Русский регистр и IQNet.

Внутривузовская СМК ЗабГГПУ была сертифицирована в 2009 г. Сертификационный аудит осуществлялся сотрудниками AFNOR. Сертификаты соответствия были выданы в двух системах сертификации: AFNOR и IQNet.

В 2014 г. СМК университета сертифицирована на соответствие стандартам ISO 9001:2008 и ГОСТ ISO 9001-2011 Международным холдингом по аудиту и сертификации DQS. Сертификаты соответствия были выданы в трех системах сертификации: ISO, ГОСТ Р и IQNet.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК ЗабГУ включает:

- документально оформленные заявление о политике руководства и цели в области качества (пп. 5.3 и 5.4.1 настоящего РК);
- настоящее РК;
- документированные процедуры, описывающие способ осуществления вида деятельности или процесса в университете;
- документы, необходимые для эффективного планирования, осуществления и управления процессами: рабочие инструкции, положения, методические указания, должностные инструкции, стандарты университета и другие;
- записи.

Требования СМК систематизированы и представлены в нормативных документах ЗабГУ. Разработку, внесение изменений и пересмотр документов СМК производят ответственные работники в соответствии с ДП 4.2.3.01-03-2014 Управление документацией. Структура документации СМК приведена на рисунке 2.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Документация первого уровня

Первый уровень документации СМК включает РК. Требования данного РК являются обязательными для руководителей, научно-педагогических и других работников ЗабГУ, задействованных в СМК.

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии РК возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству, являющегося ответственным за СМК вуза.

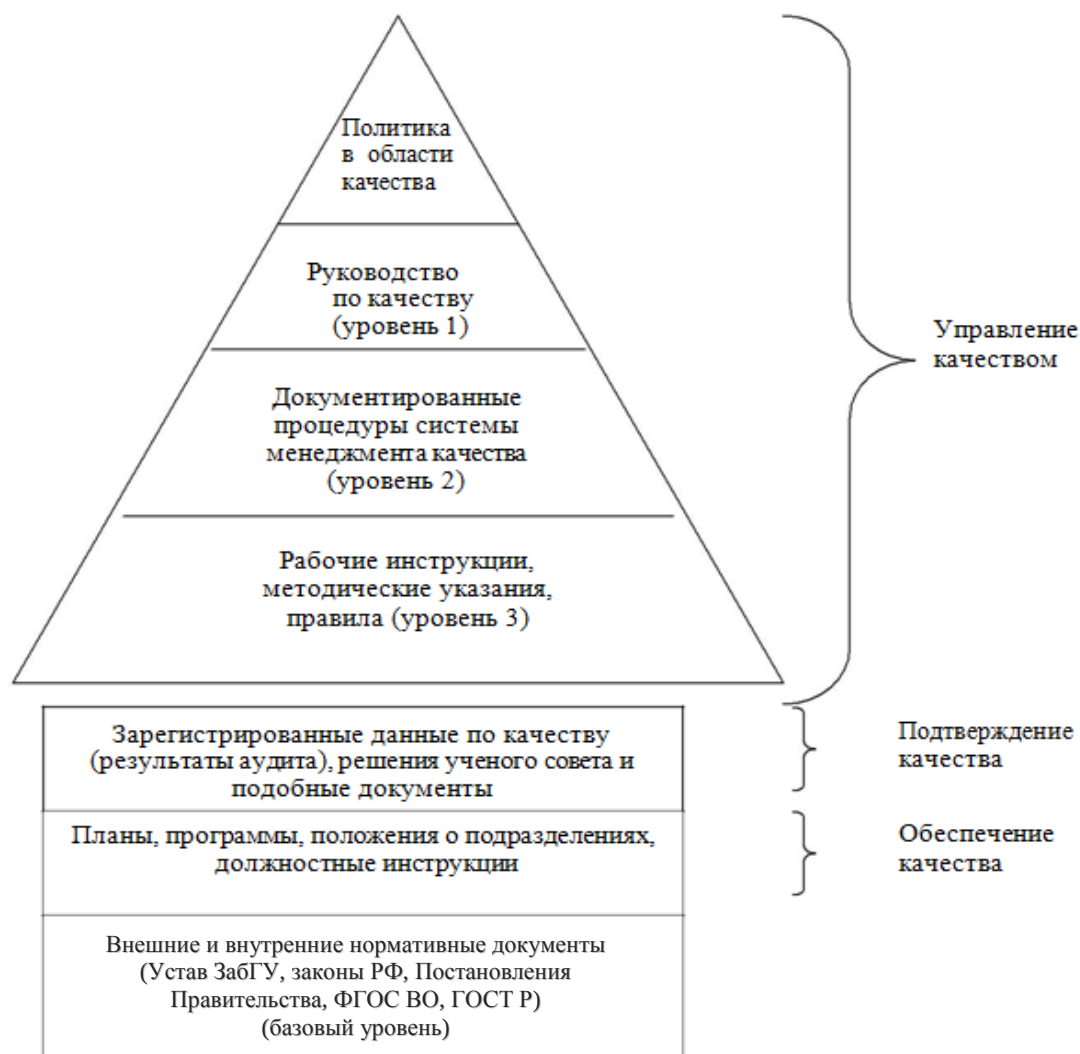


Рисунок 2 – Структура документации СМК ЗабГУ

Документация второго уровня

Второй уровень документации СМК состоит из документированных процедур. Эти процедуры описывают сеть процессов ЗабГУ, различные уровни ее управления в соответствии с требованиями, предъявляемыми к СМК в стандарте ГОСТ ISO 9001-2011.

Требования документированных процедур являются обязательными для руководителей и сотрудников соответствующих СП ЗабГУ, задействованных в СМК.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии документированных процедур возложена на руководителей структурных подразделений в соответствии с матрицей ответственности (Приложение В). документированные процедуры подготавливаются в электронном виде и размещаются в справочно-информационной среде СМК ЗабГУ. ДП на бумажном носителе хранится в управлении гарантии качества образования.

Документация третьего уровня

Третий уровень документации СМК ЗабГУ состоит из организационно-распорядительных документов: планов и программ обеспечения качества, положений о структурных подразделениях и советах, должностных инструкций, правил осуществления видов деятельности, стандартов и регламентов университета, рабочих инструкций и др.

Требования документации третьего уровня являются обязательными для руководителей и работников тех структурных подразделений ЗабГУ, на которые распространяются эти документы.

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии документации третьего уровня возложена на сотрудников структурных подразделений ЗабГУ согласно их должностным инструкциям.

Документация базового уровня

К базовому уровню документации СМК относятся нормативно-правовые акты: законы РФ и подзаконные акты – Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ, ведомственные акты, отраслевые правила, ФГОС, классификаторы и т.д.

Локальные правовые акты вуза включают Устав ЗабГУ, Коллективный договор между администрацией и коллективом сотрудников Забайкальского государственного университета и т.д.

4.2.2 Руководство по качеству

4.2.2.1 Назначение

Концептуальным документом СМК ЗабГУ является РК. Руководство включает краткую характеристику вуза, описание его организационной структуры, область применения СМК, ссылки на разработанные документированные процедуры, описание взаимодействия процессов СМК, распределение ответственности и полномочий сотрудников.

РК предназначено для использования специалистами университета в процессе их деятельности по достижению требуемого качества, а также для представления заинтересованным сторонам (потребителям, внешним аудиторам и пр.).

4.2.2.2 Порядок разработки

Проект РК разрабатывается управлением гарантии качества образования на основе действующих документов под руководством представителя руководства – уполномоченного по качеству и при непосредственном участии всех заинтересованных сторон. РК структурировано в соответствии с содержанием и нумерацией разделов и подразделов стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Проект РК выносится для обсуждения на совещание ректората ЗабГУ. На основании положительного решения ректората РК утверждается приказом ректора ЗабГУ. После утверждения РК имеет силу для всех структурных подразделений ЗабГУ и является частью общего документооборота.

Руководство подготавливается в электронном виде и размещается в справочно-информационной среде СМК ЗабГУ. РК на бумажном носителе хранится у представителя руководства – уполномоченного по качеству и в управлении гарантии качества образования.

4.2.2.3 Порядок внесения изменений

Руководство по качеству подвергается по необходимости анализу и пересмотру в целях обеспечения его актуальности. Внесение изменений производится заменой листов. Порядковый номер и дата внесения изменения указываются в листе регистрации изменений. Ответственность за внесение изменений в РК несет начальник УГКО. Разрешение на внесение изменений дает представитель руководства – уполномоченный по качеству.

РК подлежит переизданию, если объем внесенных в него изменений превысит 30% от первоначального объема документа.

4.2.3 Управление документацией

Управление документацией в вузе осуществляется в соответствии с инструкцией по делопроизводству и работе архива в Забайкальском государственном университете.

Порядок управления документацией, относящейся к СМК, описывается в обязательной ДП 4.2.3.01-03-2014 Управление документацией.

К группе документов СМК, подлежащих управлению в ЗабГУ, относятся политика в области качества, РК, документированные процедуры вуза, описывающие процессы и подпроцессы, рабочие и должностные инструкции, положения о подразделениях, программы/планы качества, стандарты и регламенты, шаблоны записей о качестве, приложения к документам и другая информационно-справочная и распорядительная документация.

Общими требованиями для управления документами любого вида являются:

- проверка документов на соответствие требованиям до утверждения данных документов;
- анализ и актуализация по мере необходимости и переутверждение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации документов внешнего и/или внутреннего происхождения и управление их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, если они продолжают использоваться для каких-либо целей.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Реестр разработанной документации системы менеджмента качества ЗабГУ приведен в приложении А.

4.2.4 Управление записями

Записи по качеству нацелены на обеспечение доказательств соответствия СМК университета установленным требованиям.

Управление записями направлено на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству ЗабГУ и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения процессов деятельности ЗабГУ.

Порядок управления записями представлен в ДП 4.2.4-03-2014 Управление записями.

Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность ее предоставления;
- исключение разобщенности и дублирования.

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

- анализе СМК со стороны руководства (п. 5.6 настоящего РК);
- анализе требований потребителей (п. 7.2.2 настоящего РК);
- анализе данных о процессах СМК (п. 8.2.3 настоящего РК);
- мониторинге и измерении качества предоставляемых услуг (п. 8.2.4 настоящего РК);
- подготовке, обучении и повышении квалификации персонала (п. 6.2.2 настоящего РК);
- планировании и проведении внутренних аудитов (п. 8.2.2 настоящего РК);
- планировании ресурсов для функционирования СМК (п. 6.1 настоящего РК);
- установлении несоответствий (п. 8.3 настоящего РК);
- реализации предупреждающих и корректирующих действий (пп. 8.5.2, 8.5.3 настоящего РК).

Перечень обязательных записей в вузе представлен в приложении Б.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство ЗабГУ стремится к обеспечению качества среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, подготовки кадров высшей квалификации, осуществления международной деятельности и наличия свидетельств принятия обязательств по разработке и внедрению СМК в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 и постоянному улучшению ее результативности. С этой целью высшее руководство:

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

- назначает ответственного за СМК университета (представителя руководства – уполномоченного по качеству);
- осуществляет обеспечение осведомленности персонала об актуальности и важности его деятельности в достижении целей в области качества, выполнения требований потребителей, предъявляемых к предоставляемым образовательным услугам в области среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, осуществлению учебно-воспитательной, научной и международной деятельности, выполнению обязательных требований;
- обеспечивает разработку и реализацию политики и целей в области качества, соизмеримых и согласуемых с политикой; устанавливает цели на всех уровнях руководства;
- проводит анализ СМК со стороны руководства;
- распределяет ответственность и полномочия персонала в области СМК;
- обеспечивает информирование потребителей и заинтересованные стороны о результатах деятельности университета, его достижениях и планах развития;
- обеспечивает поддержание компетентности персонала университета, гарантирующей качество предоставляемых услуг;
- обеспечивает необходимыми ресурсами процессы СМК.

5.2 Ориентация на потребителя

ВР ЗабГУ принимает на себя ответственность за создание и обеспечение механизмов определения и выполнения требований потребителей для повышения их удовлетворенности в соответствии с пп. 7.2.1 и 8.2.1 настоящего РК.

К числу потребителей образовательных услуг относятся работодатели (предприятия и организации, принимающие на работу выпускников), студенты, их семьи и родители, государство и общество в целом. К потребителям научно-технической продукции университета относятся предприятия, организации, научно-исследовательские учреждения и вузы страны. Основной задачей высшего руководства ЗабГУ является понимание их запросов и стремление к гармоничному сочетанию потребностей и ожиданий всех потребителей.

Высшее руководство ЗабГУ обеспечивает определение и выполнение требований потребителей и других заинтересованных сторон для повышения их удовлетворенности (пп. 7.2.1 и 8.2.1 настоящего РК).

Оценка потребностей и ожиданий потребителей образовательных услуг вуза осуществляется ОСЗСиТВ через службы занятости. Оценка потребностей и ожиданий потребителей научно-технической продукции вуза осуществляется НИУ ЗабГУ. Информация об удовлетворенности потребителей предоставляемых им услуг собирается с использованием различных способов (анкетирования, опросов, сбора отзывов и предложений и т.д.).

Предоставляемая информация позволяет руководству вуза оценивать результативность процессов СМК, обеспечивающих полное и опережающее удовлетворение потребителей и планировать их постоянное улучшение.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

5.3 Политика в области качества

ВР ЗабГУ формулирует видение и миссию, разрабатывает стратегию развития, которая отражает все виды деятельности университета. На ее основе разрабатывается стратегия университета в области качества и политика в области качества. Ректор принимает на себя всю полноту ответственности за качество предоставляемых вузом услуг. Вместе с тем он делегирует руководителям структурных подразделений университета организационную свободу и полномочия для управления деятельностью своих подразделений по реализации политики в области качества и поручает представителю руководства – уполномоченному по качеству проведение контроля за реализацией этой политики.

Политика в области качества разрабатывается в соответствии с ДП 5.01-03-2014 Стратегический менеджмент.

Ключевыми положениями разработанной в ЗабГУ политики в области качества являются:

- твердое намерение руководства поддерживать и развивать статус классического университета как центра образования, культуры и науки Забайкалья;
- стремление упрочить позиции ЗабГУ на российском рынке научно-образовательных услуг;
- укрепление экономического положения вуза и дальнейшее развитие инфраструктуры ЗабГУ;
- повышение профессионального уровня профессорско-преподавательского состава, научного и управленческого персонала университета;
- совершенствование и развитие внутривузовской СМК, повышение ее результативности.

Политика в области качества обсуждается на Ученом совете университета и утверждается ректором университета.

Политика доводится до всех сотрудников и студентов университета посредством документально оформленного ознакомления с утвержденным текстом политики сотрудников всех СП и вновь принимаемых на работу специалистов, размещения политики в открытом доступе в учебных корпусах и справочно-информационной среде СМК. Политика разъясняется на заседаниях Ученого совета вуза, советов института, факультетов, заседаниях кафедр.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели в области качества для университета определяются ежегодно ректоратом на основе анализа СМК, проводимого в соответствии с ДП 5.01-03-2014 Стратегический менеджмент.

Цели в области качества устанавливаются измеримыми и согласуемыми с политикой в области качества.

Цели в области качества для университета согласуются с проректорами по направлениям их деятельности.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Документально оформленные и утвержденные цели в области качества размещаются в открытом доступе в справочно-информационной среде СМК.

На основе целей вуза в области качества строится дерево целей посредством детализации целей на уровне структурных подразделений. Цели СП административно-управленческого аппарата и административно-хозяйственной части утверждаются руководителями СП и согласуются с проректорами, курирующими соответствующее направление. Цели в области качества института/факультета принимаются на советах института/факультета и утверждаются директором института/деканом факультета. На основе целей института/факультета в области качества разрабатывают цели кафедры. Цели кафедр в области качества принимаются на заседаниях кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

Ответственность за доведение целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений и/или уполномоченных по качеству структурных подразделений.

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Высшее руководство университета обеспечивает поддержание и улучшение СМК путем:

- разработки планов действий по поддержанию и улучшению СМК;
- актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного улучшения результативности СМК на основе систематической проверки качества предоставляемых услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК.

Ректор ЗабГУ отвечает за поддержание работоспособности СМК. Ответственность за контроль работоспособности СМК возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству, являющегося ответственным за СМК вуза.

Для достижения целей в области качества ВР осуществляет планирование деятельности университета, используя методы стратегического и тактического планирования. Стратегическое и тактическое планирование осуществляется на уровне университета, института, факультетов, кафедр.

Стратегическое и тактическое планирование по поддержанию и улучшению СМК вуза осуществляется в соответствии с ДП 5.01-03-2014 Стратегический менеджмент.

Результатом стратегического планирования на уровне университета является Программа стратегического развития Забайкальского государственного университета на 2014-2017 годы, согласованная с губернатором Забайкальского края и утвержденная заместителем Минобрнауки РФ. Результатом тактического планирования на уровне университета является Программа оптимизации деятельности Забайкальского государственного университета на 2014-2015 годы, согласованная с губернатором Забайкальского края и утвержденная заместителем Минобрнауки РФ.

Для определения стратегии развития университета анализируются различные сферы его деятельности: кадровое обеспечение, организация управления, маркетинг, финансы и др.

Ответственным за стратегическое и тактическое планирование в вузе является ректор ЗабГУ.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Результатами стратегического и тактического планирования на уровне института/факультета/кафедры являются программы развития института/факультета/кафедры на пятилетний период, которые разрабатываются директором института/деканом факультета/заведующим кафедрой в период его избрания, обсуждаются на заседании совета института/факультета/кафедры. Ход выполнения программ развития института/факультета/кафедры подлежит периодическому (не реже одного раза в год) обсуждению на заседании совета института/факультета/кафедры.

Ответственным за стратегическое и тактическое планирование на уровне института/факультета/кафедры является директор института/декан факультета/заведующий кафедрой.

Результатами оперативного планирования являются ежегодные планы развития университета и его структурных подразделений.

Ответственность за оперативное планирование возложено на руководителей структурных подразделений.

Для планирования новых видов деятельности или выполнения работ по конкретному проекту (контракту) разрабатываются документы, которые можно отнести к планам качества по отдельным видам деятельности, например: план открытия новых специальностей/направлений, план развития системы социологических исследований в вузе, план развития компьютерного тестирования студентов и т.д.

План качества должен содержать:

- цели в области качества;
- распределение ответственности и полномочий;
- требуемые ресурсы (персонал, оборудование и др.);
- сроки разработки;
- применяемые измерительные средства;
- перечень используемых методик, включая методики проверки;
- способы корректировки плана по мере необходимости;
- методы оценки достижения поставленных целей в области качества.

Разработка и внедрение планов по новым видам деятельности, как правило, осуществляется на основании приказа ректора.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Управление подразделениями ЗабГУ осуществляется в соответствии с его организационной структурой, утвержденной приказом ректора.

Для обеспечения эффективного управления качеством в ЗабГУ определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления университетом.

Ректор ЗабГУ обеспечивает понимание и неуклонное проведение политики в области качества на всех уровнях университета, несет ответственность за общее руководство качеством и его планирование. Он также определяет стратегию развития и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения целей ЗабГУ в области качества.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Представитель руководства – уполномоченный по качеству несет ответственность за разработку, управление, внедрение и совершенствование СМК ЗабГУ.

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с политикой в области качества, требованиями настоящего РК, Уставом ЗабГУ и другими нормативными документами вуза. Они несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих подразделений.

Каждый член трудового коллектива ЗабГУ несет ответственность за реализацию политики и целей в области качества и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействия персонала, который выполняет работы, влияющие на качество, определены и установлены в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях.

Матрица ответственности и полномочий при создании и внедрении СМК приведена в приложении В.

Распределение ответственности персонала ЗабГУ применительно к процессам СМК приведено в приложении Г.

В документированных процедурах СМК университета представлено распределение ответственности сотрудников за каждый этап описываемых в них процессов.

5.5.2 Представитель руководства

Приказом ректора № 332 от 05.11.2013 г. «Об обновлении системы менеджмента качества вуза» назначен ответственным за СМК вуза представитель руководства – уполномоченный по качеству. Ректор делегировал ему полномочия по разработке, внедрению, управлению и совершенствованию СМК вуза в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Уполномоченный по качеству вуза является представителем высшего руководства ЗабГУ. Он обладает как необходимыми полномочиями, так организационной свободой для выполнения своих задач.

Функциональными обязанностями представителя руководства – уполномоченного по качеству являются:

- взаимодействие с ректоратом по разработке политики и целей в области качества;
- участие в разработке нормативных и методических материалов по обеспечению качества образования в университете;
- формирование годовых планов работы университета по повышению качества образования, представление ректору отчетов по их выполнению;
- согласование кандидатур уполномоченных по качеству по подразделениям университета (институт, факультеты, кафедры и другие СП), координации их работы по достижению целей в области качества в своих подразделениях;
- организация и участие в научно-методических семинарах по управлению качеством;
- контроль над проведением внутренних аудитов (планов проведения аудитов);
- анализ результатов аудитов и устранения выявленных несоответствий;

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

- взаимодействие с ректоратом по выработке корректирующих и предупреждающих мероприятий на уровне университета;
- руководство работой по разработке проектов улучшения деятельности СМК;
- взаимодействие с структурными подразделениями вуза, связанными с обеспечением качества образования.

ПР/УК вуза вправе:

- представлять и отстаивать интересы университета в других организациях по вопросам, входящим в круг его непосредственных обязанностей или другим вопросам по поручению проректоров или ректора университета;
- принимать самостоятельно или совместно с проректорами решения по выполнению основных задач повышения качества образования в университете;
- взаимодействовать со структурными подразделениями университета для получения необходимой информации и документов по вопросам, входящим в его компетенцию;
- вносить предложения ректору университета по совершенствованию деятельности структурных подразделений вуза в области качества.

Вся деятельность ответственного за СМК вуза осуществляется на основании положения о представителе руководства – уполномоченном по качеству Забайкальского государственного университета.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

ВР ЗабГУ обеспечивает разработку и функционирование соответствующих процессов обмена информацией, в том числе по вопросам СМК, которые включают:

- организационно-распорядительную документацию;
- электронную почту;
- электронный документооборот;
- общеуниверситетскую газету «Университет»;
- газеты факультетов вуза: «Энергия», «Наш взгляд» и др.;
- научно-методические издания и статьи в центральной и региональной печати;
- Web-сайт университета;
- наглядные материалы на информационных стендах учебных корпусов вуза;
- совещания и заседания на всех уровнях управления;
- собрания и конференции трудового коллектива.

По вертикали внутренний обмен информацией осуществляется по схеме: Ученый совет вуза ⇒ ректорат ⇒ институт/факультет ⇒ кафедры, другие СП ⇒ отдельные преподаватели и сотрудники.

Ответственность за надлежащий обмен информацией возложена на руководителей соответствующих уровней управления в вузе (ректора, проректоров, директора института/деканов факультетов, заведующих кафедрами, начальников управлений, отделов и служб) в соответствии с их должностными инструкциями.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Высшим руководством ЗабГУ проводится ежегодно анализ функционирования внутривузовской системы менеджмента качества в соответствии с ДП 5.01-03-2014 Стратегический менеджмент. Результатом такого анализа является документально оформленный отчет. В этом документе дается согласованная ректоратом оценка функционирования СМК ЗабГУ за отчетный период.

Сбор необходимой информации для анализа результативности СМК осуществляет УГКО.

Результаты функционирования СМК вуза заслушиваются ежегодно на Ученом совете университета.

Начальник УГКО готовит проект доклада по качеству образования, в котором на основании собранных материалов предлагается проект плана возможных действий в отношении улучшения СМК, содержания аудитов процессов, услуг и продукции, потребности в ресурсах.

Представитель руководства – уполномоченный по качеству вуза согласует проект доклада и представляет его ректору ЗабГУ для ознакомления.

На заседании Ученого совета уполномоченный по качеству вуза зачитывает итоговый ежегодный доклад «Развитие СМК в ЗабГУ». Члены Ученого совета проводят его обсуждение и вносят конструктивные предложения по корректировке плана действий.

Записями такого анализа являются стенограммы и решения Ученого совета, которые утверждаются ректором университета. Решение Ученого совета доводится до сведения сотрудников вуза через заседания Ученых советов института/факультетов и заседаний кафедр, а также до заинтересованных сторон (по мере необходимости).

Ответственность за управление этими записями возлагается на ученого секретаря ЗабГУ.

Анализ эффективности СМК в институте/на факультетах и в структурных подразделениях вуза проводится руководителями соответствующих подразделений на заседаниях Ученых советов института/факультетов и собраниях подразделений.

Политика ЗабГУ в области качества подвергается систематическому анализу и оценке в целях отражения в ней динамики развития университета в области менеджмента качества.

5.6.2 Входные данные для анализа

Входными данными для анализа со стороны руководства ЗабГУ являются:

- предписания Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки РФ;
- отчет по результатам самообследования вуза;
- отчеты о внутренних аудитах СМК университета;
- отчеты по результатам внешних аудитов, инспекционных проверок;
- отзывы внутренних и внешних потребителей (результаты опросов студентов и сотрудников вуза, работодателей и др.);

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

- рейтинговая оценка университета (сведения Министерства образования и науки РФ);
 - отчеты ОСЗСиТВ по исследованию регионального рынка труда;
 - аналитические записки начальника УГКО и доклады уполномоченного по качеству о повышении качества и деятельности СМК вуза;
 - анализы результативности исполнения процессов СМК и выявленных несоответствий при предоставлении образовательных услуг и научно-технической продукции вуза;
 - отчеты о выполнении предупреждающих и корректирующих действиях;
 - действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа со стороны руководства;
 - предложения сотрудников и студентов;
 - сведения об изменениях в Федеральных законах и документах Министерства образования и науки РФ, способных повлиять на различные стороны деятельности вуза.
- Источниками информации для анализа могут быть:
- протоколы внутреннего и/или внешнего аудита СМК;
 - результаты проведенных самооценок;
 - данные по мониторингу процессов;
 - статистические сведения о качестве и количестве подготовленных специалистов со средним профессиональным и высшим образованием (бакалавров, специалистов, магистров, исследователей. Преподавателей-исследователей), кандидатов наук и докторов наук;
 - результаты социологических исследований;
 - сведения о качестве проводимых и выполненных в вузе фундаментальных научных исследований;
 - статистические сведения о качестве научной, образовательной, экономической, финансовой и хозяйственной деятельности вуза;
 - сведения о качестве дополнительных образовательных услуг;
 - данные по исследованию рынка образовательных услуг и оценке конкурентоспособности вуза;
 - материалы средств массовой информации;
 - другая информация, с той или иной стороны характеризующая уровень подготовки высококвалифицированных кадров и качество предоставляемых научно-образовательных услуг.
- Сбор входящей информации для анализа деятельности СМК проводится под руководством начальника управления гарантии качества образования на основании:
- результатов аудитов;
 - обратной связи с потребителями;
 - функционирования процессов СМК вуза;
 - статуса применяемых предупреждающих и корректирующих действий;
 - уровня предпринимаемых действий, вытекающих из предыдущего анализа со стороны руководства;
 - изменений, которые могли бы повлиять на СМК;
 - рекомендаций по улучшению.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

5.6.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны руководства содержат решения и действия определяющие:

- повышение результативности процессов СМК;
- улучшение качества предоставляемых услуг и продукции ЗабГУ;
- минимизацию потребности вуза в ресурсах.

Дополнительно выходные данные анализа могут содержать:

- оценку степени достижения запланированных целей в области качества;
- оценку необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- оценку результативности существующей организационной структуры СМК и достаточности выделенных для ее функционирования ресурсов;
- оценку поставщиков и партнеров вуза;
- решения, связанные с эффективностью кадровой и социальной политики в университете;
- оценку результатов внутренних и/или внешних аудитов качества;
- информацию о финансовом менеджменте вуза;
- оценку степени удовлетворенности внутренних и внешних потребителей;
- информацию по планированию перспективных потребностей университета.

Процесс анализа со стороны руководства используется как эффективное средство оценки возможностей улучшения деятельности СМК вуза и проведения стратегического планирования. Выходные данные анализа доводятся до сведения работников ЗабГУ, демонстрируя тем самым, как процесс анализа со стороны руководства ведет к постановке новых целей. Механизм этого процесса реализуется через обсуждение результатов анализа на Ученых советах ЗабГУ и/или советах его структурных подразделений.

Выходные данные анализа со стороны руководства документально оформляются в виде отчета о функционировании СМК. Также результаты анализа протоколируются с соответствующими комментариями и рекомендациями в протоколах заседаний Ученого совета института/факультета и заседаний кафедр, совещаний и конференций трудовых коллективов. Если в протоколах заседаний зафиксированы проблемные зоны/области, то должна быть приведена стратегия корректирующих и предупреждающих действий, определены ответственные лица/подразделения и сроки исполнения таких действий.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

В ЗабГУ определены следующие виды ресурсов: финансовые, человеческие, информационно-библиотечные, материальные.

К финансовым ресурсам относятся средства федерального бюджета и привлеченные внебюджетные средства. Финансовая деятельность осуществляется в соответствии с ДП 6.1-03-2014 Планово-финансовая деятельность.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

К человеческим ресурсам относятся: профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал, научные сотрудники и административно-управленческий персонал университета.

К информационно-библиотечным ресурсам относятся: учебно-методическая документация по ОП, необходимая обучающимся; учебно-методическая литература, доступ к электронно-библиотечным системам, программные продукты.

Процесс управления информационно-библиотечным фондом вуза обеспечивается научной библиотекой в соответствии с ДП 6.1-03-2014 Управление библиотечными и информационными ресурсами.

Информационные ресурсы библиотеки включают библиотечный документный фонд, базы данных (БД), справочно-поисковый аппарат (СПА). Библиотечный фонд включает учебную и учебно-методическую литературу, научные и справочные издания, нормативно-техническую документацию, периодические и информационные издания. Фонд комплектуется в соответствии с профилем реализуемых в университете образовательных программ. Библиотечный фонд структурирован по отраслям знаний, целевому и читательскому назначению.

Пополнение библиотечного фонда осуществляется за счет изданий преподавателей вуза. Эта деятельность осуществляется в соответствии с ДП 6.1-03-2014 Издательская деятельность.

Процесс управления информационно-техническими ресурсами в вузе осуществляется управлением информационных технологий. Результатом этого процесса является обеспечение структурных подразделений университета информацией, информационными, техническими и программными средствами.

Материальные ресурсы вуза составляют: основные фонды и расходные материалы. Стратегическая политика в сфере экономики и развития материально-технической базы вуза декларируется в Программе стратегического развития ЗабГУ на 2014-2017 гг. Необходимые ресурсы для устойчивого и динамичного развития отдельных направлений деятельности вуза отражены в его целевых программах. Обеспечение вуза материальными ресурсами осуществляется в соответствии с ДП 6.1-03-2014 Материально-техническое обеспечение.

Процесс обеспечения и управления имуществом в рамках вуза осуществляется под руководством проректора по административно-хозяйственной работе. Процесс материально-технического снабжения структурных подразделений вуза осуществляется отделом снабжения. Деятельностью отдела снабжения являются организация поставок материально-технических средств, учет и контроль расходования материальных ресурсов. Отдел размещения и контроля государственного заказа осуществляет подготовку, организацию и проведение процедур размещения государственных закупок для нужд университета, а также контроль выполнения государственных контрактов.

Высшее руководство и руководители структурных подразделений проводят выявление потребностей в материально-техническом обеспечении всех действующих структур университета.

Проректора, директор института и деканы факультетов ежегодно составляют в виде заявок перечень необходимого для своих подразделений основного оборудования и программного обеспечения. На основании этих перечней составляются план ремонтных работ и сводная заявка на приобретение основного оборудования и программных средств.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Основными результатами обеспечения вуза ресурсами являются улучшение процессов СМК и достижение удовлетворенности потребителей услуг университета.

Выявление потребности в ресурсах, необходимых для осуществления основной деятельности вуза, а также обеспечения структурных подразделений университета этими ресурсами входит в обязанности высшего руководства ЗабГУ.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Сотрудники ЗабГУ обладают необходимой компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Персонал, ответственный за выполнение конкретных задач, имеет соответствующую квалификацию и опыт работы. Требования к квалификации и навыкам персонала университета определены в должностных инструкциях сотрудников ЗабГУ. Должностные инструкции сотрудников разрабатываются на основе МИ 4.2.3-02-2011 Должностная инструкция. Требования к построению, содержанию, оформлению и управлению. Методическая инструкции составлена в соответствии с Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденным Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 г. № 37 (в редакции Постановления Минтруда России от 21.01.2000 г. с последующими изменениями).

Подбор кадров ЗабГУ реализуется путем проведения конкурсов на замещение вакантных должностей или заключением трудовых контрактов (эффективных контрактов). Подтверждение соответствия сотрудников занимаемым должностям осуществляется путем их периодической аттестации или прохождения конкурсного отбора.

В университете создана система мотивации сотрудников и определены методы анализа причин движения кадров (трудоустройства и увольнения).

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

Кадровая политика университета направлена на обеспечение образовательного процесса компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки и опыта работы.

Деятельность по управлению персоналом включает:

- управление кадрами;
- подготовки и повышения квалификации научно-педагогических и научных кадров;
- повышения квалификации преподавателей.

Основной задачей управления кадрами является обеспечение университета кадрами соответствующей квалификации. Деятельность по управлению кадрами включает процедуры приема на работу, конкурсных отборов на должности преподавателей, оценки соответствия преподавателей требуемой квалификации, выборов деканов и заведующих кафедрами, проверки трудовой дисциплины, предоставления отпусков, оформления пенсий, обработки больничных листов и увольнения сотрудников.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Ответственным за процесс управления кадрами является начальник управления кадров, который в своей работе взаимодействует с директором института и/или деканами факультетов и заведующими кафедрами. Процесс управления кадрами осуществляется в соответствии с ДП 6.2.01-03-2014 Управление персоналом.

Процесс подготовки и повышения квалификации научно-педагогических и научных кадров заключается в планировании, наборе и подготовке аспирантов и докторантов. Этот процесс включает процедуры зачисления в аспирантуру и докторантуру, написания и защиты диссертаций. Ответственным за процесс подготовки и повышения квалификации научно-педагогических и научных кадров является начальник отдела подготовки кадров высшей квалификации, который взаимодействует с проректором по научной и инновационной работе.

Процесс повышения квалификации преподавателей осуществляется через структурные подразделения факультета дополнительного профессионального образования. Целью процесса повышения квалификации преподавателей является поддержание и развитие способностей и квалификации преподавателей университета. Процесс повышения квалификации преподавателей включает следующие уровни: педагогическую подготовку, профессиональную переподготовку, профессиональную переподготовку для получения дополнительной квалификации и повышения квалификации.

В ЗабГУ и его подразделениях регулярно собирается и анализируется информация о возможных путях повышения квалификации сотрудников, на основе которой составляются соответствующие планы.

Для поддержания уровня квалификации, а также получения дополнительных знаний и опыта сотрудники вуза периодически проходят переподготовку в виде: тренингов по профессиональным дисциплинам, обучения новым информационным и образовательным технологиям, изучения основ менеджмента качества и др.

Сотрудники университета имеют возможность самостоятельного повышения квалификации путем участия в семинарах, конференциях, совещаниях, работе с научной и методической литературой, проведения научных исследований и публикации их результатов, организации стажировок и использования творческих отпусков.

Ответственным в вузе за процесс повышения квалификации преподавателей является декан факультета дополнительного профессионального образования. Повышение квалификации преподавателей осуществляется в соответствии с планами института/факультетов по повышению квалификации сотрудников.

Директор института, деканы факультетов и заведующие кафедрами отвечают за подготовку и повышение квалификации своих сотрудников.

Оценка эффективности мероприятий по повышению квалификации сотрудников структурных подразделений ЗабГУ производится руководителями этих подразделений. При этом учитываются отчеты сотрудников по повышению квалификации и подтверждающие их документы (сертификаты, дипломы, удостоверения и т.д.). Результативность повышения квалификации сотрудников анализируется высшим руководством вуза.

Сотрудники университета постоянно информируются о важности их деятельности в области качества образования. Соответствующая информация отражается в выступлениях высшего руководства на собраниях трудового коллектива, заседаниях

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

ученых советов университета, приказах ректора ЗабГУ, размещается в средствах массовой информации.

В университете сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации сотрудников. Управление этими записями осуществляется в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

6.3 Инфраструктура

Высшее руководство ЗабГУ определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для осуществления основной деятельности вуза. Руководством вуза ежегодно проводится оценка соответствия уровня инфраструктуры вуза потребностям и ожиданиям всех заинтересованных сторон.

Инфраструктура университета включает:

- здания и сооружения учебного, производственного и бытового назначений, территорию университета, загородную зону;
- аудитории, лаборатории, мастерские, компьютерные классы, библиотеки и др. помещения;
- оборудование (лабораторное, научное и др.);
- системы водоснабжения и канализации, энерго- и газоснабжения;
- средства коммуникации, транспортные и другие средства.

Управление инфраструктурой осуществляется в соответствии с ДП 6.3.01-03-2014 Управление инфраструктурой.

Аудиторный фонд университета формируется из лекционных помещений, учебных аудиторий и лабораторий, читальных и спортивных залов, кабинетов курсового и дипломного проектирования. К процессу управления аудиторным фондом относятся процедуры паспортизации аудиторий, распределения аудиторного фонда, подготовки его к началу учебного года, контроля за эксплуатацией аудиторий, поддержания санитарного состояния, капитального и текущего ремонта помещений.

Процесс обеспечения безопасности инфраструктуры вуза включает организацию охраны материальных ценностей и поддержание внутреннего распорядка в университете.

Процесс обеспечения и поддержания в рабочем состоянии инфраструктуры вуза включает процедуры выявления потребностей подразделений в их оснащении и оборудовании, снабжения подразделений необходимым оборудованием, поддержания в рабочем состоянии зданий, сооружений и оборудования, списания устаревшего и изношенного оборудования.

Университет обеспечен необходимым количеством и типом транспортных средств для выполнения всех видов процессов жизнедеятельности университета. Ответственность за обеспечение подразделений вуза транспортными средствами несет проректор по административно-хозяйственной работе. Ответственность за готовность транспорта к эксплуатации возложена на заведующего автопарком.

К используемым в вузе средствам связи относятся автоматическая телефонная станция, локальная компьютерная сеть и корпоративный сервер. Ответственность за бесперебойную работу телефонных линий возложена на проректора по административно-

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

хозяйственной работе, а за эксплуатацию и обслуживание локальной компьютерной сети – на начальника УИТ.

Для решения хозяйственных вопросов, текущего обслуживания и охраны помещений университета при проректоре по административно-хозяйственной работе созданы соответствующие подразделения.

6.4 Производственная среда

Производственная среда в университете определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности студентов и работников университета.

Высшее руководство ЗабГУ стремится к созданию необходимых условий для своих сотрудников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию своей деятельности.

Процесс управления производственной средой в вузе осуществляется отделом охраны труда в соответствии с ДП 6.4.01-03-2014 Производственная среда.

Процесс управления производственной средой включает следующие процедуры:

- стимулирование здоровых и безопасных условий труда;
- управление санитарно-бытовыми условиями;
- надзор и контроль за безопасностью труда, соблюдением законодательства по охране труда в университете;
- внедрение в структурных подразделениях вуза системы управления безопасности труда.

Результатами процесса являются: анализ и профилактика производственного травматизма, улучшение условий труда сотрудников, обучение и проверка знаний работниками правил, норм и инструкций по охране труда, внедрение государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

Ответственным за процесс управления производственной средой в вузе является начальник отдела охраны труда, который взаимодействует с другими службами университета, Государственной инспекцией труда в Забайкальском крае и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю.

Ответственность за обеспечение необходимых условий труда на рабочих местах в структурных подразделениях вуза несут руководители этих подразделений.

Оценка удовлетворенности студентов и сотрудников университета производственной средой проводится периодически силами независимой научно-аналитической социологической службы при институте социальных наук, психологии и педагогики путем анкетирования и анализа полученных данных.

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Университет планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла своей продукции/услуг.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

При планировании процессов жизненного цикла продукции/услуг высшее руководство ЗабГУ устанавливает:

- цели в области качества и требования к продукции/услугам; потребность в разработке или совершенствовании процессов и документов, а также в обеспечении их ресурсами;
- необходимую деятельность по подтверждению (верификации и валидации), мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной продукции/услуги, а также критерии их приемки;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции вуза и произведенная продукция/услуги соответствуют установленным требованиям.

Документирование процессов осуществляется при помощи:

- действующих государственных и отраслевых документов, регулирующих деятельность вуза;
- федеральных государственных образовательных стандартов высшего и среднего профессионального образования по всем лицензированным в университете направлениям и специальностям подготовки;
- документации системы менеджмента качества ЗабГУ;
- программ развития вуза;
- комплекта локальных актов вуза по образовательной и научной деятельности;
- комплектов документации по научно-исследовательской работе и пакетов организационно-методических документов по подготовке кадров высшей квалификации.

Для решения основных задач в университете определена сеть процессов, обеспечивающих как результативность функционирования СМК, так и деятельность университета в целом. Все процессы разделены на три группы: основные процессы, обеспечивающие процессы и процессы управленческой деятельности.

К основным процессам относятся:

- Прием студентов.
- Учебная деятельность.
- Воспитательная и социальная работа.
- Научно-исследовательская деятельность.
- Содействие занятости студентов и трудоустройству выпускников.
- Международная деятельность.
- Дополнительное образование.

К обеспечивающим процессам относятся:

- Управление персоналом.
- Издательская деятельность.
- Управление библиотечными и информационными ресурсами.
- Производственная среда.
- Управление инфраструктурой.

К процессам управленческой деятельности относятся:

- Стратегический менеджмент.
- Планово-финансовая деятельность.
- Менеджмент качества.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Для каждого процесса установлены: цель, владельцы и менеджеры процесса, входы и выходы, критерии и показатели результативности, устанавливаются периоды мониторинга.

Матрица атрибутов процессов СМК в вузе приведена в приложении В.

Университет осуществляет подготовку высокопрофессиональных специалистов по широкому спектру направлений. Планирование процессов многоуровневого академического образования осуществляется в вузе на основе федеральных государственных образовательных стандартов и других нормативных документов в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности. При планировании этих процессов деятельность по верификации включает составление и утверждение планов развития университета и его структурных подразделений, работы Ученого совета вуза, открытия новых специальностей и направлений. Деятельность по валидации заключается в документированном подтверждении соответствия выполнения требований потребителей.

Оценка результативности процессов образовательной деятельности, их мониторинг, анализ и контроль осуществляются проректором по учебной работе.

Обязательными документами и записями являются документы внешнего и внутреннего происхождения по образовательной деятельности.

ЗабГУ выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования, являясь ведущим научным центром в регионе. Основной целью процесса планирования научно-исследовательской работы в вузе является развитие научных исследований и творческой деятельности научно-педагогических работников и студентов. Результаты научных исследований находят применение в образовательной деятельности вуза.

Планирование НИР в вузе осуществляется в зависимости от источника их финансирования: за счет бюджетного финансирования, из централизованного фонда внебюджетных поступлений, по федеральным, региональным и краевым целевым программам, хоздоговорные работы и работы по инициативным госбюджетным темам.

Задания в тематический план на проведение в университете научных исследований выбираются в вузе на конкурсной основе. На заседаниях совета по научно-инновационной деятельности претенденты докладывают свои научные программы. Тематический план с указанием сроков и видов работ, объема финансирования формируется на каждый год и утверждается проректором по научной и инновационной работе вуза.

Планирование НИР из централизованного фонда внебюджетных поступлений проводится на основе конкурса грантов. Традиционные ежегодные конкурсы проводятся в вузе в соответствии с Положением о конкурсе научных грантов. Заявки на участие оформляются для разных форм номинантов: студентов, преподавателей и подразделений (лабораторий, центров, отделов). Экспертная группа, состоящая из ведущих ученых ЗабГУ, проводит экспертизу предлагаемых научных разработок. По результатам конкурса составляется тематический план, который обсуждается советом по научно-инновационной деятельности и утверждается ректором.

Участие вуза в целевых программах осуществляется на основании заявок от подразделений университета. В целевых программах, принятых к реализации в вузе, указываются исполнители, сроки выполнения и объемы финансирования.

Проведение хоздоговорных работ инициируется кафедрами вуза и организациями-заказчиками. Договор оформляется по типовой форме с обязательными приложениями

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

(техническое задание, протокол соглашения о договорной цене, смета, акт приемки-сдачи и др.). Работу проводит временный трудовой коллектив, формируемый руководителем работы.

Работа по инициативным (нефинансируемым) госбюджетным темам проводится кафедрами вуза в рамках шестичасового рабочего дня преподавателей.

Процесс планирования НИР в вузе осуществляется научно-исследовательским управлением в соответствии с ДП 7.01-03-2014 Научно-исследовательская деятельность. Тематика и результаты научных исследований утверждаются советами института, факультетов и университета.

Планирование научно-исследовательской работы документально подтверждается и фиксируется в планах НИР и НИРС, проведения научных конференций и чтений, издания сборников научных статей, монографий и журнала «Вестник Забайкальского государственного университета», «Учение записки», «Гуманитарный вектор» приема в аспирантуру и докторантуру, заявок на участие в грантах.

Оценка результативности процесса планирования научно-исследовательской работы, его мониторинг, анализ и контроль осуществляются проректором по научной и инновационной работе.

Обязательными документами и записями являются документы внешнего и внутреннего происхождений по научной и инновационной деятельности вуза.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Университет осуществляет свою научно-образовательную деятельность в соответствии с основополагающим принципом менеджмента качества – ориентацией на потребителя.

В ЗабГУ определены:

- требования ФГОС ВО;
- требования, установленные потребителями и заинтересованными сторонами, касающиеся предоставления образовательных услуг в области среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной работы, осуществления научно-исследовательской, изобретательской и международной деятельности;
- требования, не определенные потребителями, но необходимые для оказания предоставляемых услуг;
- законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к предоставляемым услугам;
- дополнительные требования, определенные университетом.

Выявление требований потребителей и заинтересованных сторон осуществляется посредством:

- ведения контрактно-целевого набора студентов по согласованию с муниципальными органами образования;
- участия ЗабГУ в «Днях открытых дверей», выставке – ярмарке «Наука и образование»;

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

- проведения Дней карьеры ЗабГУ;
- проведения отделом содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников анализа степени востребованности выпускников, анкетирования работодателей;
- анализа отзывов работодателей о качестве подготовки выпускников;
- проведения социологических опросов по выявлению требований всех категорий потребителей.

В случае целевой подготовки заказчиком могут быть сформулированы требования, превышающие требования ФГОС. В этом случае требования устанавливаются соответствующими договорами (контрактами), подписанными обеими сторонами.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

Основными требованиями внутренних потребителей образовательных услуг, предоставляемых вузом, являются возможности получения знаний, умений и навыков, обеспечения основных процессов необходимыми ресурсами, создания условий для профессионального роста, непрерывного улучшения качества работы.

Основными требованиями внешних потребителей образовательных услуг вуза являются компетентность, трудоспособность и социальная адаптированность выпускников ЗабГУ, соответствие предоставляемых образовательных услуг установленным критериям и федеральным государственным образовательным стандартам.

ЗабГУ располагает необходимым маркетинговым обеспечением, заключающимся в изучении ситуации на рынке труда и востребованности своих специалистов. Администрация вуза работает в тесном контакте с региональной службой занятости, ведущими организациями и предприятиями региона.

Университет проводит мониторинг потребности в квалифицированных кадрах. Ежегодно проводятся различные мероприятия, на которые приглашаются представители ведущих предприятий и организаций, являющихся потенциальными работодателями для выпускников вуза. На встречах с этими представителями уточняются требования потребителей образовательных услуг вуза.

Университет ежегодно проводит дни открытых дверей, на которые приглашаются потенциальные потребители услуг – будущие абитуриенты и их родители.

7.2.3 Связь с потребителями

Согласно требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 ЗабГУ в соответствии с планами работ по основным направлениям своей деятельности определяет и осуществляет меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации об образовательных услугах в области среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной работе, осуществлении научно-исследовательской и международной деятельности;
- осуществления занятости студентов и трудоустройства выпускников;
- прохождения запросов, контракта или заказа;
- обратной связи от потребителей, включая их жалобы.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Информирование потребителей о предоставляемых услугах осуществляется посредством:

- размещения информации на официальном сайта ЗабГУ, сайтах Chita.ru, Chita-Navigator, Chita online и в СМИ;
- целевых выступлений администрации университета;
- проведения совместных молодежных мероприятий научно-исследовательского, культурно-массового, спортивно-оздоровительного, социально-значимого проектного характера с участие школьников.

Мерами по поддержанию связи с потребителями, касающиеся обратной связи от потребителей, являются социологические опросы по выявлению требований и степени удовлетворенности предоставляемыми услугами.

Данные о взаимодействии с потребителями используются для анализа СМК, разработки планов корректирующих и предупреждающих действий.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

В ЗабГУ планирование деятельности осуществляется по принципу бенчмаркинга и включает такие этапы, как определение, понимание, сопоставление и адаптация имеющихся примеров эффективного функционирования других вузов и организаций с целью улучшения собственной деятельности.

Также в университете проводится анализ требований потребителей с учетом имеющегося учебного и научно-технического потенциала университета, финансовых средств, элементов инфраструктуры и т.д.

Анализ требований, относящихся к образовательной деятельности вуза, предусматривает создание системы диагностики и контроля качества образования на всех уровнях обучения, проведения социологических исследований по выявлению проблем в сфере качества образования, разработку рекомендаций для принятия управленческих решений по результатам анализа качества образования в вузе.

Работа с жалобами абитуриентов проводится апелляционной комиссией.

Оценку потребностей и ожиданий студентов в отношении организации учебного процесса осуществляет учебно-методическое управление и управление проектирования и реализации ОПОП (реальная тематика курсовых и выпускных квалификационных работ, результаты работ ГЭК и ГАК и т.д.).

Работы по анализу и урегулированию жалоб студентов проводят соответствующие кафедры и деканаты факультетов, директор института. Жалобы сотрудников ЗабГУ рассматриваются на уровне соответствующего подразделения (отдела, кафедры, факультета, института).

Анализ требований, относящихся к научно-исследовательской продукции осуществляется руководителями научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок при подготовке и заключении договоров на проведение НИР. Если меняются технические требования в области научных исследований или разработок, то составляется новая спецификация.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Рекламации потребителей анализируются и удовлетворяются теми подразделениями университета, которые несут ответственность за допущенные несоответствия.

Обмену информацией с потребителями подлежат данные о качестве оказанных услуг, выполнении целевых контрактов, пожеланиях и претензиях потребителей.

Ответственным за связь с потребителями образовательных услуг и выявление их требований является отдел содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников. Ответственность за связь с потребителями научно-исследовательской продукции вуза и выявление их требований несет научно-исследовательское управление.

Ответственность за организацию работ по взаимодействию с потребителями вуза несет ректор ЗабГУ.

Результаты взаимодействия с потребителями используются для совершенствования процессов жизнедеятельности вуза путем проведения необходимых корректирующих действий в соответствии с ДП 8.5.2.01-03-2014 Корректирующие и предупреждающие действия.

В ЗабГУ определено планирование проектирования и разработки процесса многоуровневого академического образования, осуществляемого в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности. В ходе планирования проектирования и разработки установлены этапы, порядок проведения анализа и валидации, соответствующий каждому этапу проектирования и разработки, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки.

Процесс проектирования образовательной деятельности в вузе инициируется необходимостью открытия нового направления/специальности, изменением требований федеральных государственных образовательных стандартов, внесением внешними и внутренними потребителями предложений по улучшению основной образовательной программы. Координирующую роль в процессе проектирования выполняют учебно-методический совет, УМУ университета. Проектирование основных образовательных программ в вузе осуществляется в соответствии с ПР 7.3.02-01-2014 Порядок разработки образовательных программ высшего образования в ЗабГУ.

Процесс открытия нового направления/специальности включает процедуры принятия решения Ученым советом вуза об открытии направления/специальности в соответствии с требованиями рынка образовательных услуг, разработки учебного плана, сбора и оформления необходимых документов и их последующей экспертизы в Рособнадзоре. Результатом процесса открытия новых направлений/специальностей является получение вузом лицензии на право ведения образовательной деятельности по этим направлениям/специальностям.

Стадии планирования образовательной деятельности включают в себя разработку и составление учебных планов, рабочих программ, расчет числа академических групп, учебные нагрузки, составление штатного расписания, расписания проведения аудиторных занятий, зачетов и экзаменов, планов проведения практик и т.д. Периодичность и сроки планирования определяются графиком предоставления документов в директорат института, деканаты факультетов, УМУ, экономическое управление университета.

Планирование научно-исследовательской работы в вузе проводится в соответствии с ДП 7.01-03-2014 Научно-исследовательская деятельность. Стадии планирования и разработки научно-исследовательской работы в ЗабГУ определяются на основании

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

законодательных и нормативных документов, договоров о научном сотрудничестве и на проведение научно-исследовательских работ, заявок на проведение научных форумов/конференций разного уровня.

7.3.2 Входные данные проектирования и разработки

Входные данные по проектированию и разработке основных процессов вуза определяются конечными требованиями, предъявляемыми к результатам образовательного процесса в ЗабГУ – знаниям, навыкам, умениям и сформированным компетенциям его выпускников.

При проектировании и разработке образовательной деятельности используются оценка состояния образовательных услуг в РФ, анализ текущей потребности регионального рынка труда в специалистах по направлениям их подготовки в вузе, перспективные планы востребованности специалистов, требования их квалификационных характеристик. Также принимается во внимание оценка уровня подготовленности выпускников школ региона по итогам единых государственных экзаменов (ЕГЭ), результаты Интернет-экзаменов в сфере профессионального образования студентов, итоги промежуточной и итоговой аттестации выпускников и др.

Основополагающими исходными документами для проектирования и разработки образовательных услуг являются Федеральный закон «Об образовании в РФ», федеральные государственные образовательные стандарты, профессиональные стандарты. Также учитываются и применяются другие нормативные документы, регламентирующие осуществление образовательного процесса в вузе.

Подготовка к планированию НИР осуществляется начальником научно-исследовательского управления вуза на основе анализа востребованности научных направлений, реализуемых в университете, анализа договоров о научном сотрудничестве, заключенных в предшествующий планированию период.

Входными данными проектирования и разработки являются также требования к уровню компетентности профессорско-преподавательского состава и научных работников вуза, а также материально-техническому обеспечению инфраструктуры вуза и санитарно-гигиеническому состоянию его производственной среды. Достаточность этих требований определяется высшим руководством университета.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными проектирования и разработки являются образовательные программы среднего профессионального, высшего, дополнительного и дополнительного профессионального образования. Образовательная программа - это комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, которые представлены в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных дисциплин, иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Выходные данные проектирования и разработки должны соответствовать входным требованиям к проектированию и разработке, определять существенные характеристики результатов проектирования для их дальнейшего правильного использования.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Проекты учебных планов разрабатываются выпускающими кафедрами совместно с УМУ. Проекты рабочих программ по дисциплинам разрабатываются профильными кафедрами в соответствии с требованиями ФГОС.

Исходя из контингента обучающихся и объема учебных поручений, разрабатывается проект штатного расписания для кафедр. Проекты расписаний аудиторных занятий разрабатываются УМУ. Проекты расписаний зачетов и экзаменов составляются в деканатах факультетов, директорате института.

Выходными данными проектирования и разработки научно-исследовательской работы являются проекты планов работ научных подразделений.

Проекты планов по материально-техническому обеспечению образовательного и научно-исследовательского процессов в вузе составляются проректорами по учебной работе и проректором по научной и инновационной работе, соответственно на основании заявок кафедр и других подразделений университета. Проекты планов по закупкам необходимого инвентаря, строительных материалов, проведения ремонтно-строительных работ разрабатывает проректор по административно-хозяйственной работе на основании поданных заявок.

7.3.4 Анализ проектирования и разработки

На соответствующих стадиях разработки проекты планов подвергаются в ЗабГУ проверке на соблюдение законодательных и нормативных требований, а также требований внутренних или внешних потребителей. Проверка осуществляется за счет последовательного рассмотрения их в соответствующих подразделениях вуза и путем сравнения с существующими аналогичными планами либо с типовыми планами (при их наличии).

В процессе проверки проводится также анализ соответствия процесса проектирования поставленным целям и заявленной политике в области качества, рациональному использованию ресурсов и оптимальной взаимоувязки всех элементов процесса проектирования. Предусматриваются проверки проектов и/или разработок на возможность предотвращения недоработок, а также разработки мероприятий на случай возникновения непредвиденных (форс-мажорных) обстоятельств.

Проекты планов работ советов факультетов, института и университета, учебно-методического и других советов обсуждаются на заседаниях этих советов, кафедр и подразделений университета. Результаты обсуждений отражаются в протоколах и решениях, в которых приводится анализ полноты и конкретности отдельных разделов планов и определяются требования к степени и качеству их выполнения.

Анализ проектов учебных планов проводится на заседаниях профильных методических комиссий. Этот анализ осуществляется с учетом требований и пожеланий потребителей, отражается в протоколах и решениях этих комиссий и утверждается ученым советом факультета/института.

Анализ рабочих программ учебных дисциплин проводится путем сравнения их содержания с учебными планами и требованиями ФГОС. Результаты анализа обсуждаются на заседаниях кафедр и отражаются в их протоколах. На основании принятых решений проводится разработка планов корректирующих и предупреждающих действий, о выполнении которых делаются соответствующие записи.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

7.3.5 Верификация проектирования и разработки

В целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования/разработки входным требованиям предусмотрена процедура верификации, которая планируется и выполняется в соответствии с предусмотренными мероприятиями. Верификация проектирования реализуется в форме презентации проектов планов на кафедральном, факультетском и/или институтском или университетском уровнях, проведения обсуждений и подтверждается согласованием разработанного плана.

Разработанные планы, регламентирующие деятельность различных подразделений, проходят процедуры согласования и утверждения.

План работы Ученого совета вуза обсуждается на заседании этого совета и утверждается ректором. Планы работы советов факультетов/института обсуждаются на заседаниях этих советов и утверждаются деканами факультетов/директором института. Планы работы учебно-методического совета, совета по научной и инновационной деятельности обсуждаются на заседаниях этих советов и утверждаются ректором. Планы работ кафедр обсуждаются на заседаниях кафедр и утверждаются деканами факультетов.

Разработанные учебные планы специальностей и направлений согласуются с деканами, рассматриваются советами факультетов/института и утверждаются проректором по учебной работе. Рабочие программы дисциплин рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются деканами.

Календарный учебный график, составленный УМУ, согласуется с проректорами по учебной работе и утверждается ректором ЗабГУ. Расписание занятий студентов, составленное УМУ, утверждается проректорами по учебной работе.

Верификация разработок по учебному процессу включает также заранее спланированные контрольные работы, коллоквиумы (беседы), сессии с целью выявления уровня формируемых знаний и протоколирования результатов проверки в зачетных и экзаменационных ведомостях, а также в зачетных книжках студентов.

План научно-исследовательской работы ЗабГУ рассматривается научно-исследовательским управлением и утверждается проректором по научной и инновационной работе. В результате осуществления верификации проектирования или разработки выявляются различного рода отклонения от входных требований и несоответствия, которые в дальнейшем устраняются путем проведения мероприятий по доработке и корректировке предложенных решений. Все результаты проверок и анализов документируются и служат для последующей оценки качества проектирования и разработки.

Записи результатов верификации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Процедура утверждения ректором вуза плана той или иной разработки означает, что в рамках университета спроектированный процесс или проведенная разработка гарантирует выполнение зафиксированных требований потребителей и верификация проектирования и разработки закончена.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

7.3.6 Валидация проектирования и разработки

Подтверждение способности разработанной продукции/услуги соответствовать при запланированных условиях установленным требованиям потребителей проводится путем валидации проектирования и разработки.

Способность университета предоставлять образовательные услуги подтверждается выданными ему Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки лицензией на право осуществления образовательной деятельности и свидетельством о государственной аккредитации. Эти документы являются гарантией качества спроектированного образовательного процесса в вузе и оценкой качества его проектирования для университета со стороны Государства.

ЗабГУ проходит валидацию проектирования и разработки образовательных программ посредством получения независимой оценки качества образования, проходя соответствующие процедуры общественной и профессионально-общественной аккредитации в различных негосударственных агентствах.

Для научно-технической продукции вуза документация по контракту/договору анализируется с целью подтверждения того, что требования контракта/договора выполнимы и документально зафиксированы, а требуемые условия не противоречат установленным техническим требованиям.

Валидация проектирования и разработки может проводиться в форме инспектирования под руководством ректора вуза. При этом сравниваются результаты с требованиями конечного потребителя и принимается решение по проведению официальной приемки результата проектирования/разработки путем утверждения проведенной валидации.

Записи результатов валидации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

7.3.7 Управление изменениями при проектировании и разработке

Изменения при проектировании и/или разработке образовательного процесса вносятся путем корректировки соответствующей рабочей документации процесса.

Контроль качества проектирования и разработки образовательного процесса осуществляется путем проведения различного рода оценочных процедур (внутренних и внешних) достигнутого уровня знаний студентов на различных этапах их обучения. К внутренним процедурам оценки качества относятся коллоквиумы, контрольные работы, тесты и опросы, защиты отчетов по практикам, курсовых и выпускных работ, организация зачетов, экзаменов, результаты которых документируются в соответствующих журналах, ведомостях и отчетах. К внешним процедурам оценки качества относятся: Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования, различного уровня олимпиады и конкурсы.

По результатам контроля, при необходимости, принимается решение о корректировке соответствующей рабочей документации (учебного плана, рабочей программы и др.). Изменения, вносимые на любой стадии процесса проектирования и разработки, предварительно анализируются руководством вуза, Ученым советом университета, советами факультетов/института или кафедрами и после их одобрения

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

включаются в соответствующие документы. При этом изменения одобряются до их внесения в соответствующий документ.

Контроль проектирования и разработки научно-исследовательского процесса осуществляется путем проведения различного рода испытаний, анализов, аттестаций, экспериментов и измерений с целью выявления истинных характеристик результатов процесса и оценки достигнутого уровня его качества.

Все изменения при проектировании и разработке отражаются в протоколах заседаний кафедр, советов факультетов/института и университета.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

ЗабГУ обеспечивает соответствие закупленной им продукции установленным требованиям к закупкам. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщикам и закупленной продукции, зависят от ее воздействия на последующие стадии жизненного цикла продукции/услуги вуза.

Предметами закупок в ЗабГУ являются средства программного обеспечения, транспорт, средства связи, лабораторное и техническое оборудование, материалы и внешние услуги, необходимые для обеспечения процессов жизнедеятельности вуза. К процессу закупок относится также отбор абитуриентов. Поставщиками абитуриентов для ЗабГУ являются учреждения среднего и среднего профессионального образования (школы, лицеи, гимназии, колледжи и др.).

Координацию деятельности по закупкам материально-технических средств осуществляет отдел снабжения, подчиняющийся непосредственно проректору по административно-хозяйственной работе.

Университетом определены стратегия и порядок взаимоотношений с организациями – поставщиками абитуриентов, сформулированы требования к ним и критерии оценки на соответствие поставщиков этим требованиям. Результаты работы с абитуриентами и набора студентов в вуз анализируются начальником управления по приему студентов и маркетингу и заслушиваются ежегодно на заседании Ученого совета вуза.

Координацию работ по отбору абитуриентов осуществляет управление по приему студентов и маркетингу. Процесс приема студентов осуществляется в соответствии с ДП 7.4.01-03-2014 Прием студентов.

7.4.2 Информация по закупкам

Руководители структурных подразделений ЗабГУ в соответствии с потребностями процессов определяют в представляемых заявках перечень и объем закупаемой продукции, а также необходимые требования (спецификацию) к ней. Требования на продукцию должны содержать данные, точно определяющие закупаемую продукцию, включая тип, марку или другую ее идентификацию, технические данные/характеристики, сертификаты соответствия, сопроводительную и эксплуатационную документацию и т.д.

Выбор поставщиков оборудования и материалов производится на основе тендеров/аукционов с учетом возможности поставки ими изделий, отвечающих

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

необходимым требованиям вуза. В договорах с поставщиками, выигравшими тендеры, согласовываются порядок, сроки и даты поставок, идентификация продукции, требования к ее комплектности и сопроводительной документации. Оформление поставок вузу внешних услуг производится в виде конкретных договоров (трудовых соглашений), содержащих перечень работ, на которые уполномочен субподрядчик, стоимость и сроки выполнения услуг, ответственность, требования по соблюдению конфиденциальности и порядок разрешения споров. Договоры оформляются в установленном порядке уполномоченными на это лицами ЗабГУ и подписываются ректором университета. Заключенные договоры регистрируются и передаются на хранение в управление бухгалтерского учета вуза. Хранение договоров осуществляется в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Критерии отбора абитуриентов определены в Правилах приема в Забайкальский государственный университет. На сайте университета выделен отдельный раздел для абитуриентов. В этом разделе приводится информация о направлениях и специальностях и правилах приема в вуз, работе подготовительных курсов и результатах набора студентов в предыдущий год. Для информирования абитуриентов к началу приемной кампании вузом подготавливаются печатные рекламные материалы и выступления на радио и телевидении.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

Университет осуществляет контроль, необходимый для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам. Поступающая в ЗабГУ продукция подвергается количественной и качественной приемке, которую осуществляет персонал отдела снабжения. К проведению этих работ, в случае необходимости, могут привлекаться сотрудники тех подразделений университета, которые используют приобретаемую продукцию.

Верификация абитуриентов осуществляется путем проведения необходимых процедур входного контроля: собеседования, диагностического тестирования и т.д.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

ЗабГУ планирует и осуществляет основную деятельность в соответствии с Уставом университета в управляемых условиях. Для эффективного управления основными процессами выявлены ключевые характеристики (элементы) процессов, измерение и контроль которых обеспечивают качество продукции/услуг вуза. Основным методом контроля процессов является процесс верификации и связанные с ним различного рода проверки и испытания.

В реестре процессов СМК университета определены следующие основные процессы: прием студентов, учебная деятельность, воспитательная и социальная работа, научно-исследовательская деятельность, содействие занятости студентов и трудоустройству выпускников, международная деятельность, дополнительное образование.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Целью процесса «Прием студентов» является организация ежегодной успешной приемной компании. Ответственность за процесс несет проректор по организационным вопросам. Менеджером процесса является начальник управления по приему студентов и маркетингу.

Целью процесса «Учебная деятельность» является планирование, подготовка и разработка учебно-организационной и учебной документации, а также качественная организация учебного процесса в вузе. Результатом процесса является разработка образовательных программ, учебно-организационной документации (календарного учебного графика, общей учебной нагрузки и штатного расписания кафедр, распределения учебной нагрузки на кафедрах, расписания занятий) и реализация образовательных программ разного уровня. Результатом этого процесса является также организация образовательного процесса (проведение аудиторных занятий, организация самостоятельной работы студентов, прохождение учебных, ознакомительных, педагогических, научно-исследовательских, производственных и других практик, осуществление промежуточной и итоговой аттестаций студентов).

Ответственным за процесс «Учебная деятельность» является проректор по учебной работе, а менеджером процесса – начальник УМУ.

Воспитательная и социальная работа в вузе осуществляется по направлениям гражданско-патриотического воспитания, пропаганды здорового образа жизни, развития студенческого самодетельного творчества, организации работы по профилактике правонарушений и т.д.

Ответственным за воспитательную деятельность в вузе является проректор по воспитательной и социальной работе, менеджером процесса – начальник управления воспитательной и социальной работы.

Процесс «Воспитательная и социальная работа» осуществляется в соответствии с ДП 7.05-03-2014 Воспитательная и социальная работа.

Управление научно-исследовательской работой сотрудников и студентов вуза осуществляется путем контроля над выполнением календарных планов работ, сбора и анализа данных об удовлетворенности заказчиками результатами работ, разработки предупредительных действий, направленных на устранение возможных причин невыполнения НИР.

Управление научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими работами проводится в соответствии с ДП 7.01-03-2014 Научно-исследовательская деятельность. Владелец процесса «Научно-исследовательская деятельность» является проректор по научной и инновационной работе, а менеджером – начальник научно-исследовательского управления.

Основной целью процесса «Содействие занятости студентов и трудоустройству выпускников» является валидация проектирования и разработки образовательных программ. Ответственным за процесс является проректор по учебной работе, менеджером процесса – начальник отдела содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников. Процесс осуществляется в соответствии с ДП 7.2.01-01-2014 Содействие занятости студентов и трудоустройству выпускников.

Повышения внимания к международной деятельности вузов обусловило введение в перечень основных процессов процесса «Международная деятельность». Цель процесса повысить привлекательность вуза на международном рынке образовательных услуг.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Координацией международной деятельности в вузе (академическая мобильность, международные мероприятия и др.) занимается управление международной деятельности, владельцем процесса является проректор по организационным вопросам.

Процесс «Международная деятельность» осуществляется в соответствии с ДП 7.03-03-2014 Международная деятельность.

Процесс «Дополнительное образование» включает дополнительное образование детей и взрослых и дополнительное профессиональное образование. Дополнительное образование детей подразумевает в первую очередь довузовскую подготовку, которая осуществляется для повышения качества подготовки абитуриентов, улучшения их профессиональной ориентации и обеспечения комплектования контингента студентов в университете. Организация и проведения довузовской подготовки координируется ФДПО.

Процесс «Дополнительное образование» включает деятельность ФДПО, кафедр других факультетов, лицей, гуманитарно-технического колледжа, подготовительных курсов, а также профориентационную работу в школах.

Ответственными за процесс «Дополнительное образование» в университете являются проректор по дополнительному профессиональному образованию, менеджером процесса является декан ФДПО. Управление процессом осуществляется в соответствии с ДП 7.02-03-2014 Дополнительное образование.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Валидация демонстрирует способность процессов предоставления образовательных услуг в области среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательной работы, осуществления научно-исследовательской и международной деятельности достигать запланированных результатов. В ЗабГУ разработаны меры по этим процессам, которые включают:

- определение критериев для анализа и утверждения процессов;
- утверждение соответствующего оборудования и квалификации персонала для функционирования процессов;
- применение конкретных методов и процедур;
- требования к записям.

Валидация основных процессов демонстрирует способность этих процессов достигать запланированные результаты. Валидация осуществляется в процессе всех видов итоговой аттестации обучающихся – сдачи государственных экзаменов, защиты выпускных квалификационных работ и др. и подтверждается наличием у университета лицензии на ведение образовательной деятельности и свидетельства о государственной аккредитации.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость продукции/услуг ЗабГУ на всех стадиях жизненного цикла осуществляется с целью выявления причин, возникающих несоответствий в ходе основной деятельности университета.

Объектами идентификации прослеживаемости являются обучающиеся (студенты, слушатели), результаты образовательной деятельности (уровень знаний выпускников) и результаты научной деятельности вуза.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Средствами идентификации прослеживаемости обучающихся и их уровня знаний являются приказы ректора о зачислении, отчислении и переводе, договоры на оказание образовательных услуг, учебные планы по направлениям и специальностям, личные дела, студенческие читательские билеты, зачетные книжки, курсовые работы/проекты, журналы учета (посещаемости, текущей успеваемости), выпускные квалификационные работы, экзаменационные ведомости, протоколы ГЭК и ГАК, индивидуальные планы и отчеты аспирантов, выписки из протоколов диссертационных советов, решения ВАК о присвоении ученых званий и степеней и т.д.

Прослеживаемость выполнения учебных планов направлений и специальностей осуществляет УМУ.

Прослеживаемость выполнения рабочих программ дисциплин осуществляют заведующие кафедрами.

Идентификацию обучающихся осуществляют деканаты факультетов. Студентам присваивается идентификационный номер (номер зачетной книжки). Прослеживаемость студентов осуществляется на основании личного дела, студенческого билета и зачетной книжки.

За идентификацию и прослеживаемость результатов образовательной деятельности вуза отвечает проректор по учебной работе.

Средствами идентификации и прослеживаемости результатов научной деятельности вуза являются планы проведения НИР, их промежуточные и заключительные отчеты. Идентификацию научно-технической продукции и прослеживаемость выполнения НИР осуществляет научно-исследовательское управление.

За идентификацию и прослеживаемость научной и инновационной деятельности вуза отвечает проректор по научной и инновационной работе.

7.5.4 Собственность потребителей

Университет несет ответственность за собственность потребителей, полученную вузом на временное хранение. Основными элементами собственности потребителей в ЗабГУ являются:

- подлинные документы, предоставляемые при поступлении в университет (аттестат, диплом и другие документы), идентифицируемые и прослеживаемые отделом учета студентов. Документы хранятся в личных делах студентов до окончания их срока обучения в университете;
- документы, предоставляемые при переводе из другого вуза (академическая справка и др.);
- документы, предоставляемые при поступлении в аспирантуру;
- трудовые книжки сотрудников, хранящиеся в управлении кадров вуза;
- другие виды документов;
- личные вещи обучающихся, сданные в гардеробы корпусов вуза;
- помещения, арендуемые у других организаций;
- учебное и научное оборудование, программное обеспечение, арендуемые или используемые по договорам с другими организациями.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Подтверждением принятия на хранение и гарантии защиты собственности потребителей продукции/услуг вуза являются соответствующие документы: расписки о принятии документов на хранение, номерки гардеробов, договоры об аренде или использовании оборудования, программного обеспечения и интеллектуальной собственности и др.

В случае повреждения либо утере университетом собственности потребителей последние ставятся в известность. Записи об этом поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями. Все спорные вопросы, связанные с собственностью потребителей, решаются в установленном порядке.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

В связи со спецификой вуза сохранение соответствия образовательной услуги вуза отождествляется с трудоустройством выпускников университета. Трудоустройство выпускников осуществляется по целевым договорам между ЗабГУ и предприятиями, существующим вакансиям и заявкам от предприятий и организаций. Кроме этого, выпускники могут разместить свои данные на портале трудоустройства выпускников вузов страны www.diplom4rabota.ru.

Процедура содействия трудоустройству выпускников осуществляется отдел содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников в соответствии с Положением об отделе содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников.

Сведения о трудоустройстве выпускников, окончивших вуз по дневной форме обучения, обсуждаются на Ученом совете ЗабГУ и документируются. Основным документом является ежегодный отчет, который отправляется в Комитет государственной статистики по Забайкальскому краю и Министерство образования и науки РФ.

В соответствии с Уставом ЗабГУ студенты имеют право на восстановление в университете в течение пяти лет после отчисления по собственному желанию или по иной уважительной причине. При этом сохраняется основа обучения (бюджетная или с полной компенсацией затрат), в соответствии с которой они обучались до отчисления, при наличии в университете вакантных мест.

Сохранение соответствия научно-технической продукции, поставляемой потребителям в ходе реализации научно-исследовательской деятельности вуза, осуществляется в соответствии с условиями контрактов/договоров между ЗабГУ и заказчиками.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

Образовательные услуги предоставляются вузом в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов, профессиональных стандартов, других нормативно-правовых документов и дополнительными требованиями потребителей этих услуг. Измерения соответствия образовательных услуг установленным требованиям осуществляются в ЗабГУ в процессе проведения контрольных мероприятий: зачетов, экзаменов, защиты курсовых работ/проектов, аттестации практик, проведения государственных экзаменов, защиты выпускных квалификационных работ и внешней независимой оценки качества образования.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Средствами измерения/контроля соответствия качества образовательных услуг являются фонды оценочных средств: вопросы к зачетам, фонды контрольных заданий по проверке остаточных знаний, экзаменационные билеты, компьютерные программные средства (инструментальная среда тестирования и банки тестовых заданий). Экзаменационные билеты пересматриваются и утверждаются ежегодно заведующими кафедрами. Банки тестовых заданий по дисциплинам, вопросы к зачетам и фонды контрольных заданий актуализируются преподавателями, ведущими учебные дисциплины. В вузе приветствуется внешняя сертификация фондов оценочных средств. Оценка качества образования, осуществляемая внешними процедурами, проводится по сертифицированным педагогическим измерительным материалам.

Ответственность за состояние средств измерений качества образовательных услуг несут заведующие кафедрами.

Управление средствами измерений и контроля при проведении научно-исследовательских работ в вузе осуществляют руководители этих работ. Ответственным за метрологический надзор в ЗабГУ является главный специалист по метрологии и стандартизации. Осуществление метрологического надзора в вузе проводится в соответствии с Государственной системой обеспечения единства измерений.

Там, где необходимо обеспечить результаты, имеющие законную силу, средства измерения и контроля поверяются в установленные периоды, регулируются, идентифицируются и защищаются от несанкционированных регулировок, повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Руководители научно-исследовательских работ представляют главному специалисту по метрологии и стандартизации заявки с перечнем научных приборов, подлежащих поверке. Составляется график поверки, который утверждается проректором по научной и инновационной работе университета и ФГУ «Забайкальский центр стандартизации, метрологии и сертификации» (ЦСММ).

В университете имеются аттестованные испытательные лаборатории, имеющие свидетельства ФГУ ЦСММ о состоянии измерений в них.

Средства измерений и контроля, прошедшие поверку, соответствующим образом идентифицируются: выдаются свидетельства об их поверке, наносятся надписи/ярлыки с информацией о поверке, производятся записи в журнале. Записи результатов поверки поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Сотрудники, использующие средства измерений, несут ответственность за сохранность идентификационного статуса их поверки. Руководители научно-исследовательских работ назначают ответственного за правильное использование средств измерений и соблюдение сроков их поверки.

Текущее обслуживание и ремонт средств измерений и контроля, используемых в научно-исследовательских работах, осуществляются внешними организациями на договорной основе с ЗабГУ. Ремонт и техническое обслуживание компьютерной техники вуза осуществляется отделом ремонта и техобслуживания.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Неизменной целью ЗабГУ является непрерывное улучшение всех видов своей деятельности. Необходимые решения по корректирующим и предупреждающим действиям принимаются руководством университета на основе постоянного анализа и информации о функционировании, как отдельных структурных подразделений, так и всего вуза в целом.

Университет планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые ему для демонстрации соответствия своей продукции/услуги, обеспечения соответствия и постоянного повышения результативности внутривузовской СМК.

В системе менеджмента качества вуза определены методы, используемые для мониторинга, измерения, анализа и улучшения, а также требования к регистрации данных в записях по качеству. Результативность проводимых в вузе мониторинга и измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов.

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

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Внутренними и внешними потребителями продукции/услуг университета являются студенты всех форм обучения, их родители (законные представители), выпускники, докторанты, научно-педагогический и учебно-вспомогательный персонал вуза, предприятия, организации, администрация субъекта Федерации, региональная служба занятости, Министерство образования и науки РФ и общество в целом. В процессе предоставления научно-исследовательской продукции и образовательных услуг в ЗабГУ устанавливается обратная связь с потребителями, осуществляется сбор информации, касающейся степени их удовлетворенности и/или неудовлетворенности деятельностью вуза.

Мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями соответствия продукции/услуги ЗабГУ установленным требованиям, является одним из способов оценки функционирования внутривузовской СМК.

В качестве источников информации об удовлетворенности потребителей используются официальные отзывы потребителей, результаты анкетирования и опросов, аудио-видео записи бесед со студентами и сотрудниками, сообщения в различных средствах массовой информации, решения трудовых коллективов и другие формы документов, касающиеся результатов деятельности вуза. В работе по повышению удовлетворенности потребителей учитывается также информация о потребности рынка труда, требованиях конкретных потребителей, конкурентах (вузах, осуществляющих подготовку специалистов по аналогичным специальностям и направлениям).

Оценка удовлетворенности потребителей проводится в вузе в соответствии с утвержденной программой исследовательского проекта «Анализ и оценка степени

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

удовлетворенности студентами, преподавателями, выпускниками и работодателями профессиональной подготовкой в ЗабГУ». При необходимости проводятся внеплановые мероприятия.

Для проведения мониторинга в вузе используются методы анкетирования и тестирования по специально разработанным опросным листам, тестам и анкетам. Проведения анкетирования и тестирования осуществляется сотрудниками института социальных наук, психологии и педагогики. Разработка и обработка заполненных опросных листов, анкет и других документов проводится с использованием специальных методик и программного обеспечения. Полученная информация используется при анализе деятельности СМК со стороны руководства, при выработке предупреждающих и корректирующих действий, определении ресурсов, необходимых для повышения удовлетворенности потребителей, а также улучшения основной деятельности вуза.

Ответственность за оценку удовлетворенности потребителей услуг университета и инициирование соответствующих действий по повышению их удовлетворенности возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству.

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

Университет проводит внутренние аудиты (проверки) через запланированные интервалы с целью установления того, что внутривузовская система менеджмента качества соответствует запланированным требованиям, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Организация, порядок планирования, подготовки и проведения внутренних аудитов, ответственность и полномочия сотрудников определены в ДП 8.2.2.01-03-2014 Внутренний аудит.

Программа аудитов формируется с учетом важности процессов, участков и направлений деятельности вуза, подлежащих проверке: аудит процессов, подразделений, образовательных программ, системный аудит (аудит СМК) и др. При составлении программы учитываются результаты предыдущих аудитов.

Внутренние аудиты могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые аудиты проводятся не реже одного раза в год. Программа проведения аудитов структурных подразделений вуза составляется начальником УГКО, согласовывается с уполномоченным по качеству вуза, утверждается ректором и доводится до сведения всех СП.

Внеплановые аудиты назначаются распоряжением ректора ЗабГУ по предложению уполномоченным по качеству вуза при существенных изменениях в организации деятельности или структуре университета, введении новых процессов и др. Внеплановые аудиты могут проводиться также в случае ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты деятельности по качеству структурных подразделений и вуза в целом.

Главный менеджер по внутреннему аудиту совместно с начальником УГКО и ПР/УК назначает ведущего аудитора (руководителя группы) и утверждает состав группы из числа внутренних аудиторов вуза.

Порядок проведения аудита регламентируется планом аудита. В ходе проверки аудиторы на основе свидетельств аудита устанавливают, насколько документация по менеджменту качества (РК, стандарты, записи по качеству и др.) соответствует

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

установленным требованиям и в какой мере требования документации соблюдаются на рабочих местах. Выявленные несоответствия отражаются в протоколе аудита. На каждое выявленное несоответствие заполняется протокол несоответствия по установленной форме.

Отчет о проведении аудита с выявленными несоответствиями передается главным менеджером по внутреннему аудиту начальнику УГКО. Руководитель подразделения на основании протоколов заполняет журналы корректирующих и предупреждающих действий. По каждому корректирующему и предупреждающему действию руководителем подразделения проводится анализ его результативности.

Все документы по аудиту хранятся в УГКО.

Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям университета анализируются уполномоченным по качеству вуза.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

В ЗабГУ разработан и применяется комплекс методов мониторинга и измерения процессов основной деятельности вуза.

В университете создана система контроля процессов образовательной деятельности, целью которой является соблюдение требований федеральных государственных образовательных стандартов и нормативной документации вуза. Эта система включает контроль состояния учебно-организационной и методической документации, библиотечно-информационного обеспечения, материально-лабораторной базы, аудиторного фонда и др. Внешний контроль процессов образовательной деятельности вуза осуществляет Министерство образования и науки РФ, внутренний контроль – проректора по учебной работе.

Внешний контроль выполнения вузом бюджетных научно-исследовательских работ осуществляется Министерством образования и науки РФ. Внутренний контроль над исполнением НИОКР осуществляется проректором по научной и инновационной работе.

В вузе составлена матрица атрибутов процессов СМК (приложение Г). Каждая документированная процедура содержит карту процесса, в которой представлены критерии, показатели мониторинга, его периодичность и распределение ответственности.

Цели в области качества трансформированы на уровень структурных подразделений вуза. Владельцы процессов осуществляют постоянный мониторинг соответствия планируемых и фактических (достигнутых) показателей. В случае выявления несоответствий проводятся корректирующие действия для качественного проведения процессов. Показатели результативности процессов разрабатываются владельцами процессов.

Ответственность за осуществление мониторинга и измерение процессов, проведение действий по их улучшению возложена на владельцев процессов.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

В ЗабГУ осуществляются мониторинг и измерение характеристик выпускаемой продукции/услуги с целью проверки соблюдения установленных требований к ним.

Образовательными услугами университета являются компетенции, которые приобретают обучающиеся в результате освоения образовательных программ.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ПК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Мониторинг и измерение уровня качества образовательной услуги осуществляется в вузе по двум направлениям. Во-первых, это оценка результата образовательного процесса (соответствия результатов обучения требованиям ФГОС и заинтересованных сторон). Во-вторых, это оценка гарантий качества образования на программном уровне.

Контроль полученных знаний, умений и навыков проводится систематически и на всех этапах образовательного процесса вуза. Он включает входной контроль абитуриентов, текущий контроль знаний студентов (семинары, практические и лабораторные занятия, курсовые работы/проекты, индивидуальные задания, рефераты, контрольные работы, тесты и др.), промежуточный контроль (зачетные недели и экзаменационные сессии), контроль остаточных знаний студентов, итоговую аттестацию выпускников (государственные экзамены и выпускные квалификационные работы).

Результаты проверки качества полученных знаний, умений, навыков и достигнутого уровня компетенций студентов регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии в виде протоколов текущего контроля, зачетных и экзаменационных ведомостей, журналов, зачетных книжек, приложений к дипломам и т.д.

Ответственными в структурных подразделениях вуза за контроль и измерение качества образовательных услуг являются заведующие кафедрами, деканы факультетов и директор института.

Свидетельством соответствия качества образовательной услуги в вузе установленным критериям является выдача диплома о высшем образовании с приложением, в котором приводится оценка уровня сформированных компетенций у выпускника. Выдача диплома осуществляется только после полного завершения теоретического курса обучения и успешного прохождения итоговых аттестационных мероприятий. Ответственным лицом, санкционирующим представление качественных образовательных услуг в вузе, является ректор ЗабГУ.

Оценка гарантий качества образования осуществляется по критериям: стратегия и менеджмент программы, структура программы, учебно-методическая документация, технологии и методики образовательной деятельности, ресурсы (кадровые, материально-технические, финансовые, информационные), научно-исследовательская деятельность, участие работодателей в реализации программ, участие студентов в определении содержания программы, студенческие сервисы, профориентация и подготовка студентов.

Основными видами научно-исследовательской работы в вузе являются бюджетные/хоздоговорные научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, докторантура, научно-исследовательская работа студентов.

В ходе выполнения НИР ее руководитель осуществляет предварительный анализ результатов работы и, при необходимости, предпринимает предупреждающие действия, направленные на устранение возможных причин некачественного выполнения НИР. Если по окончании этапа работы запланированный результат не достигнут, то проводится анализ причин, после чего назначаются корректирующие действия. Оформление акта приемки-сдачи по окончании НИОКР свидетельствует о качественном проведении научно-исследовательской работы. Мониторинг и измерение научно-исследовательской продукции осуществляется в соответствии с ДП 7.01-03-2014 Научно-исследовательская деятельность.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Научно-исследовательская работа студентов осуществляется по планам, утверждаемым на заседаниях кафедр. Ответственность за научно-исследовательскую работу студентов несут заведующие кафедрами.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

В ЗабГУ для осуществления Политики в области качества Забайкальского государственного университета проводятся выявление, анализ и устранение несоответствий образовательных услуг и научно-исследовательской продукции с целью предотвращения их непреднамеренного использования или поставки.

Несоответствия в ЗабГУ выявляются при анализе поступивших претензий потребителей, контроле качества процессов руководством подразделений, проверке деятельности университета внешними организациями и проведении внутреннего аудита СМК.

Способы контроля и управления, ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией определены в ДП 8.3.01-03-2014 Управление несоответствующей продукцией.

В процессе учебной деятельности несоответствия выявляются при проведении зачетной недели, допуска к сессии, экзаменационной сессии, аттестации практики и итоговых аттестационных мероприятий.

Несоответствия, возникающие при оказании образовательных услуг, могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов/рабочих программ и их реализации, из-за недостаточной квалификации профессорско-преподавательского состава, а также по вине обучающихся.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими по результатам внешних и внутренних аудитов, на основании информации от работодателей, по результатам контроля обучающихся и анализа рекламаций. При признании учебного плана/рабочей программы несоответствующим он идентифицируется как таковой и осуществляется документирование несоответствий.

За идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах отвечают начальник УМУ. За идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ отвечают деканы факультетов.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случаях невыполнения индивидуального плана, нарушения трудовой дисциплины, требований охраны труда и внутреннего распорядка, по результатам текущих проверок и при рассмотрении рекламаций. В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и документируются. При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности производят расторжение с ними трудового контракта.

За идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего недостаточную квалификацию, отвечают заведующие кафедрами.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по результатам прохождения контрольных точек, текущих проверок, экзаменационной сессии и итоговой государственной аттестации. В случае признания обучающегося неуспевающим по его вине ему может быть предоставлено право на повторное обучение, академический отпуск

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

или происходит процедура отчисления обучающего из ЗабГУ («утилизации несоответствующей продукции»).

Записи о характере выявленных несоответствий и любых последующих предпринятых действиях (разрешение на переэкзаменовку, перевод на повторное обучение, отчисление, восстановление и др.) регистрируются в формах, установленных в университете. Такими формами являются журналы экзаменационных сессий, экзаменационные ведомости, распоряжения по институту/факультетам и приказы по университету, учебные карточки студентов и др. Эти записи поддерживаются в рабочем состоянии согласно требованиям ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Управление несоответствующей образовательной услугой, выявленной после ее предоставления, для вуза неприменимо, так как неуспевающим студентам не выдается диплом о высшем образовании и они, соответственно, не могут приступить к работе как квалифицированные дипломированные специалисты.

За идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов отвечают деканы факультетов.

Проректора по учебной работе отвечают за несоответствующие образовательные услуги, предоставляемые вузом, и принимает меры по их устранению.

Несоответствия при проведении научно-исследовательских работ могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения НИР, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательской работе.

Несоответствия в бюджетных НИОКР могут быть выявлены при проведении контроля Министерством образования и науки РФ, руководителями работ, а также при рассмотрении результатов на совете по научной и инновационной деятельности. Несоответствия в хоздоговорных НИОКР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научным руководителем, а также внешнего контроля заказчиком. Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов могут быть выявлены при проведении экзаменов, текущих аттестаций, а также итоговой государственной аттестации (защите диссертации).

Анализ причин появления несоответствий в НИОКР проводит научный руководитель работы. Анализом причин появления несоответствий в работе докторантов занимается их научный руководитель. Начальник отдела подготовки кадров высшей квалификации отвечает за исправление несоответствий в работе докторантов.

В ЗабГУ записи о характере несоответствий научно-исследовательской продукции и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, поддерживаются в рабочем состоянии. После исправления несоответствующей продукции она подвергается повторной верификации для подтверждения соответствия установленным требованиям. Если несоответствующая продукция выявлена после ее поставки или начала использования, то вуз предпринимает действия, адекватные по наступившим или потенциальным последствиям несоответствия.

Проректор по научной и инновационной работе отвечает за несоответствия, возникающие при проведении научно-исследовательского процесса в вузе, и принимает меры по их устранению.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

8.4 Анализ данных

В ЗабГУ определены, собираются, обрабатываются, анализируются и хранятся данные, необходимые для демонстрации пригодности и результативности внутривузовской СМК, а также определения направлений по улучшению ее деятельности.

Эти данные включают:

- результаты измерений процессов СМК;
- результаты образовательного процесса (отчеты по практикам, курсовые работы/проекты, результаты экзаменационных сессий, работы ГЭК);
- рейтинг вуза по программе Министерства образования и науки РФ;
- информационно-аналитические карты результатов педагогических измерений Федеральных Интернет-экзаменов в сфере профессионального образования;
- результаты социологических опросов и анкетирования для оценки удовлетворенности заинтересованных сторон;
- результаты самообследования деятельности вуза;
- результаты внутренних аудитов и др.

Анализу подвергаются данные, полученные в результате измерений и мониторинга процессов, контроля всех видов деятельности вуза, проведения внешних/внутренних аудитов и социологических исследований, осуществления корректирующих и предупреждающих действий, предъявления рекламаций и отзывов.

Анализ данных проводится с целью получения достоверной информации о:

- результативности функционирования системы менеджмента качества;
- контроле и оценке результативности процессов жизнедеятельности вуза;
- удовлетворенности и/или неудовлетворенности потребителей продукции/услуг вуза;
- результативности принимаемых управленческих решений;
- результативности использования научного потенциала университета;
- уровне предоставления образовательных услуг;
- уровне проводимых научных исследований;
- актуальности образовательных/научных разработок и конкурентоспособности результатов.

Анализ результативности функционирования внутривузовской системы менеджмента качества осуществляется в соответствии с ДП 5.01-03-2014 Менеджмент качества.

Анализ данных осуществляется при помощи математических, в том числе статистических методов контроля. В структурных подразделениях вуза определение потребности в привлечении тех или иных статистических методов для анализа данных осуществляется руководителями и уполномоченными по качеству этих подразделений.

Анализ данных направлен на сравнение достигнутых результатов процессов/подразделений с запланированными показателями. Он осуществляется планомерно согласно п. 5.4 настоящего РК и/или по мере возникновения в этом необходимости (например, по требованию высшего руководства университета, запросу Министерства образования и науки РФ и др.).

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Результаты анализа данных предоставляются руководству вуза в виде аналитических записок, статистических и других видов отчетов, табличных и графических форм.

Результаты анализа данных для улучшения результативности СМК докладываются на заседаниях советов институтов и университета.

Ответственность за проведение анализа данных по соответствующим процессам/видам деятельности возложена на владельцев процессов/руководителей подразделений, которые представляют информацию высшему руководству ЗабГУ для принятия им управленческих решений.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение представляет собой повторяющуюся деятельность по увеличению способности выполнять установленные требования.

В ЗабГУ процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения результативности и эффективности внутривузовской СМК, а также удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон путем максимального использования творческой инициативы, опыта и знаний сотрудников.

Постоянное улучшение распространяется на продукцию/услуги университета, процессы жизнедеятельности вуза, систему менеджмента качества, производственную среду, инфраструктуру и т.д.

Для реализации процесса постоянного улучшения в университете осуществляются следующие мероприятия:

- обеспечивается отражение в Политике в области качества Забайкальского государственного университета приверженности к выполнению требований и постоянному улучшению: совершенствованию образовательного процесса, улучшению учебно-методического и материально-технического обеспечения, совершенствованию структуры подготовки специалистов и др. (п. 5.3 настоящего Руководства);
- обеспечивается планирование высшим руководством качества продукции/услуги, которое включает постоянное улучшение СМК (п. 5.4.2 настоящего РК);
- демонстрируется приверженность и активное участие высшего руководства в разработке и улучшении СМК (п. 5.1 настоящего РК);
- определяются и своевременно обеспечиваются необходимые ресурсы для внедрения и улучшения процессов СМК (п. 6.1 настоящего РК);
- определяются, планируются и внедряются действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения улучшений (п. 8.1 настоящего РК);
- обеспечивается участие персонала в работе по постоянному улучшению: делегирование ему полномочий, создание рабочих групп, обучение, повышение квалификации и др. (п. 6.2 настоящего РК);
- планируются и выполняются мероприятия по постоянному улучшению процессов/работы подразделений в соответствии с показателями их результативности;

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

- реализуется нацеленность подразделений на потребности заинтересованных сторон (п. 5.2 настоящего РК);
- осуществляется стандартизация достижений посредством документирования СМК.

Вопросы состояния и улучшения процессов/работы подразделений ЗабГУ постоянно заслушиваются на заседаниях советов факультетов/института и университета, заседаниях кафедр и собраниях трудовых коллективов.

Ответственность за процесс постоянного улучшения в университете возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству.

Руководители подразделений несут ответственность за составление планов работы своих подразделений по улучшению их деятельности, а также формированию действий по внедрению достигнутых улучшений.

8.5.2 Корректирующие действия

ЗабГУ осуществляет корректирующие действия и коррекции, предпринимаемые для устранения выявленных несоответствий/нежелательных ситуаций, причин их возникновения и предотвращения их повторного возникновения. Корректирующие действия рассматриваются в вузе как одно из средств улучшения деятельности университета.

Процесс корректирующих действий осуществляется во всех структурных подразделениях университета, входящих в область применения СМК, в соответствии с ДП 8.5.2.01-03-2014 Корректирующие и предупреждающие действия.

Процедура корректирующих действий включает:

- выявление несоответствий, анализ их значимости и степени влияния на качество образовательной услуги/научно-исследовательской продукции вуза;
- установление причин возникновения несоответствий, в частности с использованием статистических методов (диаграммы Парето, причинно-следственные диаграммы и др.);
- определение, планирование и реализацию корректирующих действий для предотвращения повторений несоответствий;
- регистрацию результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

Ведение записей по корректирующим действиям осуществляется в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Источником информации для планирования и осуществления корректирующих действий являются:

- отчеты о внутренних аудитах (п. 8.2.2 настоящего РК);
- результаты инспекционных проверок вуза;
- результаты анализа данных для улучшения (п. 8.4 настоящего РК);
- результаты анализа СМК со стороны руководства вуза (п. 5.6 настоящего Руководства);
- результаты текущей деятельности структурных подразделений вуза;
- результаты мониторинга и измерения процессов (п. 8.2.3), продукции (п. 8.2.4 настоящего РК);

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

– претензии и/или жалобы потребителей (п. 8.2.1 настоящего РК). Ответственность за руководство, координацию и контроль процесса корректирующих действий, осуществляемых в университете, а также оценку их результативности возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству.

Ответственность за разработку планов корректирующих действий, их осуществление и ведение записей по результатам предпринятых действий возлагается на руководителей тех структурных подразделений, в которых были обнаружены несоответствия.

8.5.3 Предупреждающие действия

Университет определяет предупреждающие действия, предпринимаемые им для устранения возможных потенциальных несоответствий/нежелательных ситуаций во избежание их появления. Предупреждающие действия рассматриваются вузом как одно из эффективных средств улучшения своей деятельности.

Предупреждающие действия осуществляются во всех структурных подразделениях университета, входящих в область применения СМК, в соответствии с ДП 8.5.2.01-03-2014 Корректирующие и предупреждающие действия.

Процедура предупреждающих действий включает:

- установление возможных несоответствий и их причин;
- оценку необходимости проведения действий для исключения самой возможности появления несоответствий;
- определение и реализацию предупреждающих действий;
- регистрацию результатов предпринятых предупреждающих действий;
- анализ результативности предпринятых превентивных действий.

Ведение записей по предупреждающим действиям осуществляется в соответствии с ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Источником информации для планирования и проведения предупреждающих действий являются:

- обобщенные данные от заинтересованных сторон;
- результаты анализа потенциальных рисков, связанных с последствиями возможных проблем (например, при открытии новой специальности, закупке оборудования, распределении ресурсов и т.д.);
- результаты анализа данных для улучшения (п. 8.4 настоящего Руководства);
- результаты анализа результативности СМК со стороны руководства вуза (п.5.6 настоящего Руководства);
- оценка измерений по удовлетворенности потребителей (п.8.2.1 настоящего Руководства).

Ответственность за руководство, координацию и контроль предупреждающих действий, осуществляемых в университете, а также оценку их результативности возложена на представителя руководства – уполномоченного по качеству.

Ответственность за разработку планов предупреждающих действий, их осуществление и ведение записей по результатам предпринятых действий возлагается на руководителей тех структурных подразделений вуза, в которых осуществляются предупреждающие действия.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Приложения

Приложение А

Реестр разработанной документации СМК ЗабГУ

№ п/п	Наименование документа	Шифр
Управление качеством (I уровень)		
1.	Политика и цели в области Качества	-
2.	Руководство по качеству	РК 4.2.2-04-2015
Управление качеством (II уровень)		
3.	Управление документацией	ДП 4.2.3.01-03-2014
4.	Управление записями	ДП 4.2.4.01-03-2014
5.	Внутренний аудит	ДП 8.2.2.01-03-2014
6.	Управление несоответствующей продукцией	ДП 8.3.01-03-2014
7.	Корректирующие и предупреждающие действия	ДП 8.5.2.01-03-2014
8.	Верификация и валидация процессов проектирования и разработки	ДП 7.3.01-01-2014
9.	Издательская деятельность	ДП 6.1.02-01-2014
10.	Производственная среда	ДП 6.4.01-03-2014
11.	Управление библиотечными и информационными ресурсами	ДП 6.1.04-02-2014
12.	Управление персоналом	ДП 6.2.01-03-2014
13.	Учебная деятельность	ДП 7.04-03-2014
14.	Дополнительное образование	ДП 7.02-03-2014
15.	Научно-исследовательская деятельность	ДП 7.01-03-2014
16.	Прием студентов	ДП 7.4.01-03-2014
17.	Планово-финансовая деятельность	ДП 6.1.02-03-2014
18.	Воспитательная и социальная работа	ДП 7.05-03-2014
19.	Стратегический менеджмент	ДП 5.01-03-2014
20.	Управление инфраструктурой	ДП 6.3.01-03-2014
21.	Содействие занятости студентов и	ДП 7.2.01-01-2014

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

	трудоустройству выпускников	
22.	Международная деятельность	ДП 7.03-03-2014
Управление качеством (III уровень)		
23.	Документированная процедура. Требования к построению, содержанию, оформлению и управлению	МИ 4.2.3.02-02-2014
24.	Должностная инструкция. Требования к построению, содержанию, оформлению и управлению	МИ 4.2.3-02-2011
25.	Положение о структурном подразделении. Требования к построению, содержанию, оформлению и управлению	МИ 4.2.2-02-2011
26.	Положение о факультете	П 7.5.10-02-2014
27.	Положение о кафедре	П 7.5.11-03-2014
Обеспечение качества (IV уровень)		
28.	Программа стратегического развития Забайкальского государственного университета на 2014-2017 годы	-
29.	Программа оптимизации деятельности Забайкальского государственного университета на 2014-2015 годы, согласованная с губернатором Забайкальского края и утвержденная заместителем Минобрнауки РФ	-

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Приложение Б
Перечень записей в ФГБОУ ВПО «Забайкальский государственный университет»

Пункт (подпункт) (ГОСТ ISO 9001-2011)	Название пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные записи, поддерживаемые в ЗабГУ в рамках реализации требований соответствующего пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные параметры управления записями	
			Ответственный за организацию ведения записи	Место хранения записи
Раздел 5 Ответственность руководства				
5.6.1	Анализ со стороны руководства. Общие положения	Результаты анализа СМК со стороны высшего руководства: – протоколы заседаний Ученого совета, ректората; – отчет об анализе СМК со стороны высшего руководства	Высшее руководство	Ученый совет
Раздел 6 Менеджмент ресурсов				
6.2.2	Человеческие ресурсы. Компетентность, подготовка и осведомленность	Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте персонала: – личные дела преподавателей и сотрудников	Начальник управления кадров	Управление кадров
Раздел 7 Процессы жизненного цикла продукции				
7.1	Планирование процессов жизненного цикла продукции	Свидетельства соответствия процессов жизненного цикла продукции и продукции требованиям: – цели в области качества; – планы работы университета; – результаты анализа требований и последующих действий	Высшее руководство	Ректорат
7.2.2	Процессы, связанные с потребителями. Анализ требований, относящихся к продукции	– договоры о контрактно-целевой подготовке специалистов; – отчет о результатах опроса потребителей и других заинтересованных сторон на предмет оценки их удовлетворенности – договоры об оказании дополнительных образовательных услуг;	Начальник отдела содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников, декан факультета дополнительного профессионального образования	Отдел содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников, факультет дополнительного профессионального образования

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Пункт (подпункт) (ГОСТ ISO 9001-2011)	Название пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные записи, поддерживаемые в ЗабГУ в рамках реализации требований соответствующего пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные параметры управления записями	
			Ответственный за организацию ведения записи	Место хранения записи
		– отзывы о качестве мероприятий, проводимых вузом, и компетентности студентов со стороны административных структур и социальных партнеров	директор института/ декан факультета	Факультеты
7.3.2	Проектирование и разработка. Входные данные для проектирования и разработки	<i>Входные данные о требованиях к продукции при проектировании:</i> – протоколы заседаний учебно-методического совета, совета по научной и инновационной деятельности; – учебные планы, подписанные представителями работодателей	Начальник учебно-методического управления, начальник научно-исследовательского управления	Учебно-методическое управление, научно-исследовательское управление
7.3.4	Проектирование и разработка. Анализ проекта и разработки	<i>Результаты систематических анализов и всех необходимых действий:</i> – протоколы заседаний учебно-методического совета, учебно-методических комиссий факультетов, совета по научной и инновационной деятельности, советов факультетов, заседаний кафедр	Начальник учебно-методического управления, начальник научно-исследовательского управления, директор института/ декан факультета	Учебно-методическое управление, научно-исследовательское управление, институт/факультеты
7.3.5	Проектирование и разработка. Верификация проекта и разработки	<i>Результаты верификации соответствия выходных данных входным требованиям:</i> – протоколы решений Ученого совета (о лицензировании ОПОП и др.); – лицензия, приложение к лицензии	Высшее руководство	Ректорат

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Пункт (подпункт) (ГОСТ ISO 9001-2011)	Название пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные записи, поддерживаемые в ЗабГУ в рамках реализации требований соответствующего пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные параметры управления записями	
			Ответственный за организацию ведения записи	Место хранения записи
7.3.6	Проектирование и разработка. Валидация проекта и разработки	<i>Результаты валидации проекта, свидетельствующие о том, что продукция способна отвечать требованиям:</i> – свидетельство о государственной аккредитации; – свидетельства о профессионально-общественной аккредитации; – сертификаты	Высшее руководство	Ректорат
7.3.7	Проектирование и разработка. Управление изменениями проекта и разработки	<i>Идентификация изменений проекта и результаты анализа влияния изменений на требования к продукции:</i> – протоколы заседаний учебно-методического совета, учебно-методических комиссий факультетов, совета по научной и инновационной деятельности, советов факультетов, заседаний кафедр	Высшее руководство, начальник учебно-методического управления, начальник научно-исследовательского управления, директор института/ декан факультета	Ректорат, учебно-методическое управление, научно-исследовательское управление, институт/факультеты
7.4.1	Закупки. Процесс закупок	<i>Результаты оценивания поставщиков и вытекающие действия по отношению к поставщикам:</i> – отчет о работе приемной комиссии; – приказы о зачислении студентов; – копии документов абитуриентов; – извещение об осуществлении закупок; – документация о закупках;	Начальник управления по приему студентов и маркетингу,	Управление по приему студентов и маркетингу,

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Пункт (подпункт) (ГОСТ ISO 9001-2011)	Название пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные записи, поддерживаемые в ЗабГУ в рамках реализации требований соответствующего пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные параметры управления записями	
			Ответственный за организацию ведения записи	Место хранения записи
		– протоколы оценки и сопоставления заявок на участие в открытом конкурсе; – протоколы рассмотрения и оценки котировочных заявок; – протоколы рассмотрения заявок на участие в открытом аукционе; – протоколы открытых аукционов; – протоколы подведения итогов аукциона; – договоры	начальник экономического управления	экономическое управление
7.5.3	Производство и обслуживание. Идентификация и прослеживаемость	<i>Записи по идентификации продукции:</i> – экзаменационные ведомости; – зачетные книжки студентов; – приказы о переводе студентов; – отчеты по воспитательной работе; – отчеты о выполнении научно-исследовательских работ; – отчеты о проведенных мероприятиях; – отчеты по практикам; – отчеты председателей ГАК	Директор института/ декан факультета	Институт/факультеты
7.5.4	Производство и обслуживание. Собственность потребителей	<i>Записи о собственности потребителя:</i> – журналы регистрации сведений об абитуриенте; – акты списания журналов регистрации сведений об абитуриенте; – акты о передаче оригиналов документов об образовании в архив; – описи личных дел студентов, переданных на хранение в архив; – описи личных дел сотрудников, переданных на хранение в архив; – описи карточек Т-2	Начальник управления по приему студентов и маркетингу, начальник отдела учета студентов, начальник управления кадров	Управление по приему студентов и маркетингу, отдел учета студентов, управление кадров

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Пункт (подпункт) (ГОСТ ISO 9001-2011)	Название пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные записи, поддерживаемые в ЗабГУ в рамках реализации требований соответствующего пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные параметры управления записями	
			Ответственный за организацию ведения записи	Место хранения записи
7.6	Управление устройствами для мониторинга и измерений	<i>Записи калибровок и проверок оборудования для мониторинга и измерений:</i> – свидетельства о сертификации фондов оценочных средств; – договора на использование систем: Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования, открытые международные Интернет-олимпиады, Интернет-тренажеры в сфере образования, диагностическое Интернет-тестирование студентов первого курса, Интернет-экзамен для выпускников бакалавриата/ специалитета	Начальник управления гарантии качества образования	Управление гарантии качества образования
8.2.2	Мониторинг и измерение. Внутренние аудиты (проверки)	<i>Записи внутренних аудитов:</i> – программа внутренних аудитов; – планы внутренних аудитов; – контрольные вопросники; – протоколы внутреннего аудита; – протоколы несоответствия; – сводные отчеты о результатах внутренних аудитов; – отчеты о внутренних аудитах за год	Начальник управления гарантии качества образования	Управление гарантии качества образования
8.2.4	Мониторинг и измерение. Мониторинг и измерение продукции	<i>Записи о санкционировании выпуска продукции:</i> – электронная рейтинговая ведомость; – экзаменационная ведомость; – книга протоколов заседаний ГАК; – отчеты председателей ГАК; – журнал учета выдачи дипломов о высшем образовании	Директор института/ декан факультета, начальник учебно-методического управления	Факультеты, учебно-методическое управление

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Пункт (подпункт) (ГОСТ ISO 9001-2011)	Название пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные записи, поддерживаемые в ЗабГУ в рамках реализации требований соответствующего пункта (подпункта) ГОСТ ISO 9001-2011	Основные параметры управления записями	
			Ответственный за организацию ведения записи	Место хранения записи
8.3	Управление несоответствующей продукцией	<i>Записи о несоответствующей продукции и последующих действиях:</i> – отчеты о самообследовании; – сводные сведения о проверках проведения учебных занятий согласно расписанию; – отчеты о непроведении учебных занятий; – приказы по личному составу студентов; – приказы по научной деятельности	Начальник управления гарантии качества образования, начальник учебно- методического управления, начальник научно- исследовательского управления	Управление гарантии качества образования, учебно- методическое управление, научно-исследовательское управление
8.5.2	Улучшение. Корректирующие действия	<i>Записи по результатам корректирующих действий:</i> – журналы корректирующих действий; – планы корректирующих действий; – протоколы заседаний учебно-методического совета, учебно- методических комиссий факультетов, совета по научной и инновационной деятельности, советов факультетов, заседаний кафедр	Начальник управления гарантии качества образования	Управление гарантии качества образования
8.5.3	Улучшение. Предупреждающие действия	<i>Записи по результатам предупреждающих действий:</i> – журналы предупреждающих действий; – планы предупреждающих действий; – протоколы заседаний учебно-методического совета, учебно- методических комиссий факультетов, совета по научной и инновационной деятельности, советов факультетов, заседаний кафедр	Начальник управления гарантии качества образования	Управление гарантии качества образования

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Приложение В
Реестр процессов СМК и матрица распределения ответственности за процессы СМК
Забайкальского государственного университета

№	Процессы	Владельцы процессов	Менеджеры процессов
Процессы управленческой деятельности			
1	Стратегический менеджмент	Ректор	Проректор по ОВ
2	Менеджмент качества	Проректор по УР	Начальник УГКО
3	Планово-финансовая деятельность	Ректор	Начальник ЭУ Начальник УБУ
Основные процессы			
1	Прием студентов	Проректор по ОВ	Начальник УПСиМ
2	Учебная деятельность	Проректор по УР	Начальник УМУ
3	Воспитательная и социальная работа	Проректор по ВСР	Начальник УВСР
4	Научно-исследовательская деятельность	Проректор по НиИР	Начальник НИУ
5	Содействие занятости студентов и трудоустройству выпускников	Проректор по УР	Начальник ОСЗСиТВ
6	Международная деятельность	Проректор по ОВ	Начальник УМД
7	Дополнительное образование	Проректор по ДПО	Декан ФДПО
Обеспечивающие процессы			
1	Управление персоналом	Ректор	Начальник УК
2	Издательская деятельность	Проректор по НиИР	Начальник ИК
3	Управление библиотечными и информационными ресурсами	Проректор по УР	Начальник НБ Начальник УИТ
4	Производственная среда	Проректор по УР	Начальник ООТиТБ
5	Управление инфраструктурой	Проректор по АХР	Начальник ЭО Начальник СО Начальник автогаража Начальник ОМТС Начальник ОКБ Начальник РСО

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
РК 4.2.2-04-2015	Руководство по качеству

Приложение Г
Распределение ответственности персонала ЗабГУ в СМК

Элемент СМК	Пункт (раздел) ГОСТ ISO 9001- 2011	Организатор процесса (ответственный)	Участник процесса (исполнитель)	Информируемый о процессе
1 Система менеджмента качества				
Управление Руководством по качеству, Политикой в области качества, документированными процедурами СМК	4.2.3	ПР/УК	Начальник УГКО	Персонал
Управление методическими инструкциями, рекомендациями, положениями по: - учебной работе	4.2.3	Проректор по УР	Начальники УМУ	ППС
- научной работе - воспитательной работе	4.2.3	Проректор по НиИР	Начальник НИУ	ППС
	4.2.3	Проректор по ВиСР	Зам. деканов факультетов по ВР	ППС
Управление должностными инструкциями	4.2.3	Проректор по УР	Начальник УК	Руководители СП
Управление внешней документацией вуза	4.2.3	Проректор по УР	Начальник ОО	Руководители СП
Управление записями СМК	4.2.4	ПР/УК	Начальник УГКО	Руководители СП
2 Ответственность руководства				
Разработка, актуализация и доведение Политики в области качества до персонала	5.3	Ректор	ПР/УК, начальник УГКО	Персонал
Разработка стратегии и целей в области качества вуза	5.4.1	Ректор	ПР/УК, проректоры	Персонал
Планирование создания и развития СМК	5.4.2	Ректор	ПР/УК	Персонал
Определение ответственности и полномочий (организационная структура вуза)	5.5.1	Проректор по УР	Начальник УК	Персонал
Внутренний обмен информацией	5.5.3	Ректор	Руководители подразделений	Персонал
Анализ со стороны руководства	5.6	Ректор	ПР/УК, проректоры	Руководители СП
3 Менеджмент ресурсов				
Обеспечение ресурсами	6.1	Ректор	Проректоры	Руководители СП
Информационные ресурсы	6.1	Проректор по НиИР	Начальник УИТ	Руководители СП
Финансовые ресурсы	6.1	Проректор по УР	Начальник ЭУ	Руководители СП



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

РК 4.2.2-04-2015

Руководство по качеству

Элемент СМК	Пункт (раздел) ГОСТ ISO 9001- 2011	Организатор процесса (ответственный)	Участник процесса (исполнитель)	Информируемый о процессе
Человеческие ресурсы	6.2	Проректор по УР	Начальник ОК	Руководители СП
Инфраструктура	6.3	Проректор по АХЧ	Проректоры	Руководители СП
Производственная среда	6.4	Проректор по УР	Начальник ООТ	Руководители СП
4 Процессы жизненного цикла продукции				
Планирование процессов жизненного цикла услуг/продукции	7.1	Проректоры	Руководители СП	Персонал
Процессы, связанные с потребителями: - образовательных услуг - научно-исследовательской продукции	7.2	Проректор по УР	Начальник ОСЗСиТВ	Зав. выпускающих кафедр
	7.2	Проректор по НиИР	Начальник НИУ	Руководители НИОКР
Проектирование и разработка: - образовательной деятельности - научно-исследовательской деятельности	7.3	Проректор по УР	Начальник УМУ	Зав. кафедрами
	7.3	Проректор по НиИР	Начальник НИУ	Руководители НИОКР
Закупки	7.4	Проректор по АХЧ	Деканы факультетов	Руководители СП
Производство и обслуживание: - учебная деятельность - научно-исследовательская деятельность - воспитательная деятельность	7.5	Проректор по УР	Начальники УМУ, ОСЗСиТВ	ППС
	7.5	Проректор по НиИР	Начальники НИУ, ОПКВК Зам. деканов по ВР	Руководители НИОКР
	7.5	Проректор по СРиМП		ППС
Управление устройствами для мониторинга и измерения: - образовательных услуг - научно-исследовательской продукции	7.6	Проректор по УР	Начальник УГКО	Зав. кафедрами Руководители НИОКР
	7.6	Проректор по НиИР	Начальник РО Начальник ПО	
Метрологическое обеспечение	7.6	Проректор по НиИР	Гл. спец. по метрологии и стандартизации	Руководители НИОКР, зав. кафедрами
5 Измерение, анализ и улучшение				
Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей: - образовательных услуг - научно-исследовательской продукции	8.2.1	Проректор по УР	Начальники ОСЗСиТВ, УГКО	Зав. кафедрами
	8.2.1	Проректор по НиИР	Начальники НИУ, ОПКВК	Руководители НИОКР

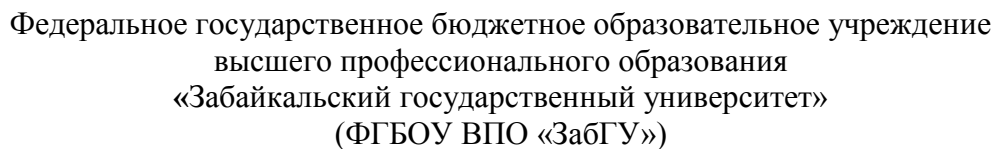


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

РК 4.2.2-04-2015

Руководство по качеству

Элемент СМК	Пункт (раздел) ГОСТ ISO 9001- 2011	Организатор процесса (ответственный)	Участник процесса (исполнитель)	Информируемый о процессе
Внутренние аудиты	8.2.2	Начальник УГКО	Руководители СП	Персонал
Мониторинг и измерение процессов: - образовательной деятельности	8.2.3	Зав. кафедрами	Начальники УМУ, УГКО	ППС
- научно-исследовательской деятельности	8.2.3	Начальник НИУ	Руководители СП	Руководители НИОКР
Мониторинг и измерение: - образовательных услуг	8.2.4	Зав. кафедрами	Начальники УМУ, УГКО	ППС
- научно-исследовательской продукции	8.2.4	Начальники НИУ, ОПКВК	Руководители СП	Руководители НИОКР
Управление несоответствующей: - образовательной услугой	8.3	Проректор по УР	Начальники УМУ, УГКО,	ППС
- научно-исследовательской продукцией	8.3	Проректор по НиИР	деканы, зав. каф. Начальник НИУ	Руководители НИОКР
Анализ данных	8.4	Ректор	Проректоры, ПР/УК	Руководители СП
Постоянное улучшение	8.5.1	ПР/УК	Руководители СП	Персонал
Корректирующие действия	8.5.2	ПР/УК	Руководители СП	Персонал
Предупреждающие действия	8.5.3	ПР/УК	Руководители СП	Персонал



Руководство по качеству

Лист регистрации изменений

[illegible]