



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ГАГУ)

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Ученого Совета  
университета  
Протокол №5  
«10» июня 2010 г.

## **Руководство по качеству**

СМК-РК-2010  
Версия 1.0

Горно-Алтайск  
РИО Горно-Алтайского государственного университета  
2011 г.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

**Руководство по качеству.** – Горно-Алтайск: РИО ГАГУ, 2011. – 80 с.

**Составители:**

**Шваков Е.Е.**, д.э.н., профессор, уполномоченный представитель руководства по качеству, проректор по учебной работе

**Куриленко Т.Н.**, к.б.н., начальник учебно-методического управления

**Поп Е.Н.**, к.э.н., начальник отдела качества образования



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## Содержание

№ раздела	Наименование раздела	Страница
1	2	3
	Предисловие	7
	Политика в области качества образования ГАГУ	9
	Обозначения и сокращения, используемые в документе	10
1	Сведения об образовательном учреждении	11
2	Область распространения системы менеджмента качества	14
3	Нормативные ссылки	15
4	Система менеджмента качества образовательного учреждения	15
	4.1 Модель СМК образовательного учреждения	15
	4.2 Процессы и виды деятельности в СМК ГАГУ	19
	4.3 Менеджмент процессов в системе качества	23
	4.4 Документация системы менеджмента качества ГАГУ	24
	4.4.1 Структура и назначение документации СМК ГАГУ	24
	4.4.2 Управление документацией СМК ГАГУ	26
	4.4.2.1 Управление внутренней и внешней документацией СМК ГАГУ	26
	4.4.2.2 Руководство по качеству	27
	4.4.3 Управление записями	28
5	Деятельность руководства в системе качества	29
	5.1 Ответственность руководства ГАГУ	29
	5.2 Ориентация на заинтересованные стороны	31
	5.3 Политика области качества	33
	5.4 Планирование	35
	5.4.1 Цели в области качества	35
	5.4.2 Планирование системы менеджмента качества ГАГУ	35
	5.5 Ответственность, полномочия и информирование	36
	5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей	36
	5.5.1.1 Представитель руководства в области качества	39
	5.5.1.2 Руководители процессов СМК ГАГУ	39
	5.5.1.3 Внутреннее информирование	41
	5.6 Анализ СМК руководством ГАГУ	42
	5.6.1 Отчет уполномоченного по качеству	42
	5.6.2 Деятельность руководства по анализу СМК ГАГУ	42
6	Менеджмент процессов СМК вуза	43
	6.1 Процессы, связанные с потребителями вуза	43
	6.1.1 Процесс 2.1* «Маркетинг»	43
	6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями	44
	6.1.2.1 Процесс 2.2* «Проектирование и разработка основных образовательных программ»	44



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

	6.1.2.2 Процесс 2.4 «Проектирование и реализация программ дополнительного профессионального образования»	45
	6.2 Процессы создания ценности для потребителей вуза	45
	6.2.1 Процесс 2.3* «Реализация основных образовательных программ»	45
	6.2.2 Процесс 2.5 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)»	46
	6.2.3 Процесс 2.6 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность»	46
	6.2.4 Процесс 2.7 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»	47
	6.2.5 Процесс 2.8 «Довузовская подготовка и приём студентов»	47
	6.2.6 Процесс 2.9 «Планирование и реализация программ трудоустройства выпускников»	47
	6.3 Верификация процессов	48
	6.4 Валидация процессов	49
	6.5 Идентификация и прослеживаемость	50
	6.6 Собственность потребителей	51
	6.7 Сохранение соответствия продукции	52
	6.8 Управление оборудованием для мониторинга и измерений	53
7	Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК ГАГУ	55
	7.1 Процесс 3.1* «Кадровое обеспечение»	55
	7.2 Процесс 3.2* «Управление образовательной средой»	55
	7.3 Процесс 3.3* «Социальная поддержка студентов и сотрудников ГАГУ»	56
	7.4 Процесс 3.4 «Редакционно-издательская деятельность»	56
	7.5 Процесс 3.5 «Библиотечное и информационное обслуживание»	56
	7.6 Процесс 3.6 «Управление информационной средой»	57
	7.7 Процесс 3.7 «Управление закупками»	57
	7.8 Процесс 3.8 «Управление инфраструктурой и производственной средой»	58
8	Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению	58
	8.1 Мониторинг, измерение и анализ	58
	8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ГАГУ	59
	8.1.2 Внутренние (проверки) аудиты СМК ГАГУ	59
	8.1.3 Измерение и анализ характеристик процессов системы ОУ	61
	8.1.4 Измерение и анализ характеристик образовательной деятельности	62
	8.1.5 Самооценка деятельности ГАГУ	63
	8.2 Управление несоответствиями	64



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

	8.3 Улучшения	65
	8.3.1 Планируемые улучшения СМК ГАГУ	65
	8.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия	66
9	Информирование общества	67
	9.1 Общественная роль ГАГУ	67
	9.2 Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	67
	9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ГАГУ	68
	9.4 Публикации о планах и достижениях ГАГУ	68
	Приложения	
	Приложение А Документация СМК ГАГУ	69
	Приложение Б Структура управления СМК ГАГУ	74
	Приложение В Перечень информационных карт процессов СМК ГАГУ	77
	Приложение Г Перечень документированных процедур СМК ГАГУ	78
	Лист согласования изменений	78
	Лист рассылки	79

### Соответствие руководства по качеству требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»

Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008		Разделы руководства по качеству
1	Область применения	2
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины и определения	Предисловие
4	Система менеджмента качества	4
4.1	Общие требования	4.1- 4.3
4.2	Требования к документации	4.4
4.2.1	Общие положения	4.4.1
4.2.2	Руководство по качеству	4.4.1; 4.4.2.2
4.2.3	Управление документацией	4.4.2
4.2.4	Управление записями	4.4.3
5.1	Обязательства руководства	5.1
5.2	Ориентация на потребителя	5.2
5.3	Политика в области качества	5.3
5.4.1	Цели в области качества	5.4.1
5.4.2	Планирование создания и развития систем менеджмента качества	5.4.2
5.5.1	Ответственность и полномочия	5.5.1; 5.5.1.2
5.5.2	Представитель руководства	5.5.1.1
5.5.3	Внутренний обмен информацией	5.5.1.3
5.6	Анализ со стороны руководства	5.6.1; 5.6.2



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

5.6.1	Общие положения	5.6.1; 5.6.2
5.6.2	Входные данные для анализа	5.6.1; 8.5.1
5.6.3	Выходные данные для анализа	5.6.2
6.1	Обеспечение ресурсами	5.6; 5.5.1.2
6.2	Человеческие ресурсы	7.1
6.3	Инфраструктура	7.8
6.4	Производственная среда	7.8
7.1	Планирование процессов жизненного цикла продукции	4.2; 5.4.2
7.2	Процессы, связанные с потребителями	6.1.1; 6.2, 6.1.2; 8.1.1; 7.2-7.6
7.3	Проектирование и разработка	6.1.2 (6.1.2.1, 6.1.2.2); 6.2.6
7.4	Закупки	6.2.5; 7.7
7.5.1	Управление производством и обслуживанием	6.2.1- 6.2.6
7.5.2	Валидация процессов производства и обслуживания	6.4
7.5.3	Идентификация и прослеживаемость	6.5
7.5.4	Собственность потребителей	6.6
7.5.5	Сохранение соответствия продукции	6.7
7.6	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	6.8
8.1	Общие положения	8
8.2.1	Удовлетворенность потребителей	8.1.1
8.2.2	Внутренние аудиты	8.1.2
8.2.3	Мониторинг и измерение процессов	8.1.3
8.2.4	Мониторинг и измерение продукции	8.1.4
8.3	Управление несоответствующей продукцией	8.2
8.4	Анализ данных	5.6.1
8.5.1	Постоянное улучшение	8.1.5, 8.3.1
8.5.2	Корректирующие действия	8.3.2
8.5.3	Предупреждающие действия	8.3.2



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## Предисловие

Руководство по качеству (РК) – основной документ, определяющий организационную структуру системы менеджмента качества ГАГУ и структуру ее документации, распределение ответственности и полномочий персонала, основные рабочие процессы, а также обосновывающий необходимые ресурсы для реализации системы менеджмента качества. Данное руководство нацелено на совершенствование системы университетского менеджмента и повышение качества работы всех подразделений ГАГУ.

Требования и рекомендации руководства в равной степени распространяются на все подразделения ГАГУ.

Руководство по качеству ГАГУ является основным документом системы менеджмента качества университета и предназначено для его руководителей и персонала, а также для других заинтересованных сторон.

Настоящий документ разработан на основе:

1. «Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования в европейском регионе» ENQA (далее — «Стандарты и директивы ENQA»).

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» (ИСО 9001:2000).

В структуре руководства по качеству учитывается положительный опыт моделей систем качества, определяемых международным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

Периодическая проверка актуальности РК ГАГУ осуществляется не реже одного раза в год отделом качества образования. На бумажном носителе имеются учтенные копии РК ГАГУ, находящиеся:

- в отделе качества образования (контрольная);
- у представителя руководства по качеству;
- у руководителей процессов СМК ГАГУ;
- в деканатах;
- у руководителей структурных подразделений вуза.

Свидетельством периодической проверки актуальности РК является лист регистрации изменений по форме, помещенной на последних страницах настоящего документа.

При внедрении системы качества в университете допускается дополнение и уточнение типового реестра процессов и видов деятельности. Основной целью изменения реестра является обеспечение (повышение) гарантии качества результатов для различных видов деятельности вуза. При определении состава процессов и видов деятельности университета, а также



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

выборе форм управления различными видами деятельности следует руководствоваться традициями вуза и учитывать специфические особенности его функционирования.

В настоящем руководстве по качеству применяются термины и определения в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь», а так же следующие:

**Образование** – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов) (Закон РФ «Об образовании»).

**Высшее руководство вуза** – ректор и проректоры по различным направлениям деятельности, начальники управлений, деканы факультетов.

**Руководители среднего звена** – заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений, директора центров и пр.

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

**Должностная инструкция (ДИ)** – документ, описывающий задачи и сферы ответственности сотрудника, занимающего какую-либо должность.

**Документ** – информация, представленная на соответствующем носителе.

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

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

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

**Прослеживаемость** – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

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

**Система менеджмента качества** – система для разработки политики и целей в области качества и достижения этих целей.

**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Настоящее РК не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено сторонними организациями без письменного



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

разрешения ректора ГАГУ.

## **Политика в области качества образования Горно-Алтайского государственного университета (ГАГУ)**

Политика качества образования исходит из *миссии* университета:

Обеспечение специалистами высокой квалификации управления, социальной сферы, бизнеса и науки посредством:

- личного роста обучаемых;
- формирования способности к самообразованию и профессиональной мобильности, а так же создания новых научных знаний.

*Видение ГАГУ*

1. Быть динамично развивающейся организацией, вписывающейся в образовательное и научное пространство.
2. Быть ведущим образовательным и научным учреждением региона.

*Наша главная цель в области качества* - выполнение требований и ожиданий всех потребителей образовательной деятельности ГАГУ: личности в лице абитуриентов, студентов, аспирантов, преподавателей, а также государства, общества, организаций-работодателей.

*Для этого мы стремимся:*

1. Непрерывно изучать и прогнозировать требования заинтересованных сторон к качеству образования.
2. Постоянно совершенствовать образовательный процесс, процессы управленческой деятельности и обеспечения ресурсами.
3. Интегрировать учебный процесс со сферой деятельности будущего специалиста.
4. Использовать в образовательной деятельности передовые методы и технологии обучения, построенные на современных средствах передачи информации.
5. Улучшать учебно-методическое и материально-техническое обеспечение учебного процесса.
6. Формировать профессиональную этику студентов посредством воспитательной работы.
7. Осуществлять политику поддержки, продвижения и поощрения лидеров качества – студентов, преподавателей, руководителей, учебно-вспомогательного персонала.

Разработка, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента качества признается первоочередной задачей вуза, что обеспечит повышение конкурентоспособности и устойчивости университета



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

на рынке образовательной, научной и инновационной деятельности.

Руководство ГАГУ берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для достижения цели университета, обеспечивает проведение и внедрение настоящей политики на всех уровнях организации.

### Обозначения и сокращения, используемые в документе

<b>ENQA</b>	Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании
<b>ГОС ВПО</b>	Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования
<b>ДП</b>	Документированная процедура
<b>ДПУ</b>	Документированная процедура управления
<b>ДИ</b>	Должностная инструкция
<b>ИК</b>	Информационная карта
<b>ОКО</b>	Отдел качества образования
<b>ОУ</b>	Образовательное учреждение
<b>ПРК</b>	Представитель руководства по качеству университета
<b>РК</b>	Руководство по качеству
<b>СМИ</b>	Средства массовой информации
<b>СМК</b>	Система менеджмента качества
<b>СК</b>	Система качества
<b>ТМ</b>	Типовая модель
<b>УС</b>	Ученый совет



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 1 Сведения об образовательном учреждении

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет», сокращенное наименование – ГАГУ, по своей организационно-правовой форме является государственным образовательным учреждением высшего профессионального образования федерального подчинения.

Свою историю Горно-Алтайский государственный университет берет в послевоенном 1949 году. Именно в этот год, в соответствии с постановлением областного исполнительного комитета Совета депутатов трудящихся, был организован Горно-Алтайский учительский институт с двухлетним сроком обучения. Это было обусловлено введением семилетнего всеобщего обучения после Великой Отечественной войны. В новых условиях государству было необходимо подготовить большое количество учителей-предметников и руководству области пришлось принимать срочные меры для размещения учебного заведения за счет помещений педагогического училища и некоторых других учреждений и организаций областного центра.

На первых порах для учительского института предусматривалось два отделения: языка и литературы и физико-математического с контингентом приема на первый курс по 50 человек на каждое отделение.

12 сентября 1949 г. Горно-Алтайский облисполком в ответ на телеграмму заместителя Министра Просвещения РСФСР принял решение об открытии при учительском институте естественно-географического отделения в составе одной учебной группы. Необходимость открытия данного отделения была продиктована двумя причинами, во-первых, учебные заведения всего Алтайского края и Горно-Алтайской автономной области таких специалистов не выпускали, во-вторых, природно-климатические условия Горного Алтая являлись естественной лабораторией для подготовки учителей данного профиля.

Базой для комплектования студенческого контингента института в то время являлась почти исключительно Горно-Алтайская автономная область. Приказом Министра Просвещения РСФСР от 28 января 1953 г. и решением исполкома краевого Совета депутатов трудящихся от 29 января 1953 г. на основании решений Совета Министров СССР от 17 января 1953 г. и Совета Министров РСФСР от 20 января 1953 г. Горно-Алтайский учительский институт был преобразован в Горно-Алтайский государственный педагогический институт.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

До конца 1980-х годов в Алтайском крае Горно-Алтайский педагогический институт был единственным вузом, готовящим учительские кадры по естествознанию.

В 1993 г. начал прорабатываться вопрос об открытии в г. Горно-Алтайске университета.

В этом же году Госкомвуз провел комплексную проверку педагогического института и некоторых учебных заведений города, после чего на базе Горно-Алтайского государственного педагогического института и Горно-Алтайского сельскохозяйственного техникума (который был преобразован в колледж в 1993 году приказом Госкомвуза России № 312 от 01.11.1993 года) создан Горно-Алтайский государственный университет (постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации № 689 от 20 июля 1993 г.).

Юридический адрес: ул. Ленкина, 1, г. Горно-Алтайск, Республика Алтай, 649000, Россия; телефон 8(388-22)2-64-39; факс 8(388-22)2-67-35; E-mail: root@gasu.gornu.ru.

Устав Горно-Алтайского государственного университета принят конференцией ГАГУ 04.04.1997г., утвержден Министерством общего и профессионального образования Российской Федерации 14.04.1997г. и зарегистрирован постановлением администрации г. Горно-Алтайска от 30.04.1997 г. № 55/144. Устав в новой редакции рассмотрен и принят конференцией ГАГУ 01.04.2002г. и утвержден Министерством общего и профессионального образования Российской Федерации 15.04.2002г. и зарегистрирован постановлением администрации г. Горно-Алтайска от 29.04.2002г. №52/185. В новую редакцию Устава ГАГУ были внесены дополнения и изменения, принятые конференцией ГАГУ 21.09.2004г., и зарегистрированные в отделе государственной регистрации юридических лиц ИМНС России по городу Горно-Алтайску 21.09.2004г.

Университет имеет разрешение на подготовку специалистов со средним, высшим, послевузовским и дополнительным профессиональным образованием в соответствии с лицензией № 169695, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки 15.11.2005 г.

Университет имеет государственную аккредитацию в соответствии со свидетельством о государственной аккредитации серии В № 000726, выданным Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки 05.12.2005 г.

В соответствии с лицензией университету предоставлено право на ведение образовательной деятельности по 13 специальностям среднего профессионального образования, по 63 направлениям и специальностям



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

высшего профессионального образования, по 24 научным специальностям послевузовского образования (аспирантура), по программам дополнительного образования и довузовской подготовки. Университет осуществляет подготовку специалистов по 7 направлениям высшего профессионального образования: 010000 Физико-математические науки, 020000 Естественные науки, 030000 Гуманитарные науки, 040000 Социальные науки, 050000 Образование и наука, 080000 Экономика и управление, 110000 Сельское и рыбное хозяйство.

В настоящее время подготовка специалистов осуществляется на 10 факультетах и сельскохозяйственном колледже по 45 направлениям и специальностям высшего и 7 специальностям среднего профессионального образования.

На таких факультетах, как географический, биолого-химический, филологический, психолого-педагогический используется сопряженная система подготовки специалистов. Эти факультеты, в рамках договора с Горно-Алтайским педагогическим колледжем (от 10.04.97г.), осуществляют подготовку специалистов путем сопряжения основных образовательных программ среднего и высшего профессионального образования. В результате сотрудничества созданы сопряженные учебные планы педколледж-университет, позволяющие выпускникам педагогического колледжа поступить на первый курс университета по специальностям: 050720 «Физическая культура», 020201 «Биология», 031003 «Филология», 050302 «Родной язык и литература», 050706 «Педагогика и психология», соответствующим специальностям среднего профессионального образования, а затем обучаться по сокращенным программам подготовки специалистов по очной форме обучения в течение 3-4 лет. Сроки обучения сокращаются за счет переаттестации общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Кроме основных образовательных программ, в университете ведется подготовка по дополнительным образовательным программам. Дополнительные образовательные программы, реализуемые в университете, направлены как на повышение квалификации специалистов по профилю имеющихся в университете специальностей, так и на дополнительную подготовку обучающихся по основным профессиональным образовательным программам. В настоящее время осуществляется подготовка по 24 дополнительным образовательным программам, на которых обучается более тысячи слушателей.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 2 Область распространения системы менеджмента качества

Система менеджмента качества (СМК) ГАГУ распространяется на разработки и оказания услуг в сфере довузовской подготовки, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, а также научной и инновационной деятельности.

СМК распространяется на следующие уровни управления, которые образуют взаимодействующую иерархическую систему (рис. 2.1):



Рис. 2.1. Уровни менеджмента качества

На уровне университета определяется стратегия развития вуза, его политика и цели в области качества, осуществляется управление (планирование, организация деятельности, мотивация, контроль) в отношении всех видов процессов и ресурсов.

Уровень факультета и уровень кафедры осуществляют деятельность по реализации образовательных программ и производству основного продукта университета – образовательных услуг, осуществляют непосредственную связь с их потребителями. Эти уровни планируют и осуществляют свою деятельность в направлении осуществления стратегии, политики ГАГУ в области качества.

Уровень кафедры служит средством обеспечения и совершенствования качества деятельности по отдельным элементам образовательной программы.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

### 3 Нормативные ссылки

- Закон Российской Федерации «Об образовании» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском образовании» от 22.08.1996 г. №125-ФЗ (с изменениями и дополнениями).
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»)
- Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего образования.
- ИСО 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) «Системы менеджмента качества. Требования».
- ИСО 9004:2009 «Управление с целью обеспечения устойчивого успеха организации – подход на основе менеджмента качества».

## 4 Система менеджмента качества образовательного учреждения

### 4.1 Модель СМК образовательного учреждения

Система менеджмента качества ГАГУ разработана в соответствии с типовой моделью образовательного учреждения и требованиями ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) «Системы менеджмента качества. Требования».

Модель системы менеджмента качества ГАГУ основана на процессном подходе (рис.4.1) и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества.

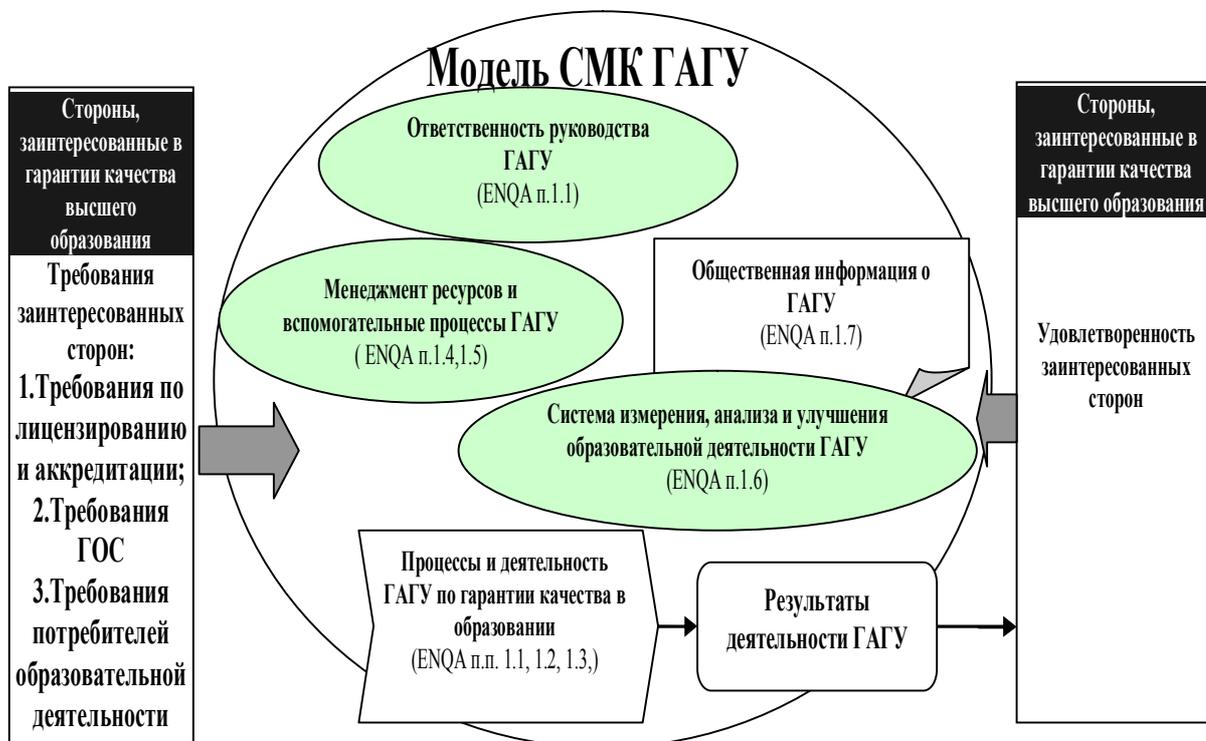


Рис. 4.1. Модель системы менеджмента качества ГАГУ

Приведенная на рис. 4.1. модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ИСО 9001:2008, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели системы качества).

Реализованная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной и иных видов деятельности и процессов вуза.

В том случае, когда положения типовой модели системы качества вуза затрагивают области, которые регламентируются требованиями государственных образовательных стандартов (ГОС), органов лицензирования и аккредитации, СМК гарантирует, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Настоящая модель включает шесть взаимосвязанных и взаимодействующих групп рекомендаций и требований к различным аспектам деятельности университета, которые отражены в соответствующих разделах руководства по качеству ГАГУ:



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

1. Деятельность руководства в системе качества включает совокупность организационных мероприятий в рамках СМК ГАГУ, а также разработку политики и целей в области качества его деятельности.

2. Документация системы качества ГАГУ, которая определяет основные документы СМК ГАГУ, требования к их содержанию, построению и управлению.

3. Менеджмент основных процессов системы качества ГАГУ.

4. Менеджмент вспомогательных процессов (содействует функционированию всех остальных групп компонентов).

5. Деятельность ГАГУ по измерению, анализу и улучшению процессов.

6. Информирование общества.

Система менеджмента качества ГАГУ сформировалась на основе следующих элементов:

**1. Организационная структура и структура управления СМК ГАГУ.**

**2. Основные и вспомогательные процессы** (перечень процессов СМК приведен в ДП и соответствующих им ИК, где представлены также критерии их оценки, методы измерений и мониторинга процесса, входные и выходные данные, сроки, ответственные).

Классификация процессов изложена в п. 4.2

Описание процессов и видов деятельности СМК приводится:

- в Руководстве по качеству;
- в документированных процедурах управления и информационных картах.

**3. Документация** (структура и виды документации, записей и данных по качеству СМК приведены в п. 4.4. настоящего РК).

В ГАГУ используются процессы аутсорсинга, это проведение практик студентов. Основными видами практики студентов, обучающихся по основным образовательным программам являются: учебная, производственная, включая преддипломную. Требования к организации практики определяются ГОС ВПО. Программа каждого вида практики студентов разрабатывается выпускающей кафедрой на основе примерной программы практики, рекомендуемой соответствующим УМО, с учетом специфики баз практики.

Программы учебных практик рассматриваются (согласовываются) на заседании кафедры и утверждаются советами факультетов; программы производственных практик рассматриваются (согласовываются) на совете факультета и утверждаются ректором, проректором по учебной работе. Учебная практика может проводиться в структурных подразделениях университета или на предприятиях, в учреждениях и организациях. Для



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

руководства практикой студентов назначаются руководители практики от университета и от предприятий (учреждений, организаций). Учебная и производственная практика, осуществляется на основе договоров между университетом и предприятиями, учреждениями и организациями, в соответствии с которыми, указанные предприятия, учреждения и организации, независимо от их организационно-правовых форм, обязаны предоставлять места для прохождения практики студентов высших учебных заведений, имеющих государственную аккредитацию, и финансируется за счет средств соответствующего бюджета (ст. 11, п. 9 ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»). В договоре университет и организация оговаривают все вопросы, касающиеся прохождения практики студентов на предприятии. Выпускающая кафедра за один месяц до начала практики проводит закрепление студентов по базам практики на основе существующих договоров.

На основании распределения студентов, произведенного кафедрой, издается приказ ректора о направлении студентов на практику.

Перед началом практики курсовой руководитель, деканат факультета, руководители практики совместно с соответствующими кафедрами проводят установочную конференцию, на которой студентам разъясняют цель, задачи, содержание и порядок прохождения практики. По завершении практики проводятся заключительные мероприятия, посвященные анализу ее итогов.

Формы подведения итогов могут быть разные: конференции, круглые столы, творческие мастерские, индивидуальная защита и т.п. Формы аттестации результатов практики устанавливаются учебным планом специальности с учетом требований ГОС ВПО.

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов. Выпускающая кафедра в срок не позднее одного месяца после окончания практики представляет в отдел учебных и производственных практик университета сводный отчет об итогах практики студентов, рассмотренный и утвержденный на заседании кафедры.

Обязанности руководителей практики со стороны университета и баз практик определены в Положении о практике студентов (утверждено Ученым советом ГАГУ 24 февраля 2005 г. с изменениями и дополнениями).



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 4.2 Процессы и виды деятельности в СМК ГАГУ

В СМК ГАГУ могут применяться следующие формы управления деятельностью:

- организационно-распорядительные;
- функциональные;
- процессные;
- проектные.

Состав процессов системы качества на текущий период определяется на основании:

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

При разворачивании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации, используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Реестр процессов и видов деятельности системы менеджмента качества ГАГУ приведен в табл. 4.1. Описание основных и обеспечивающих процессов системы качества ОУ приведено в разделах 6 и 7.

Ко всем процессам может быть применен цикл «Plan-Do-Check-Act»:

- планирование (Plan) - разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление (Do) – внедрение процессов;
- проверка (Check) – постоянный контроль и измерение процессов и продукции в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщение о результатах;
- действие (Act) – принятие действий по постоянному улучшению показателей процессов.

Сведения об ответственности и деятельности руководства в системе качества ОУ приведены в разделе 5 «Деятельность руководства»

Сведения о процессах системы качества ГАГУ приведены в разделе 6 «Менеджмент основных процессов СМК ГАГУ» и разделе 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК ГАГУ».

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

В структуре процессов СК выделен ряд процессов, которые образуют



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

инвариантное ядро типовой модели (ТМ). В табл. 4.1 и далее в тексте данного документа процессы и виды деятельности, входящие в инвариантное ядро ТМ, отмечены звездочками.

К инвариантному ядру типовой модели СК ГАГУ в частности, относится:

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

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

Деятельность и процессы, входящие в инвариантное ядро типовой модели, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в ГАГУ показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

Таблица 4.1

### Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК ГОУ ВПО ГАГУ

№ п/п	Наименование вида деятельности или процесса
<b>1</b>	<b>Деятельность руководства по управлению качеством образования</b>
1.1	Стратегия, политика и цели в области качества образования
1.2	Планирование и развитие СК ГАГУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Лицензирование, аккредитация и комплексная оценка деятельности ГАГУ
1.5	Анализ СК ГАГУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование СК
<b>2</b>	<b>Основные процессы научно-образовательной деятельности</b>
2.1	Маркетинг
2.2	Проектирование и разработка основных образовательных программ
2.3	Реализация основных образовательных программ
2.4	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
2.5	Проектирование программ дополнительного профессионального образования
2.6	Довузовская подготовка и прием студентов
2.7	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемым
2.8	Научно-исследовательская и инновационная деятельность
2.9	Планирование и реализация программ трудоустройства выпускников
<b>3</b>	<b>Вспомогательные процессы</b>
3.1	Кадровое обеспечение
3.2	Управление образовательной средой
3.3	Социальная поддержка студентов и сотрудников ГАГУ
3.4	Редакционно-издательская деятельность
3.5	Библиотечное и информационное обслуживание
3.6	Управление информационной средой
3.7	Управление закупками



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

	<b>3.8</b>	Управление инфраструктурой и производственной средой
<b>4</b>	<b>Деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению</b>	
	<b>4.1</b>	Мониторинг, измерение и анализ процессов
	<b>4.2</b>	Управление несоответствиями
	<b>4.3</b>	Улучшение процессов

В ГАГУ определена последовательность и взаимодействие процессов, что представлено сетью процессов (рис. 4.2.).

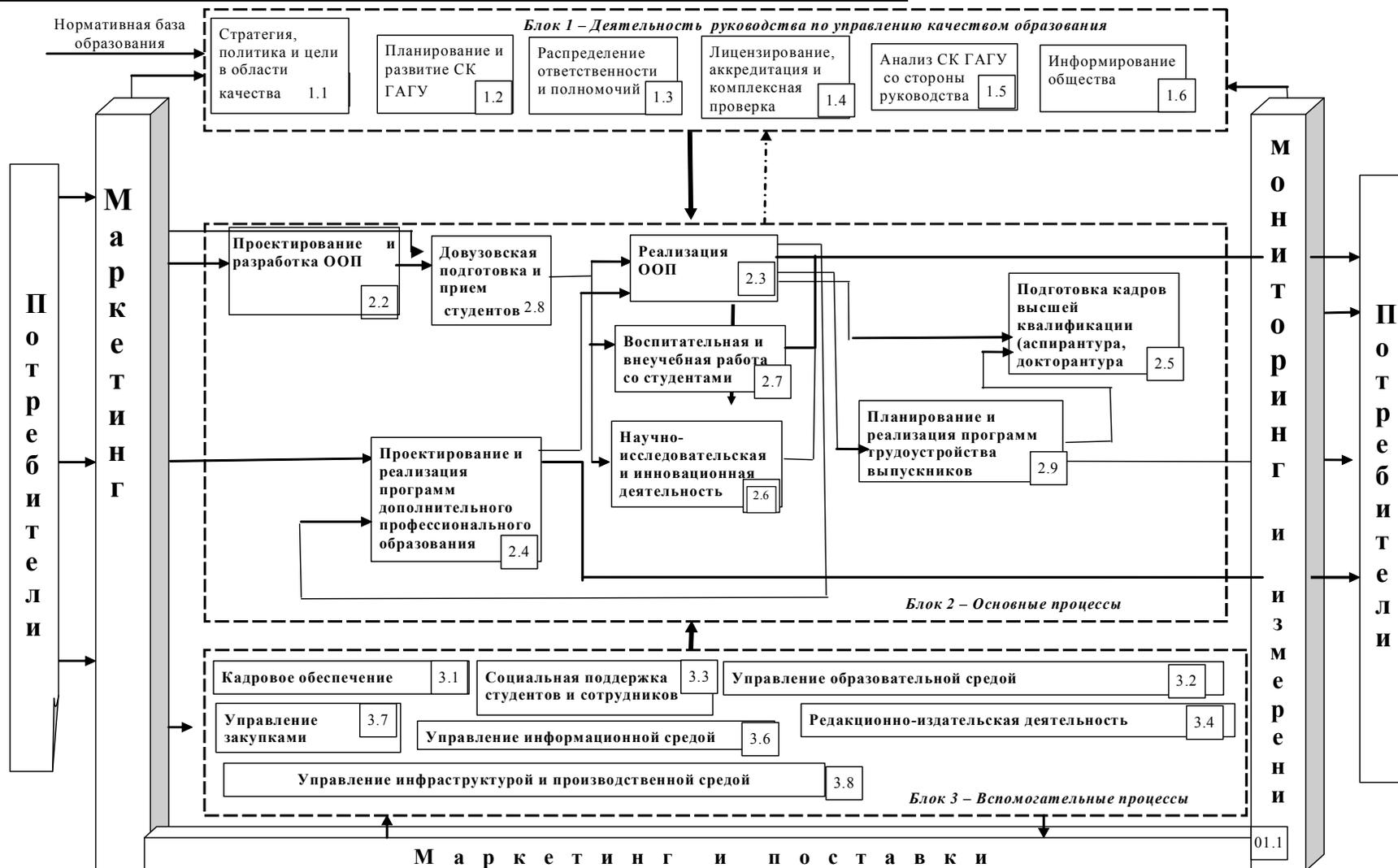


Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

СМК-РК-2010





СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

### 4.3 Менеджмент процессов в системе качества

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

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

Планирование основных процессов ГАГУ ведется на основе стратегии развития университета, целевых показателей на текущий период, установленных для процессов, планов развития СК (разделы 5.3, 5.4).

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

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

Результаты планирования процесса фиксируются и вносятся в приложения А и Б к информационной карте процесса. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований и критериев, необходимых для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при их управлении.

**Управление** процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса, там где это необходимо, происходит вмешательство со стороны высшего руководства,



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

при этом перепланирование процесса не осуществляется. Период планирования устанавливается руководителем процесса и перепланирование не производится. Однако, перепланирование возможно в случае изменения требований со стороны потребителей, законодательства. В этом случае, руководитель процесса обязан согласовать с руководством вуза необходимость и достаточность изменений. После согласования, руководитель процесса обеспечивает соответствующие исправления. Ставит в известность об изменениях заинтересованный персонал.

**Обеспечение качества** процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса. Обеспечение качества составляет сферу ответственности руководителя (владельца) процесса.

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

**Оценка качества процесса** — осуществляется в виде различных форм (по выбору) подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка уровня зрелости, внутренний аудит).

Целевые значения являются базой для мониторинга и анализа процессов. Целевые значения определяются для обеспечения постоянного улучшения процессов.

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов системы качества ГАГУ описано в разделе 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в системе качества ГАГУ».

Правила документирования процессов определены в разделе 4.4 «Документация СМК ГАГУ»

## 4.4 Документация системы менеджмента качества ГАГУ

### 4.4.1 Структура и назначение документации СМК ГАГУ

Состав и назначение документации системы качества вуза представлена в приложении А к настоящему документу.

В руководстве по качеству (РК) приведена политика высшего руководства ГАГУ в области качества. Информация о целях в области качества содержится в информационных картах процессов.

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, информационные карты процессов (ИК), документированные процедуры (Д



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

П), должностные и рабочие инструкции (ДИ и РИ), приложения и другие документы СК ГАГУ. Аналогичным образом (за счет ссылок) осуществляется привязка к СК любых других документов ГАГУ, имеющих статус действующих документов.

Документация СМК ГАГУ включает следующие свои уровни:

Уровень 1: Миссия, видение. Политика ГАГУ в области качества.

Руководство по качеству.

Уровень 2: Информационные карты процессов, документированные процедуры.

Уровень 3: Документы по планированию.

Уровень 4: Организационно-правовые и методические документы.

Уровень 5: Записи по качеству.

Уровень 6: Правовые, нормативные и технические документы, том числе и внешнего происхождения.

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

- информационная карта (ИК);
- документированные процедуры (ДП);
- должностные и рабочие инструкции;
- записи и данные.

**Информационная карта процесса (ИК)** дает статистическое описание процесса и содержит атрибуты его менеджмента: планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.

**Документированная процедура (ДП) и рабочие инструкции (РИ)** – это документированный установленный способ осуществления деятельности или выполнения определенной способом работы.

**Рабочие инструкции (РИ)** – это письменные указания, определяющие конкретную последовательность действий при выполнении отдельных работ или операций.

**Записи по качеству** – документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществляемой деятельности и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами. К таким документам относятся – документальные записи, отражающие состояние некоторых характеристик СМК ГАГУ или рабочих процессов на определенный момент или промежуток времени. Примеры записей: решения, протоколы, акты, отчеты, рабочие журналы, списки, ведомости, альбомы бланков и т.д.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 4.4.2 Управление документацией СМК ГАГУ

### 4.4.2.1 Управление внутренней и внешней документацией СМК ГАГУ

Процесс документооборота с точки зрения менеджмента качества рассматривается как специфический технологический процесс, входной и выходной продукцией которого является документ.

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СМК-ДП-1.2-2010 «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

1. Для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2. Для внешних документов:

- получение необходимой информации или запрос ее у потребителя услуг;
- регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;
- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

Разработка, согласование, утверждение, анализ, изменение внутренней документации СМК осуществляется ответственными лицами структурных подразделений, которые несут ответственность за их своевременную актуализацию и сохранность.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

#### 4.4.2.2 Руководство по качеству

В соответствии с пунктом 4.2.2. ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» в университете разработано настоящее РК, которое является основным обязательным документом СМК.

РК содержит:

- краткую характеристику университета;
- область применения СМК (п. 2), включая подробности применения ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» для ГАГУ;
- описание процессов СМК ГАГУ и их взаимодействие;
- описание оргструктуры управления СМК ГАГУ;
- распределение ответственности и полномочий в СМК в ГАГУ и пр..

РК СМК ГАГУ предназначено для двух целей:

1. Использование для внутренних потребностей университета:

- служит справочным руководством для его руководителей всех уровней и сотрудников;
- является основой для высшего руководства университета по совершенствованию и эффективному использованию СМК для достижения установленных целей в области качества;
- используется при проведении внутренних аудитов;
- используется для обучения руководителей и сотрудников университета.

2. Использование для внешних потребностей университета:

- является документом, демонстрирующим соответствие деятельности университета требованиям ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- служит демонстрационным документом для внешних организаций (Минобрнауки РФ, включая Федеральную службу по надзору в сфере образования, предприятий-потребителей, абитуриентов, родителей, средних общеобразовательных и профессиональных учебных заведений, сертифицирующих и регулирующих органов, и др.).

Экземпляры РК подразделяются на рабочие и контрольные. Рабочие экземпляры передаются ОКО под расписку руководителям процессов СМК ГАГУ, руководителям структурных подразделений, задействованным в СМК и иным должностным лицам в соответствии со списком рассылки. Два контрольных экземпляра хранятся у представителя руководства по качеству образования (проректор по учебной работе) и в ОКО.

РК может изменяться и дополняться. Плановый пересмотр РК осуществляется 1 раз в 3 года. Ответственность за пересмотр РК возлагается



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

на представителя руководства по качеству образования (проректор по учебной работе).

Актуализация РК осуществляется по инициативе представителя руководства по качеству образования (проректор по учебной работе), начальника ОКО, руководителей процессов СМК, руководителей структурных подразделений, задействованных в СМК. Изменения утверждаются ректором и вводятся в действие приказом по университету (датой ввода в действие является дата утверждения) или письменным распоряжением представителя руководства по качеству образования.

#### 4.4.3 Управление записями

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

Управление записями по качеству определено в СМК-ДП-1.3-2010 «Управление записями», которая устанавливает:

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

К записям о качестве относится, например, следующая документация СМК:

- отчеты о функционировании СМК;
- записи об анализе со стороны руководства;
- записи об образовании, подготовке, навыке и опыте персонала;
- записи, свидетельствующие о соответствии нормативным требованиям осуществлению образовательной и научной деятельности университета;
- записи проведения внутренних аудитов;
- результаты промежуточного контроля образовательной деятельности;
- результаты окончательного контроля образовательной и научной деятельности;
- записи о характере несоответствий и любых последующих действиях;
- записи результатов предпринятых предупреждающих и



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

корректирующих действий.

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

- анализе СК со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);
- управлении образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);
- оценке студентов (стандарт ENQA 1.3);
- образовании, подготовке навыков и опыта персонала ОУ (стандарт ENQA 1.4);
- данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных обучения и поддержки студентов (стандарт ENQA 1.5);
- планировании и проведении внутренних аудитов СК (стандарт ENQA 1.6);
- анализе данных о процессах СК (стандарт ENQA 1.6);
- управлении несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результатах корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

Контроль и ответственность за управление записями и данными в подразделениях ГАГУ несут уполномоченные по качеству.

## **5 Деятельность руководства в системе качества**

### **5.1 Ответственность руководства ГАГУ**

Высшее руководство университета приняло на себя обязательства по разработке и внедрению СМК, а так же постоянному ее улучшению путем:

- Формирования и реализации политики и целей вуза в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»).
- Планирования и развития системы качества (см. раздел 5.4 «Планирование»).
- Распределения прав, ответственности и обязанностей персонала ГАГУ (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в СМК»).
- Лицензирования и аккредитации ОУ.
- Анализа и оценки результативности и эффективности системы качества.
- Информирования общества (см. раздел 9 «Информирование общества»).
- Обеспечения финансирования СК ГАГУ.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

Свидетельствами принятия высшим руководством университета обязательств по разработке и внедрению СМК являются:

- протоколы заседаний и решений УС, ректората и Совета по качеству, посвященные вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа со стороны руководства СМК, оформленные соответствующими документами;
- приказы ректора, направленные на разработку организационной структуры СМК университета, и обеспечение её эффективного функционирования.

Основные виды деятельности руководства ГАГУ в СК указаны в табл. 4.1. часть 2. реестра.

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

- Разработка и реализация политики ГАГУ в области качества;
- определение для подразделений вуза и процессов системы качества ГАГУ целей в области качества;
- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ОУ, его достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками ГАГУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры вуза, наиболее отвечающей стоящим перед ГАГУ целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СК;
- поддержание компетентности персонала вуза, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СК университета.

Решением высшего руководства ГАГУ для эффективной разработки, внедрения и постоянного совершенствования единой вузовской СМК назначен ответственный представитель руководства по качеству образования (проректор по учебной работе), на всех факультетах, цикловых комиссиях и общеуниверситетской кафедре назначены уполномоченные лица по качеству, объединенные в институт уполномоченных лиц, и являющиеся членами



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

Совета по качеству.

В университете создан отдел качества образования.

Руководители структурных подразделений принимают активное участие в разработке, внедрении и постоянном улучшении СМК.

В соответствии с требованиями ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» руководство ГАГУ обеспечивает осведомленность сотрудников университета об актуальности и важности деятельности вуза в области качества образования. Выполнение этих обязательств осуществляется через публикации на официальном веб-сайте университета (<http://gasu.ru>) и посредством всевозможных выступлений.

Для обеспечения разработки и внедрения процессов измерения, анализа и улучшения проводятся регулярные внутренние аудиты СМК ГАГУ, осуществляется сбор и анализ данных, которые затем анализируются руководством, и принимается решение по совершенствованию деятельности университета.

Руководство ГАГУ обеспечивает функционирование СМК необходимыми ресурсами: организует обучение персонала в области менеджмента качества, выделяет необходимые финансовые и материально-технические ресурсы.

## 5.2 Ориентация на заинтересованные стороны

Ориентация на потребителя является одним из основных принципов менеджмента качества ГАГУ, что направлено на реализацию требований ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» (п. 5.2). Определяющая роль при этом принадлежит руководству вуза.

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

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

В качестве заинтересованных сторон результатов процесса дополнительного профессионального образования выступают:

- обучающиеся по всем формам дополнительного образования (слушатели);
- работодатели;
- общество и государство в целом.

В качестве заинтересованных сторон результатов процесса довузовской подготовки выступают:



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

- абитуриенты (слушатели);
  - студенты и их семьи;
  - органы власти, контроля и надзора;
  - персонал университета;
  - кафедры вуза (общеуниверситетские и специальные).
- все процессы образовательной, научной и инновационной деятельности.

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

Запросы и ожидания потребителей установлены, переведены в требования к содержанию предоставляемых научно-образовательных услуг и методам контроля. Выполняются с целью достижения удовлетворенности всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

Вузом проводится один раз в год анкетирование студентов выпускников, относительно определения и последующего повышения уровня их удовлетворенности различными аспектами деятельности вуза. Ответственным за обработку данных и формирование отчета является начальник отдела качества образования. Организацию работ по непосредственному анкетированию возлагается на уполномоченных лиц по качеству образования.

Один раз в год проводится анкетирование студентов всех курсов «Преподаватель глазами студентов». Ответственным за обработку данных и формирование отчета является начальник отдела качества образования. Организацию работ по непосредственному анкетированию возлагается на уполномоченных лиц по качеству образования.

Осуществляется один раз в год (а в случае необходимости 2 раза в год) определение рейтинга ППС по выработанным критериям.

В течение учебного года осуществляются опросы работодателей по выявлению удовлетворенности их требований при работе с молодыми специалистами – выпускниками ГАГУ. Один раз в год формируется отчет по собранной информации от работодателей. Ответственным за данный вид анкетирования является начальник отдела содействия трудоустройству выпускников.

Каждый факультет университета осуществляет сбор информации о выпускниках в течении года, контролирует процесс их трудоустройства. Данная информация храниться в деканате факультета.

Отчеты по результатам анкетирований, указанных выше, доводятся до сведения всего персонала вуза и прочих заинтересованных сторон через



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

размещение информации на сайте университета и обсуждение на Ученом совете, Методическом совете, Совете по качеству. Кроме того, полученные результаты проходят обсуждение на заседаниях кафедр, что находит отражение в протоколах заседаний кафедр.

Минобрнауки РФ является заинтересованной стороной в деятельности ГАГУ, предъявляющей свои требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аккредитации вуза. Соответственно, высшее руководство ГАГУ постоянно отслеживает эти требования и результаты выполнения их вузом, устанавливает порядок подготовки к лицензированию и аккредитации.

Деятельность вуза, связанная с выполнением обязательных требований реализуется в рамках административной системы университета.

### 5.3 Политика области качества

Политика вуза в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонент:

- Концепции развития;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей вуза и других заинтересованных сторон;
- «Стандартов и директив ENQA»;
- информации о результатах функционировании системы качества вуза за предыдущие периоды.

Высшее руководство ГАГУ разрабатывает долгосрочную концепцию развития, которая отражает следующие ключевые аспекты:

- стратегические принципы и цели;
- сильные, слабые стороны, возможности и угрозы;
- развитие научного потенциала;
- развитие системы практического обучения студентов;
- формирование системы менеджмента качества образования;
- методическое обеспечение учебного процесса;
- информатизация деятельности вуза;
- программа «Вуз-работодатель»;
- кадровое обеспечение образовательной деятельности и пр.

На этой основе разрабатываются направления деятельности вуза в области качества, и формулируется политика вуза в области качества:

Стратегия и политика вуза в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников университета, обучающихся и иных заинтересованных сторон.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

При развертывании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используются инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Миссия, видение и политика вуза в области качества доводятся до сведения всех сотрудников университета и иных заинтересованных сторон. Обозначенный момент подтверждается листом ознакомления персонала и сотрудников.

Таблица 5.1

### Управление деятельностью по созданию политики

Деятельность	Ответственный Исполнители
1 Формулирование Политики	Ректор Проректоры Руководители подразделений Персонал
2 Утверждение Политики	УС
3 Доведение Политики до сведения персонала	Ответственный представитель руководства по качеству Начальник отдела качества Уполномоченные лица по качеству
4 Анализ Политики	Ректор Члены Совета по качеству Руководители подразделений Персонал
5 Актуализация Политики	Ректор Проректоры Начальник отдела качества Члены Совета по качеству Руководители подразделений Персонал

Политика вуза в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на сайте университета, находится в каждом структурном подразделении.

Политика в области качества оформляется как в виде отдельного документа, так и в обязательном порядке включается в РК.

Актуализация Политики в области качества образования осуществляется один раз в год.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 5.4 Планирование

### 5.4.1 Цели в области качества

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

Руководство университета согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений и определяет их в ИК.

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

### 5.4.2 Планирование системы качества ОУ

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

Вследствие этого, принята и реализована следующая логика создания СК вуза:

*голос потребителя => требования потребителя => политика университета в области качества => цели в области качества и показатели их достижения => совокупность процессов для достижения целей в области качества => улучшение показателей процессов (показателей достижения целей) с помощью системы качества.*

Планирование СМК осуществляется проректором по учебной работе, начальником ОКО, при согласовании с проректорами и руководителями процессов, с учетом предложений подразделений. Планы обсуждаются на Учёном совете университета и утверждаются ректором.

При планировании изменений в СМК, они обязательно анализируются руководством с точки зрения сохранения целостности системы. Аналогичный порядок установлен и при анализе внедренных изменений.

Примечание. Применение процессного подхода целесообразно только в том случае, если были определены требования потребителя и сформулированы соответствующие им цели в области качества и показатели достижения этих целей. В случае, когда не удастся сформулировать цели в области качества и адекватные им измеряемые показатели, но соответствующие виды деятельности имеют существенное значение для СК вуза, то реализуется не процессная, а функциональная и/или организационно-распорядительная форма управления.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 5.5 Ответственность, полномочия и информирование

### 5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей

Структура управления СК вуза приведена в приложении Б.

Ответственность, права и обязанности персонала вуза определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию системы качества университета.

Принятие руководством университета решения о разработке и внедрении СК привело к необходимости введения в организационную структуру управления новых структурных элементов.

На высшем уровне структуры - уровне ректора (по содержанию - это уровень стратегического управления) - модернизация состоит в появлении нового коллективного субъекта: Совета по качеству. Совет имеет своего председателя. Функции и права Совета и его председателя определены Положением о Совете по качеству.

В организационную структуру (по содержанию - это уровень тактического управления) введено структурное подразделение: отдел качества образования.

Уровень оперативного управления предполагает назначение от структурных подразделений уполномоченных по качеству (в управлениях, на факультетах, цикловых комиссиях и общеуниверситетской кафедре). Функциональные обязанности и ответственность уполномоченных за реализацию целей университета в области качества определены соответствующей должностной инструкцией. Уполномоченным по качеству и руководителям структурных подразделений, соответствующим направлениям деятельности, делегируются полномочия по внедрению системы менеджмента процессов в ГАГУ.



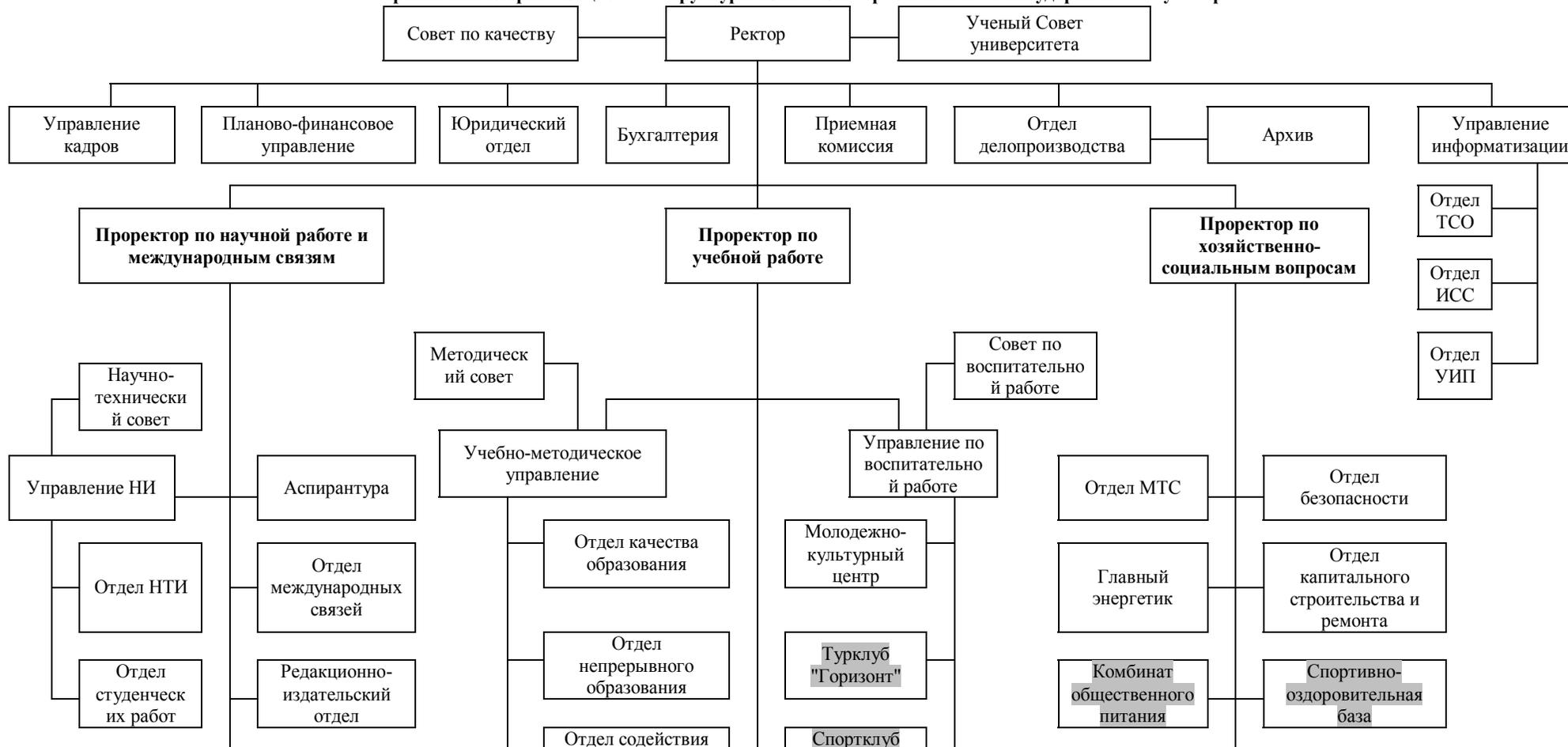
СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

Управленческо-организационная структура ГОУВПО «Горно-Алтайский государственный университет»



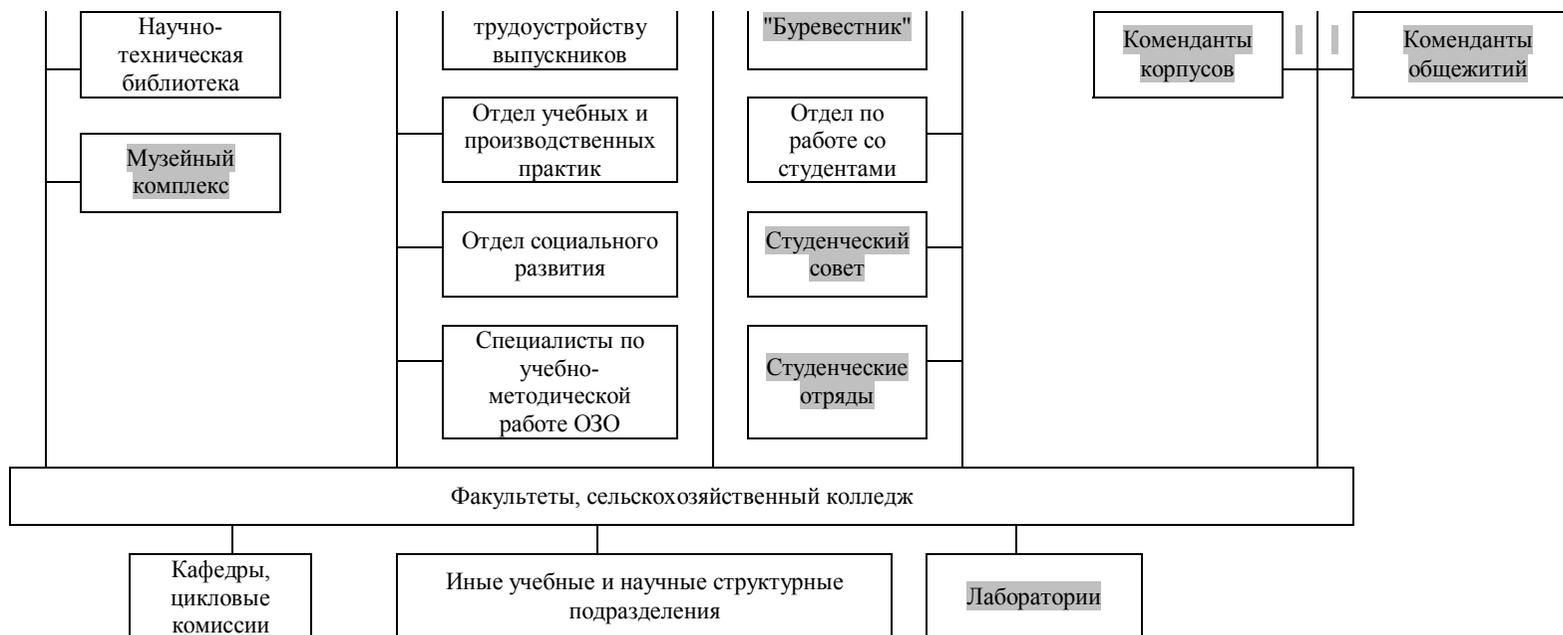


Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

СМК-РК-2010



В данной структуре выделены те подразделения вуза, которые не входят в СМК.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

### 5.5.1.1 Представитель руководства в области качества

Приказом ректора ГАГУ из состава руководства назначается ответственный представитель руководства по качеству – проректор по учебной работе, при этом на него возлагается следующая ответственность, независимо от других выполняемых им обязанностей:

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

Ответственный представитель руководства по качеству наделяется следующими полномочиями:

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

### 5.5.1.2 Руководители процессов системы качества ГАГУ

Руководители процессов назначаются распоряжением руководителя вуза, о чем есть соответствующие записи (приказ, распоряжение, утвержденная матрица ответственности).

Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

улучшения;

- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;

- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

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

Таблица 5.2

**Матрица ответственности и полномочий при создании и внедрении системы менеджмента качества в ГОУ ВПО ГАГУ**

№ п/п	Наименование работ и мероприятий	Ректор	Ученый Совет	Проректор по УР	Начальник ОКО	Уполномоченные в подразделениях	Руководители подразделений
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Принятие решения о создании СМК и назначении ответственного представителя руководства	У	У	О/И	-	-	-
2	Обучение уполномоченных по качеству и руководителей структурных подразделений	У	У	О/И	-	-	-
3	Создание структуры СМК	У	У	О/И	-	-	-
4	Разработка плана создания и внедрения СМК	У	У	О	И	И	И
5	Формулирование целей и задач в области качества	У	У	О	И	-	-
6	Определение основных рабочих процессов их измеряемых параметров и характеристик	У	У	О	И	И	И
7	Упорядочение документации и создание единой системы управления	У	У	О	И	И	И
8	Разработка документации СМК	У	У	О	И	И	И
9	Проведение внутренних аудитов	У	У	О	И	И	-
10	Анализ данных формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий	У	У	О	И	И	И



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

*Примечание:*

У – утверждает;

О – отвечает;

И – исполняет.

### 5.5.1.3 Внутреннее информирование

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам вуза в пределах их полномочий.

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

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и руководители процессов СК ГАГУ информируют остальной персонал вуза о состоянии и развитии системы качества на совещаниях подразделений, которые проводятся с установленной периодичностью.

Высшее руководство университета обеспечивает обмен информацией в вузе с верхних уровней управления на нижние через:

- организационно-распорядительную информацию (приказы, распоряжения, нормативные документы);

- заседания Ученого совета, Методического совета, Совета по качеству и пр.

- вузовских печатных органов, официального веб-сайта;

- совещаний и заседаний.

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

- распоряжения по факультету (кафедре);

- заседания Ученого совета факультета;

- заседания кафедры.

Ответственность за обмен информацией по СМК вуза возложена на уполномоченного представителя по качеству образования.

Особенно важным направлением для организации внутреннего информирования по СМК является институт уполномоченных лиц. В ДИ уполномоченного лица по качеству образования указано в качестве обязанности: «Обеспечение прямой и обратной связи (обеспечение взаимодействия) факультета с вышестоящими элементами оргструктуры университета (отделом качества образования)».



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 5.6 Анализ СМК руководством ГАГУ

### 5.6.1 Отчет уполномоченного представителя руководства по качеству

Руководство университета один раз в год на заседаниях Ученого совета или Методического совета анализирует результаты деятельности университета в области качества с целью обеспечения постоянной пригодности СМК, достаточности и результативности. Для анализа со стороны руководства начальник отдела качества формирует материалы для отчета по итогам деятельности ГАГУ в области СМК, которые согласовываются с представителем руководства по качеству. В анализ входит оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК вуза, в том числе в Политике и целях в области качества образования.

Для отчета уполномоченного представителя руководства по качеству используется информация, полученная по результатам сбора данных о системе качества (см. раздел 8 «Деятельность ГАГУ по измерению, анализу и улучшению»).

Отчет уполномоченного представителя руководства по качеству по СМК содержит информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики;
- о результатах аудитов (проверок);
- об обратной связи с потребителями;
- данные о результативности и функционировании процессов системы качества ОУ;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- а также, предложения по внесению изменений в СК университета по улучшению.

Отчет доводится до сведения персонала вуза, обучаемых и иных заинтересованных сторон. Отчет по анализу СМК обсуждается в соответствии с установленным в вузе порядком.

### 5.6.2 Деятельность руководства по анализу СМК ГАГУ

На основе отчета представителя руководства по качеству высшее руководство университета с установленной периодичностью (один раз в год)



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

дает оценку результативности и эффективности системы качества, а также уточняет, пересматривает планируемые ресурсы.

Выходными данными анализа со стороны руководства являются:

- предложения по улучшению СМК;
- программы и планы внутренних аудитов процесса, оценки качества предоставляемых образовательных услуг;
- заявки о потребностях в необходимых ресурсах и другие.

Результаты проведения таких оценок представляются в отчете и доводятся до руководителей процессов СМК, сотрудников университета и иных заинтересованных сторон.

## **6 Менеджмент процессов СМК вуза**

### **6.1 Процессы, связанные с потребителями вуза**

#### **6.1.1 Процесс 2.1\* «Маркетинг»**

Маркетинг — процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности ГАГУ, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности университета. Маркетинговая деятельность университета должна ориентироваться на выявление потребностей, формирование спроса и оценку удовлетворенности у основных потребителей образовательных, научных, инновационных и иных услуг в Республике Алтай (работодателей, органов государственной, муниципальной власти, коммерческих предприятий, населения, абитуриентов, студентов, родителей, учебных заведений различного уровня Республики Алтай и близлежащих регионов, все категории персонала университета).

#### **Внешние потребители:**

Образовательных услуг:

1. Работодатели;
2. абитуриенты и члены их семей;
3. члены семей студентов;
4. органы государственной и муниципальной власти;
5. образовательные учреждения различного уровня.

Научных и инновационных услуг:

1. Органы государственной и муниципальной власти;



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

2. коммерческие предприятия;
3. научные и учебные заведения высшего профессионального образования.

Потребители иных услуг:

1. Население Республики Алтай;
2. органы государственной и муниципальной власти;
3. коммерческие предприятия;
4. образовательные учреждения различного уровня.

**Внутренние потребители:**

Образовательных услуг:

1. Студенты;
2. все категории персонала.

Потребители иных услуг:

1. обучаемые;
2. все категории персонала;
3. все процессы образовательной, научной и инновационной деятельности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте «Маркетинг».

Примечание: Процессы, номера которых помечены звездочками, входят в инвариантное ядро типовой модели и подлежат проверке при оценке выполнения показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

## **6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями**

### **6.1.2.1 Процесс 2.2\* «Проектирование и разработка основных образовательных программ»**

Процесс включает деятельность по проектированию и разработке образовательных программ, реализуемых в образовательном учреждении.

Результатом процесса является основная образовательная программа, включающая комплекс учебно-методических материалов, кадровое обеспечение и материально-техническое оснащение для подготовки специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках,



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Проектирование и разработка основных образовательных программ».

### **6.1.2.2 Процесс 2.4 «Проектирование и реализация программ дополнительного профессионального образования»**

Деятельность по разработке и реализации образовательных программ послевузовского и дополнительного профессионального образования в целях формирования у обучающихся компетенций, позволяющих реализоваться как личности, соответствовать современным требованиям регионального рынка труда.

Результатом процесса является помимо разработанных учебных планов и образовательных программ, специалист, обладающий компетенциями в соответствии с требованиями: ГОС, слушателей, организаций-работодателей.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Проектирование и реализация программ дополнительного профессионального образования».

## **6.2 Процессы создания ценности для потребителей вуза**

### **6.2.1 Процесс 2.3\* «Реализация основных образовательных программ»**

Деятельность по формированию у студентов компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Результатом процесса является выпускник, обладающий компетенциями в соответствии с моделью, сформированной на основании требований: ГОС, абитуриентов, студентов и членов их семей, организаций-работодателей.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Реализация основных образовательных



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

программ».

### **6.2.2 Процесс 2.5 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)»**

Процесс включает деятельность по подготовке специалистов высшей квалификации (кандидатов и докторов наук).

Результатом процесса является специалист, обладающий научными, педагогическими, социально-личностными и иными компетенциями и защитивший диссертацию на соискание ученой степени (кандидата или доктора наук), получивший диплом кандидата наук или доктора наук.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)».

### **6.2.3 Процесс 2.6 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность»**

Научные исследования и разработки ГАГУ направлены на получение новых фундаментальных знаний, поиск новых принципов решений прикладных проблем, создание новых социально-гуманитарных технологий, обеспечение высокого научно-технического уровня подготовки кадров, на научно-методическое, экспертно-аналитическое и консультативное сопровождение инновационных процессов в социальной сфере и внедрение результатов исследований и разработок в практику.

Результаты процесса: научно-исследовательские разработки, диссертационные и докторские работы; патенты; лицензии на право использования изобретений; монографии, сборники научных трудов, учебники и учебные пособия, статьи; экспериментальные образцы; договоры на оказание услуг, оказанные услуги, акты выполненных работ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Научно-исследовательская и инновационная деятельность».



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

#### **6.2.4 Процесс 2.7 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»**

Формирование жизнеспособной, социально устойчивой личности, способной самосовершенствоваться и вносить ощутимый вклад в укрепление могущества России.

Результатом процесса является личность, способная к профессиональной деятельности, способная к самообразованию, профессиональному развитию. Студент с сформировавшимися культурными и нравственными ценностями, активной гражданской позицией.

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

#### **6.2.5 Процесс 2.8 «Довузовская подготовка и приём студентов»**

Деятельность по обеспечению соответствия принимаемых на обучение установленным требованиям. Отбор для обучения профессионально-ориентированных, наиболее подготовленных к освоению программ высшего профессионального образования

Результатом процесса является абитуриент (слушатель), соответствующий установленным требованиям.

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

#### **6.2.6 Процесс 2.9 «Планирование и реализация программ трудоустройства выпускников»**

Деятельность по обеспечению содействия трудоустройству выпускников. Профориентационная работа со студентами для их успешной адаптации на рынке труда.

Результатом процесса является трудоустроенный выпускник университета по специальности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках,



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Планирование и реализация программ трудоустройства выпускников».

### 6.3 Верификация процессов

Основные процессы в ГАГУ осуществляются в управляемых условиях, обеспечивающих стабильность заявленного качества и соблюдение требований, заложенных в соответствующей документации. Это является гарантией того, что в ГАГУ возможно осуществление процессов, обеспечивающих выполнение требований клиентов.

Основными составляющими указанных процессов, влияющими на их развитие и качество, являются:

1) Рабочая документация на процессы, которая включает: учебные планы специальностей; расписание учебных занятий; учебные рабочие программы дисциплин; утверждённые планы работы подразделений и служб; план заседаний Учёного совета, Методического совета, Совета по качеству, Совета по воспитательной работе, ученых советов факультетов; Положения о подразделениях; договоры на оказание образовательных услуг; договоры на выполнение научно-исследовательских работ.

2) Персонал ГАГУ, действующий на основании Устава ГОУ ВПО «Горно-Алтайский государственный университет». Требования к квалификации персонала, обязанность и ответственность закреплены в должностных инструкциях, положениях о структурных подразделениях.

3) Требования к помещениям и оборудованию, в том числе требования безопасности, установлены приказами и Инструктивными письмами Министерства образования и науки РФ, уточняются применительно к конкретным условиям приказами ректора ГОУ ВПО «Горно-Алтайский государственный университет» и распоряжениями должностных лиц структурных подразделений. Требования к инфраструктуре и производственной среде с позиций менеджмента качества основных осуществляемых в ГОУ ВПО «Горно-Алтайский государственный университет» процессов изложены в информационной карте.

4) Наличие методик и технических средств контроля знаний обучающихся, обеспечиваемых руководителями структурных подразделений в соответствии с требованиями Министерства образования и науки РФ, Устава ГОУ ВПО «Горно-Алтайский государственный университет».

5) Действующая система мониторинга и измерений показателей



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

качества рабочих процессов в ГАГУ и их результатов – навыков и знаний студентов, полученных в процессе обучения.

Каждый элемент процесса отвечает определённым критериям, описанным в соответствующих главах РК, и обеспечивает необходимый уровень качества процессов в целом. Обеспечение стабильности заявленного качества и его улучшение осуществляются путём внесения изменений и корректив в те или иные элементы процесса.

#### 6.4 Валидация процессов

Качество подготовки специалиста с высшим профессиональным образованием может быть оценено только в процессе его непосредственной практической работы. ГАГУ обеспечивает прямые и косвенные свидетельства гарантирующие, гарантирующие способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

К прямым свидетельствам валидации образовательного процесса относятся:

- лицензии;
- отзывы руководителей предприятий и организаций о выпускниках вуза;
- свидетельства об аккредитации вуза;
- оценки выпускников, стоящие в их дипломах.

К косвенным свидетельствам валидации образовательного процесса ГАГУ относятся:

- квалификация персонала университета;
- наличие внутривузовской СМК и управляемость процессов жизненного цикла.

К прямым свидетельствам валидации научно-исследовательской и инновационной деятельности относятся:

- государственные контракты на НИР и НИОКР;
- данные о выполнении вузом требований государственной аккредитации в данном направлении.

Существенное значение для валидации научно-исследовательской и инновационной деятельности имеют и косвенные свидетельства. К ним относятся:

- наличие и реальная численность в университете кадров высшей квалификации;
- наличие свидетельств научных достижений в области научных исследований и разработок (грамоты, награды, патенты, представительство в государственных и общественных академиях и научных обществах).



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

- перечень выполненных университетом научно-исследовательских проектов и тем;
- данные об объемах финансирования научных исследований и разработок ГАГУ;
- наличие внутривузовской системы управления научными исследованиями и разработками в виде научного управления ГАГУ.

## 6.5 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость результатов основных процессов в ГОУ ВПО «Горно-Алтайский государственный университет» осуществляется с целью выявления причин возникающих несоответствий в ходе образовательной и научно-исследовательской деятельности. Идентификация и прослеживаемость, оказываемых университетом образовательных услуг направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об учебной деятельности и текущем статусе студента, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества самих образовательных услуг.

Объектами идентификации и прослеживаемости являются: результаты образовательной деятельности (компетентности студентов); результаты научной деятельности.

Организация идентификации и прослеживаемости образовательных услуг ГАГУ начинается на всем процессе их оказания, начиная с поступления абитуриента и заканчивая выпуском и распределением дипломированного специалиста.

Ответственным за идентификацию и прослеживаемость образовательных услуг на уровне факультета является декан факультета. На уровне университета – начальник УМУ.

Идентификацию и прослеживаемость осуществляют кафедры, деканаты, отдел аспирантуры и докторантуры, отдел кадров.

Используемая документация: приказы Ректора о зачислении, отчислении и переводах; договоры на оказание образовательных услуг; личные дела; студенческие и читательские билеты; курсовые работы; квалификационные работы; зачётные книжки; экзаменационные ведомости; протоколы ГАК; индивидуальные планы аспирантов и докторантов; отчёты аспирантов и докторантов; выписки из протоколов диссертационных советов; решения ВАК о присвоении ученых званий и степеней.

Идентификацию научной продукции и прослеживаемость выполнения



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

осуществляет научно-исследовательский сектор ГАГУ. Используемая документация: планы НИР; отчёты по НИР, договора, технические задания, календарный план работ.

Регулярность и плановость проведения экзаменационных сессий обеспечивает идентификацию и прослеживаемость успеваемости студентов, а также качества образовательных услуг.

Идентификация образовательных услуг осуществляется посредством:

- присвоения шифров направлениям и специальностям подготовки дипломированных специалистов;
- создания базы данных о контингенте студентов с присвоением индивидуальных номеров каждому студенту, обозначенных в студенческих билетах, зачетных книжках и прочее;

Шифр специальности и индивидуальный номер студента вносятся в экзаменационные и зачетные ведомости, что позволяет отследить выполнение каждым студентом и структурными подразделениями учебного плана, а также наличие академической задолженности у студентов, как потребителей образовательных услуг.

## 6.6 Собственность потребителей

ГОУ ВПО «Горно-Алтайский государственный университет» несёт ответственность за собственность потребителя.

Потребителями образовательных услуг являются как студенты, так и предприятия, которые принимают на производственную и учебную практику студентов университета и предоставляют в пользование оборудование, инструменты и помещения. Университет проявляет заботу о собственности потребителя, инструктируя студентов по правилам безопасной эксплуатации и сохранности предоставляемого предприятием оборудования, инструмента и т.д. проводя организационное собрание со студентами и назначая руководителя практики.

Собственностью студентов являются личные документы и работы, выполняемые в процессе обучения (курсовые работы, дипломные работы). Работы студентов сдаются на проверку руководителям работ, в период проверки руководитель несет ответственность за их сохранность. Сроки хранения работ студентов указаны в номенклатуре дел кафедр, утвержденной ректором университета.

Личные документы студентов, такие как заявление на поступление, результаты вступительных испытаний, фотографии, хранятся в личном деле студента в управлении кадров в период обучения в университете. Личная



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

карточка студента храниться в деканате факультета. После отчисления студента из университета личное дело передается в архив и хранится 75 лет. Аттестаты и дипломы о среднем профессиональном образовании в период обучения студента в университете хранятся в управлении кадров и возвращаются студенту при отчислении из университета.

Элементом собственности потребителя являются личные вещи обучающихся, сданные в гардероб. Подтверждение принятия на хранение и гарантия защиты данной собственности потребителя осуществляется с помощью номерков гардеробов.

В случае повреждения либо утери собственности потребителя, последний ставится в известность. Спорные вопросы, связанные с собственностью потребителей, решаются в установленном порядке.

### **6.7 Сохранение соответствия продукции**

Деятельность университета направлена на создание условий, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью обучаемых в момент нахождения в университете.

Продукцией образовательного учреждения являются также документы, выдаваемые по результатам обучения (дипломы) и их копии, хранящиеся в университете.

Дипломы об образовании выдаются на основании приказов Министерства образования и науки РФ «Об утверждении инструкции о порядке выдачи документов государственного образца о высшем профессиональном образовании, заполнения и хранения соответствующих документов» № 65 от 10.03.2005 и «Об утверждении инструкции о порядке выдачи документов государственного образца о среднем профессиональном образовании, заполнения и хранения соответствующих документов» № 80 от 09.03.2007. При утрате подлинника диплома выдается дубликат.

В связи со спецификой образовательной деятельности вуза, сохранение соответствия образовательных услуг ВПО так же отождествляется с трудоустройством выпускников университета и адаптацией их к рынку труда.

Распределение и адаптация выпускников к рынку труда осуществляется для оказания им помощи в трудоустройстве. Документами, содержащими сведения о трудоустройстве являются ежегодные отчеты о трудоустройстве выпускников. Процесс трудоустройства регулируется, контролируется отделом содействия трудоустройству выпускников.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 6.8 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

При установке оборудования в подразделениях учитываются условия их работы, указанные в технической документации, а также определяется персонал, который будет осуществлять его техническое обслуживание и эксплуатацию.

Все оборудование подвергается техническому обслуживанию в соответствии с эксплуатационной документацией, а также по мере необходимости.

Техническое обслуживание оборудования осуществляется специально подготовленным персоналом, в соответствии с графиком и данные о его проведении регистрируются в специальном журнале.

В случае выхода из строя оборудование изымается из обращения и подвергается ремонту. При этом принимаются меры по исключению его использования.

Используемое измерительное оборудование подвергается калибровке, проверке, идентификации, защите от несанкционированных регулировок, защите от повреждения.

Учитывая специфику деятельности вуза, управление устройствами для мониторинга и измерения в образовательном процессе, научно-исследовательском, в процессе приема абитуриентов, заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий.

Так, измерение соответствия образовательных услуг ВПО осуществляется в процессе проведения следующих контрольных мероприятий:

- экзаменов;
- зачетов;
- защиты курсовых работ и проектов;
- защиты отчетов по производственным и учебным практикам;
- государственных экзаменов;
- защиты выпускных квалификационных работ.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательных услуг ВПО являются:

- экзаменационные билеты;
- тесты, включая электронные средства тестирования;
- условия модульно-рейтинговой системы.

Процесс управления устройствами для мониторинга и измерения состоит из сети процессов управления тестами, тестами (включая электронные средства тестирования), модульно-рейтинговой системы.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

Ответственными за процесс управления оборудованием для мониторинга и измерения являются заведующие кафедрами.

Измерение соответствия научной деятельности осуществляется в процессе проведения следующих контрольных мероприятий:

- результаты исследований и разработок;
- выполнение грантовой, хоздоговорной деятельности;
- вступительные испытания в аспирантуру;
- сдача кандидатских экзаменов;
- защиты диссертационных работ.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества научной деятельности являются:

- отчет по НИД вуза в Минобрнауки;
- отчет проректора по НИР и международным связям по НИР;
- отчет по НИРС;
- отчет по хоздоговорам и грантовой деятельности;
- отчет заведующего отделом аспирантуры
- экзаменационные билеты;
- электронные средства формирования отчетов REPORT, АКТИН, НИД.

Прочее специализированное оборудование для мониторинга и измерения, используемое для процесса научная и инновационная деятельность не используется.

Измерение соответствия процесса «Довузовская подготовка и приём студентов» приема осуществляется в процессе проведения следующих контрольных мероприятий:

- результаты ЕГЭ;
- результаты вступительных испытаний проводимых вузом самостоятельно;
- результаты приема абитуриентов на программы ВПО вуза;
- результаты соответствия минимального количества баллов по шкале Минобрнауки РФ.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества приема абитуриентов являются:

- ведомость по результатам тестирования абитуриентов;
- результаты ЕГЭ;
- протоколы вступительных испытаний, проводимых вузом самостоятельно;
- электронный отчет в центр госзаданий и госучета;
- отчет КД-76;
- отчет ответственного секретаря приемной комиссии по набору



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

абитуриентов.

- электронные средства формирования базы данных.

Оборудование для мониторинга и измерения, используемое для процесса приема абитуриентов – БД «ИВЦ-ОМГУ.АИС «Абитуриент». Ответственным лицом за функционирование и сопровождение БД является программист приемной комиссии.

## **7 Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК ГАГУ**

### **7.1 Процесс 3.1\* «Кадровое обеспечение»**

Процесс включает деятельность по обеспечению всех видов деятельности ГАГУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией на основе соответствующего образования, навыков и опыта работы.

Результатом процесса является персонал, отвечающий требованиям занимаемой должности.

Требования к навыкам и квалификации персонала определены в ДИ. Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса «Кадровое обеспечение».

### **7.2 Процесс 3.2\* «Управление образовательной средой»**

Процесс включает деятельность университета направленную на формирование, поддержание и развитие всех видов образовательной деятельности, а также создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава ВУЗа, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Результатом процесса является обеспечение объектов образовательной среды всеми необходимыми ресурсами: кадровыми, техническими, технологическими, финансовыми.

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



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

### **7.3 Процесс 3.3\* «Социальная поддержка студентов и сотрудников ГАГУ»**

Деятельность по созданию условий, повышающих жизненный уровень сотрудников и студентов, разработка системы социальной поддержки студентов и сотрудников. Выполнение социальных гарантий по отношению к сотрудникам и студентам.

Результатом процесса является удовлетворенность сотрудников и студентов качеством социальных программ и уровнем социальной поддержки существующих в ГАГУ: медицинские пункты, общежития, комбинаты общественного питания, спортивные залы, тренажерные залы, игровая комната для детей сотрудников и студентов.

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

### **7.4 Процесс 3.4 «Редакционно-издательская деятельность»**

Деятельность по подготовке и тиражированию изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета.

Результатом процесса является издание учебной, учебно-методической литературы, отвечающей требованиям государственного образовательного стандарта, а так же выпуск научной, справочной и других видов литературы в интересах обеспечения учебного процесса и научно-исследовательских работ по всем отраслям образовательной и научной деятельности в достаточном количестве.

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

### **7.5 Процесс 3.5 «Библиотечное и информационное обслуживание»**

Деятельность по удовлетворению потребностей внутренних и внешних пользователей в библиотечно-информационных ресурсах.

Результатом процесса является сформированный библиотечный фонд по



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

всем отраслям образовательной, научной и внеучебной деятельности. Информационные услуги, максимально соответствующие запросам пользователей.

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

### **7.6 Процесс 3.6 «Управление информационной средой»**

Деятельность по формированию и развитию корпоративной информационной среды вуза, а также ее интеграции в российское и международное информационное пространство. Интеграция всех информационных систем ОУ, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения эффективности всех видов деятельности университета.

Результатом процесса является обеспеченность учебного процесса и подразделений университета компьютерным оборудованием с установленным лицензионным программным обеспечением, соответствующим задачам и функциям подразделения.

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

### **7.7 Процесс 3.7 «Управление закупками»**

Деятельность по организации работ по подготовке и проведению закупок и взаимодействию с поставщиками товаров (работ, услуг), необходимых для обеспечения учебного процесса и поддержания инфраструктуры вуза.

Результатом процесса является поставленный товар/ выполненная работа/ оказанная услуга.

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



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

### **7.8 Процесс 3.8 «Управление инфраструктурой и производственной средой»**

Деятельность по формированию, поддержанию и улучшению инфраструктуры и производственной среды, позволяющая наиболее полно и эффективно реализовывать образовательную деятельность вуза.

Результатом процесса является функционирование объектов инфраструктуры и производственной среды.

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

### **8 Деятельность ГАГУ по измерению, анализу и улучшению СМК**

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

На основании разработанной системы показателей измерения результативности процессов СМК осуществляется мониторинг и измерение процессов с целью демонстрации соответствия образовательной услуги требованиям ГОС ВПО и потребителей.

Для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям проводятся внутренние аудиты. Полученные результаты мониторинга и измерения процессов, внутренних аудитов и оценки удовлетворенности потребителей используются для анализа со стороны руководства и определения корректирующих и предупреждающих действий с целью планирования постоянного улучшения.

В университете для анализа данных используются простейшие статистические методы, в частности, различного рода диаграммы, графики, расчет средних значений, рейтинговые оценки.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## 8.1 Мониторинг, измерение и анализ

### 8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ГАГУ

В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают (см. также раздел 5.2, 6.1.1):

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

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

### 8.1.2 Внутренние (проверки) аудиты СМК ГАГУ

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства вуза объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе менеджмента качества и ее результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности требованиям запланированных мероприятий;
- соответствие описанных в СМК деятельности требованиям стандарта ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из трех основных этапов:

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



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

В университете периодически проводятся внутренние аудиты по всем процессам СМК. Внутренний аудит устанавливает связь между целями процессов, выявляет слабые стороны и области для улучшения.

Результаты внутренних аудитов служат входными данными для анализа СМК со стороны руководства и позволяют вузу декларировать свое соответствие требованиям ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) «Системы менеджмента качества. Требования» и обеспечивают внутренним и внешним потребителям уверенность в высоком уровне качества деятельности вуза.

Внутренние аудиты проводятся:

- в соответствии с ежегодными планами внутренних аудитов – плановые аудиты;
- на основании требований потребителей и заинтересованных сторон – внеплановые аудиты;
- перед проведением внешнего аудита третьей стороной с целью сертификации, лицензирования, аккредитации – предсертификационные аудиты.

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

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

По результатам аудитов формируются сведения о действенности СМК университета, выявляются возможности для совершенствования процессов а так же формируются рекомендации по направлениям, которые требуют своего совершенствования.

При составлении планов аудита учитывается состояние и важность подлежащих аудиту процессов, а так же результаты предыдущих аудитов.

По итогам аудитов составляется отчет. Отчет заслушивается на Ученом совете, Методическом совете, Совете по качеству образования (в зависимости от важности вопроса), обсуждается и выработывается соответствующее решение.

Результаты внутренних проверок используются:

- уполномоченными по качеству;
- руководителями процессов;
- при оценке эффективности и результативности процесса со стороны руководства вуза;
- при принятии решения о запуске корректирующих и



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

предупреждающих действий (документированная процедура СМК-ДП-1.4-2010 «Предупреждающие и корректирующие действия»);

- при планировании мероприятий по улучшению процессов системы качества вуза.

Отчет по выявленным несоответствиям передается руководителю проверяемого подразделения или процесса, который составляет план корректирующих мероприятий. По каждому корректирующему мероприятию проводится анализ результативности. Реализация корректирующих мероприятий является обязательным условием при проведении анализа СМК со стороны руководства.

Обработка и первичный анализ результатов внутренних аудитов в ГАГУ ведется количественными (подсчет численных результатов с последующим выводением рейтинга оценок) и качественными (анализ численных результатов с выявлением сильных и слабых сторон системы качества проверяемой области; анализ необходимой документации и т.д.) методами.

Отчеты о результатах внутренних аудитов в ГАГУ предполагают различные формы: аналитические справки, акты, отчеты, сравнительный анализ достижений (сравнение с результатами предыдущих проверок), методические рекомендации с определением областей улучшения в соответствии с выявленными проблемами и несоответствиями, и т.д.

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

Координация и руководство внутренними аудитами возлагается на представителя руководства по качеству.

Последовательность проведения внутренних аудитов описана в документированной процедуре СМК-ДП-1.1-2010 «Внутренние аудиты».

### **8.1.3 Измерение и анализ характеристик процессов**

В ГАГУ осуществляется мониторинг как основных, так и вспомогательных процессов. В основу выбора методов измерения и анализа данных в ГАГУ положены следующие принципы:

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

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

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

знаний о процессе.

В ГАГУ происходит мониторинг и измерение:

- требований к продукции;
- состояния СМК;
- удовлетворенности потребителей;
- работы процессов;
- устранения несоответствий, выполнения корректирующих и предупреждающих действий с целью верификации соблюдения требований.

Для измерения и анализа характеристик процессов СМК вуза используется информация о результатах работы ППС, структурных подразделений. В систему показателей входит оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, которая при объединении данных создаёт целостную картину о работе вуза. В частности, анализ результатов анкетирования студентов, выпускников и работодателей позволяет оценить степень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг университета.

Результаты оформляются в виде записей.

Мониторинг осуществляется:

- непосредственными руководителями процессов;
- УМУ;
- рабочей группой по проведению внутренних аудитов.

Средства и методы измерения соответствуют установленным требованиям.

В случае обнаружения несоответствий принимаются меры по их устранению.

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

#### **8.1.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг**

ГАГУ создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательной деятельности.

Главной задачей реализации данного направления является выявление расхождения между прогнозируемыми и реальными результатами качества подготовки специалистов. За основу сравнения желаемых и действительных результатов качества подготовки специалистов взяты требования,



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

предъявляемые ГОС ВПО к уровню подготовки специалиста к профессиональной деятельности, требования на уровне регионального и вузовского компонентов.

Сбор информации по соответствию требований к продукции осуществляется путем проведения промежуточной и итоговой аттестации, тестирования студентов.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в приложениях Б и В информационных карт процессов, связанных с разработкой и реализацией в вузе образовательных услуг:

- процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ» (ИК-2.2-2010);

- процесс 2.3 «Реализация основных образовательных программ» (ИК-2.3-2010);

- процесс 2.4 «Проектирование и реализация программ дополнительного профессионального образования» (ИК-2.4-2010);

- процесс 2.5 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)» (ИК-2.5-2010);

- процесс 2.8 «Довузовская подготовка и прием студентов» (ИК-2.8-2010).

### 8.1.5 Самооценка деятельности ГАГУ

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

Самооценка проводится в плановом порядке, по распоряжению высшего руководства вуза, с периодичностью один раз в год.

Для проведения самооценки СМК организуются следующие работы:

- подготавливается проект приказа об организации процедуры самооценки;
- проводится инструктаж и распределение функций;
- подготавливаются опросные листы на основе квалиметрических шкал;
- проводится процедура экспертной оценки СМК ГАГУ;
- организуется заседание для обсуждения результатов самооценки.

Самооценка нацеливает ГАГУ на активное участие в общероссийских



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

(премия Правительства РФ в области качества), региональных конкурсах в области систем качества.

Результаты самооценки являются входными данными для мониторинга и измерения СМК вуза.

Самооценка деятельности вуза основана на реализации восьми принципов менеджмента качества, которые позволяют высшему руководству улучшать деятельность университета. Обозначим данные принципы:

А) Ориентация на потребителя: деятельность университета зависит от своих потребителей, и поэтому понимает их текущие и будущие потребности, выполняет их требования.

Б) Лидерство руководителя: руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности вуза. Руководство создает и поддерживает внутреннюю среду, в которой работники могут полностью вовлечены в решение задач вуза.

В) Вовлечение работников: работники всех уровней составляют основу университета, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность вузу с выгодой использовать их способности.

Г) Процессный подход: желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Д) Системный подход к менеджменту: выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению результативности и эффективности вуза при достижении целей.

Е) Постоянное улучшение: постоянное улучшение деятельности вуза в целом рассматривается как неизменная цель.

Ж) Принятие решений, основанное на фактах: эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

З) Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

## 8.2 Управление несоответствиями

Университет создает все необходимые условия, чтобы продукция, несоответствующая требованиям была выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и находилась в управляемых условиях с целью предотвращения возникновения подобных несоответствий в будущем.

Деятельность по управлению несоответствиями в вузе регламентируется документированной процедурой СМК-ДП-1.5 «Управление несоответствиями».

В ГАГУ реализуется управление следующими видами несоответствий:



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

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

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2,6.1);
- взаимодействия с потребителями образовательной деятельности (см. раздел 6.1);
- внутренних проверок (см. раздел 8.1.2);
- по результатам самооценки ОУ (см. раздел 8.1.5);
- по результатам внешнего аудита в ходе лицензирования и аккредитации.

Основанием для констатации несоответствий является расхождение требований и конечных результатов работы. Выявленные несоответствия анализируются руководством университета, после чего принимаются действия по их устранению, а так же устранению предопределивших их причин.

Перечень и виды возможных несоответствий устанавливается документированной процедурой ДП-1.5-2010 «Управление несоответствиями».

## 8.3 Улучшения

### 8.3.1 Планируемые улучшения СМК ГАГУ

ГАГУ постоянно повышает результативность СМК посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа результатов со стороны руководства вуза, реализации комплекса предупреждающих и корректирующих мероприятий.

Для поддержания и улучшения достигнутых результатов вуз активно использует результаты мониторинга процессов.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы качества (раздел 4.2).

Процесс постоянного улучшения включает следующие этапы:



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

- определение процесса для улучшения;
- описание и оценка процесса;
- улучшение процесса;
- внедрение улучшенного процесса.

Для улучшения выбираются процессы, по которым выявлены несоответствия. В первую очередь, выбираются процессы с наиболее критическими несоответствиями.

Процессы для улучшения выбираются по результатам:

- внутренних аудитов;
- инспекционных проверок;
- анализа результатов со стороны руководства вуза;
- получения жалоб от внутренних и внешних потребителей процессов.

На этапе улучшения процессов:

- составляется план работы по улучшению процесса;
- запланированные мероприятия апробируются;
- проводится оценка достижения запланированных мероприятий.

В рамках основных и обеспечивающих процессов системы качества ОУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (раздел 6, 7, 8.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в приложении Б к информационным картам процессов.

### **8.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия**

Информация о возникших несоответствиях собирается, обобщается и анализируется руководителем соответствующих подразделений или процессов ГАГУ. Устранение причин выявленных несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.4-2010 «Предупреждающие и корректирующие действия».

Условия запуска корректирующих действий задаются параметрами и характеристиками процессов и продукции, установленными в информационных картах процессов.

После проведения корректирующих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится до руководства ГАГУ и заинтересованных лиц.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

Записи об этих действиях могут вноситься в приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия» информационной карты процессов.

## 9 Информирование общества

Ответственность за информирование общества ложится на высшее руководство вуза (см. раздел 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления системы качества ГАГУ (см. приложение Б к настоящему документу).

### 9.1 Общественная роль ГАГУ

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

ГАГУ через коммуникационную деятельность информирует общество, абитуриентов, обучаемых и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

Коммуникативная деятельность включает: подготовку и распространение в СМИ официальных сообщений, заявлений, пресс-релизов, готовых материалов о деятельности университета, подготовка и размещение коммерческих публикаций, организация и проведение пресс-конференций, актуализация веб-сайта, издание рекламных материалов об университете, издание газеты «Университет».

### 9.2 Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки

ГАГУ признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

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

### 9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ГАГУ

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов.

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

### 9.4 Публикации о планах и достижениях ГАГУ

ГАГУ публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области научной, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в вузе.

Публикуемая информация может содержать описание научных и иных достижений обучаемых, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

Цель публикаций о планах и достижениях вуза состоит в создании положительного имиджа ГАГУ через информирование общественности о достижениях и планах.

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



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

**Приложение А**

Состав и назначение документации СК ГАГУ

Назначение документа СМК ГАГУ

Документация СМК  
ГАГУ

**Руководство по качеству**

- является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей ГАГУ в области качества;
- демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в ГАГУ системы качества;
- определяет область применения СМК ГАГУ; создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства ГАГУ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;
- обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы; определяет структуру и систему документации СМК ГАГУ;
- представляет собой справочное руководство по документации СМК ГАГУ; гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала

**Информационная карта процесса**

- Дает статическое описание процесса
- Документирует атрибуты менеджмента процесса - планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса

**Разделы информационной карты процесса**

**Планирование процесса**

Цели процесса в области качества	Приложение А «Планирование процесса», графа «Цель процесса»
Измерение и анализ процесса	Приложение А «Планирование процесса» графа «Метод измерения и анализа»
Мероприятия для достижений целей (улучшения) процесса	Приложение Б «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Действия по улучшению фактора»



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

Взаимодействия процесса (поставщики/потребители)	1. Раздел 2 «Результаты процесса и их потребители». 2. Раздел 3 «Внешние поставщики и входы процесса»
Ресурсы процесса	Раздел 4 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Требуемые ресурсы»
Документы управления процессом	Раздел 4 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Регламентирующая документация»
<b>Обеспечение процесса</b>	
Предоставление ресурсов для управления процессом	Раздел 4 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы»
Для достижения целевых значений показателей процесса	Приложение Б «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Срок исполнения», «Ответственный»
<b>Управление процессом</b>	
Задание требований к значениям показателей процесса	Приложение А «Планирование процесса», графа «Целевые значения показателей на конец планирования»
Сбор и анализ данных о процессе	Приложение А «Планирование процесса», графа «Метод измерения и анализа» и «Измеряемое значение»



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

Управление процессом в соответствии с управляющей документацией	Раздел 4 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Регламентирующая документация»
Назначение документа СМК ОУ	Документация СМК ОУ
Проведение и регистрации корректирующих и предупреждающих мероприятий для выполнения требований к значениям показателей	Приложение Б «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Факторы, влияющие на показатель», «Действия по улучшению фактора»
<b>Улучшение процесса</b>	
Задание целевых значений показателей процесса	Приложение А «Планирование процесса», графа «Целевые значения показателя на конец планирования»
Сбор и анализ данных о процессе	Приложение А «Планирование процесса», графа «Метод измерения и анализа», «Измеряемое значение»
Реализация мероприятия для достижения целей целевых значений показателей процесса	Приложение Б «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Срок исполнения», «Ответственный»



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

<p>Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих мероприятий для достижения целевых значений показателей процесса</p>	<p>Приложение Б «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Факторы, влияющие на показатель», «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»</p>
<b>Документированная процедура</b>	
<p><b>Обеспечение протекания процесса в управляемых условиях. Управляющая документированная процедура</b> — интерпретируется как динамическое описание процесса и определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• согласованную последовательность работ в рамках процесса,</li><li>• привлекаемые к работам ресурсы и участников - ответственных и исполнителей</li></ul>	<p>В соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008 помимо процедур управления процессами и документации СМК вуза реализованы также следующие процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ДП-1.1 «Внутренние аудиты»;</li><li>• ДП-1.2 «Управление документацией»;</li><li>• ДП- 1.3 «Управление записями»;</li><li>• ДП-1.4 «Предупреждающие и корректирующие действия»;</li><li>• ДП-1.5 «Управление несоответствиями»</li></ul>
<b>Должностные инструкции</b>	



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

**Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях.**

**Инструкции** - рабочие документы СМК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ на рабочих местах

В ряде случаев вместо документированных процедур в качестве управляющих документов используются должностные и прочие виды инструкций в тех случаях, когда подробности описания деятельности этих документов достаточно для обеспечения выполнения процесса в управляемых условиях



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## Приложение Б

### Структура управления СМК ГАГУ

На рис. Б.1 представлена организационная структура системы менеджмента качества ГАГУ. Ниже перечислены функции, которые могут выполняться отдельными должностными лицами и подразделениями, входящими в организационную структуру СМК ГАГУ.

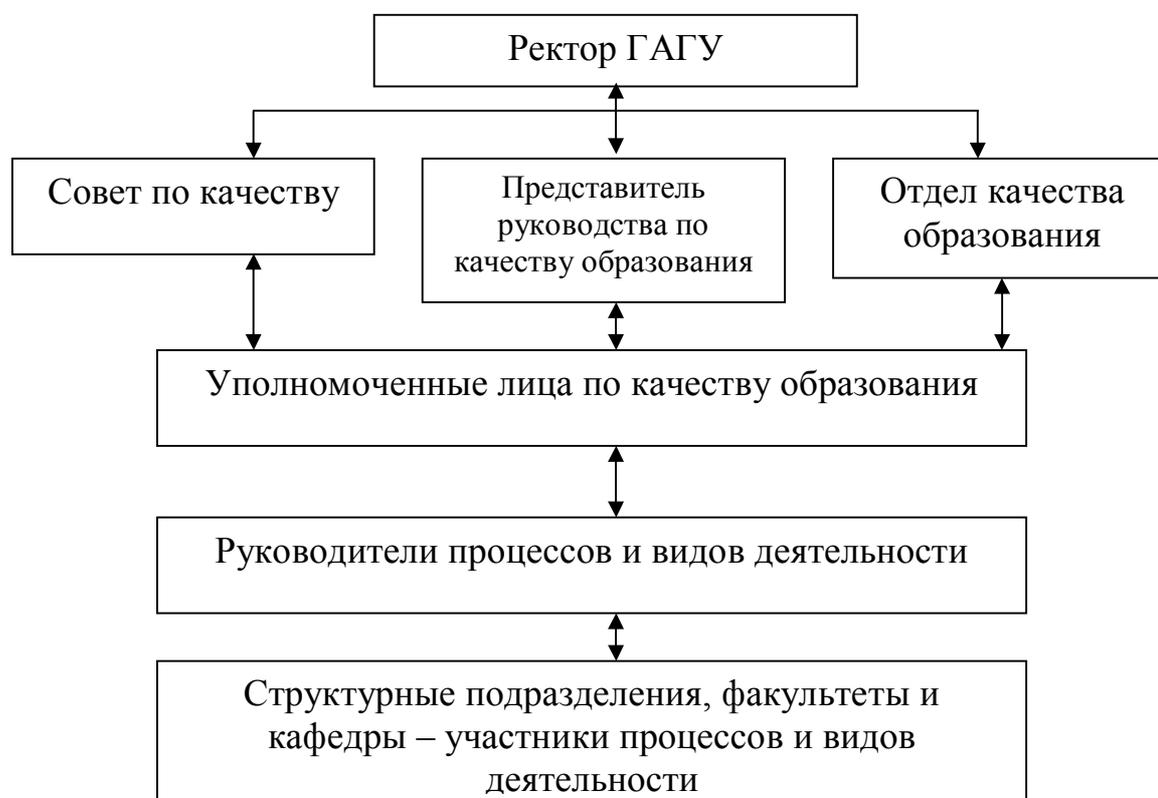


Рис. Б.1. Организационная структура управления СМК ГАГУ

**Совет по качеству** формируется из представителей структурных подразделений ГАГУ, ответственных, в соответствии с приказом ректора, за реализацию работ по обеспечению СМК в вузе, совместно с первым руководителем, ответственным за функционирование СМК. Совет по качеству является коллегиальным руководящим органом, координирующим деятельность ГАГУ в сфере планирования, разработки, внедрения и совершенствования системы менеджмента качества университета.

Совет создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора на основании решений Ученого совета ГАГУ.



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

Решения Совета носят рекомендательный и консультативный характер. При необходимости придания им нормативного значения, рекомендации Совета по качеству выносятся на Ученый совет ГАГУ и утверждаются приказом ректора.

Основными задачами Совета по качеству являются:

- формирование политики и целей в области качества образования и их актуализация по мере необходимости;
- анализ результативности и эффективности функционирования СМК;
- анализ соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» и Типовой модели системы качества;
- разработка планов создания и внедрения СМК в ГАГУ по выбранной модели;
- планирование развития СМК для выполнения требований и достижения целей в области качества образования;
- координация работ по управлению и совершенствованию СМК;
- анализ СМК с целью обеспечения ее постоянной адекватности и эффективности;
- оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК университета.

#### **Представитель руководства по качеству.**

Ответственный представитель руководства вуза по качеству — лицо ответственное за создание, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение СМК. Функции ответственного представителя руководства по качеству сводятся к следующим:

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

Обязанности ответственного представителя руководства по качеству в ГАГУ возлагаются на проректора по учебной работе.

**Отдел качества образования** является структурным подразделением, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СМК и ее документации. Основными задачами службы качества являются разработка и внедрение СМК, в том числе:

- разработка плана создания и внедрения СМК ГАГУ;
- разработка и внедрение организационной структуры СМК ГАГУ;
- разработка функциональной схемы оказания образовательных услуг с



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

указанием обязанностей и задач всех подразделений, входящих в СМК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное влияние на качество образовательных услуг;

- разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестации персонала);
- разработка документации СМК ГАГУ, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;
- упорядочение рабочих процессов в вузе, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
- участие в процессе сертификации СМК (если необходимо).

Основные функции отдела качества образования:

- организация работ по улучшению качества образования;
- контроль качества учебного процесса и научной деятельности вуза;
- обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СМК ГАГУ;
- проектирование процесса предоставления образовательных услуг;
- проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
- методическая и консультационная поддержка работ по внедрению методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях вуза;
- сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;
- подготовка предложений по устранению несоответствий, повышений: квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления ГАГУ и качеством образования;
- доведение выработанных предложений до руководства.

Деятельность отдела качества образования регламентируется:

- Уставом вуза;
- положением об отделе качества образования;
- решениями Ученого совета, приказами и распоряжениями руководителя вуза;
- решениями Совета по качеству;
- рекомендациями международной организации по стандартизации (ИСО);
- приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

Отдел качества образования возглавляется начальником, который может назначаться и освобождаться от должности приказом ректора по



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

представлению ответственного представителя руководства вуза по качеству. Отдел качества образования решает возложенные задачи во взаимодействии с руководством вуза, факультетами, кафедрами, учебно-методическим управлением и другими структурами, включенными в организационную структуру СМК ГАГУ.

**Уполномоченные по качеству**, которые не показаны на рис. Б.1, являются проводниками политики в области качества на всех уровнях структуры вуза. Совместно с отделом качества образования они участвуют в разработке документации СМК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

## Приложение В

### Перечень информационных карт процессов СМК ГАГУ

СМК -ИК-1.6-2010 «Информирование общества».

СМК -ИК-2.1-2010 «Маркетинг».

СМК -ИК-2.2-2010 «Проектирование и разработка основных образовательных программ».

СМК -ИК-2.3-2010 «Реализация основных образовательных программ».

СМК -ИК-2.4-2010 «Проектирование и реализация программ дополнительного профессионального образования».

СМК -ИК-2.5-2010 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)».

СМК -ИК-2.6-2010 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность».

СМК -ИК-2.7-2010 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».

СМК -ИК-2.8-2010 «Довузовская подготовка и прием студентов».

СМК -ИК-2.9-2010 «Планирование и реализация программ трудоустройства выпускников».

СМК -ИК-3.1-2010 «Кадровое обеспечение».

СМК -ИК-3.2-2010 «Управление образовательной средой».

СМК -ИК-3.3-2010 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ГАГУ».

СМК -ИК-3.4-2010 «Редакционно-издательская деятельность».

СМК -ИК-3.5-2010 «Библиотечное и информационное обслуживание».

СМК -ИК-3.6-2010 «Управление информационной средой».

СМК -ИК-3.7-2010 «Управление закупками».

СМК -ИК-3.8-2010 «Управление инфраструктурой и производственной средой».





СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

Руководство по качеству

## Лист рассылки

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Количество экземпляров
1	2	3	4
1	Ректорат	Ректор	1
2	Ректорат	Проректор по учебной работе – ответственный представитель руководства по качеству образования	1
3	Ректорат	Проректор по НИР и международным связям	1
4	Ректорат	Проректор по ХСВ	1
5	Ректорат	Помощник ректора по социальной работе	1
6	Ректорат	Ответственный секретарь приемной комиссии	1
7	Учебно-методическое управление	Начальник учебно-методического управления	1
8	Учебно-методическое управление	Начальник отдела непрерывного образования	1
9	Учебно-методическое управление	Начальник отдела качества	1
10	Учебно-методическое управление	Заведующий отделом учебных и производственных практик	1
11	Учебно-методическое управление	Начальник отдела содействия трудоустройству выпускников	1
12	Управление по воспитательной работе	Начальник управления по воспитательной работе	1
13	Управление научными исследованиями	Начальник отдела научно-технической информации	1
14	Управление научными исследованиями	Начальник отдела аспирантуры	1
15	Управление научных исследований	Начальник редакционно-издательского отдела	1
16	Бухгалтерия	Главный бухгалтер	1
17	Юридический отдел	Начальник	1
18	Научно-техническая библиотека	Заведующая	1
19	Биолого-химический факультет	Декан	1
20	Географический факультет	Декан	1
21	Исторический факультет	Декан	1
22	Филологический факультет	Декан	1



СМК-РК-2010

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

Система менеджмента качества ГАГУ

**Руководство по качеству**

23	Физико-математический факультет	Декан	1
24	Факультет иностранных языков	Декан	1
25	Экономический факультет	Декан	1
26	Сельскохозяйственный факультет	Декан	1
27	Психолого-педагогический факультет	Декан	1
28	Юридический факультет	Декан	1
29	Общеуниверситетская кафедра философии	Заведующий	1
30	Сельскохозяйственный колледж	Директор	1