

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.И. ВАВИЛОВА"
(ФГБОУ ВПО "Саратовский ГАУ")**



ОКС 03.120.10

СО 0.001-02

Учтённый экземпляр № _____

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

САРАТОВ 2012

Предисловие

1. Разработан:	Взамен / впервые	Взамен СО 0.001-01		
	Разработчик:	Управление обеспечения качества образования ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» совместно с ООО «Сибпромавтоматика»		
	По требованиям:	п. 4.2.2 МС ИСО 9001:2008, ГОСТ Р 1.4-2004, ГОСТ Р ИСО 9000-2008		
	С учётом рекомендаций:	п. 4.2. ГОСТ Р ИСО 9004-2001, п. 4 б) ISO/TC 176/SC 2/N 525 R, п. 4.4 ISO/TR 10013:2007, п. 6.4.3 ГОСТ Р 40.003-2005, п. 4.4.1 ГОСТ Р 52294-2004, ГОСТ Р 1.5-2002, ГОСТ Р 52614.2-2006		
2. Утверждён:	Листом утверждения:	СО 0.001-ЛУ		
3. Введён в действие:	Приказом:	№ 112-ОД от 05.03.2012 г.		
4. Статус:	Соответствует сфере применения:	Устава федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Саратовский государственный аграрный университет". ФЗ РФ "О техническом регулировании" № 184 ФЗ от 27.12.2002 Статьи 11-13, 17. ФЗ РФ "Об образовании" N 3266-1-ФЗ от 10.07.1992		
	Данная рабочая копия:	действительна аннулирована		
		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	√	
√				
5. Срок действия:	До планового пересмотра:	01.03.2014 г.		
6. Последняя литера изменения:	Номер:	"02"		

Содержание

1 Область применения.....	2
2 Терминология, обозначения, сокращения и нормативные ссылки.....	2
3 Общие сведения об организации	2
3.1 Структура организации ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».....	4
3.2 Ответственность за менеджмент качества.....	4
3.3 Обязательства руководства и политика ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества.....	4
4 Общие сведения о системе менеджмента качества ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»	5
4.1 Концепция системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»	5
4.1.1 Общие положения	5
4.1.2 Группа процессов "Процессы высшего руководства".....	6
4.1.3 Группа процессов "Менеджмент ресурсов"	6
4.1.4 Группа процессов "Основные процессы".....	7
4.1.5 Группа процессов "Измерения, анализ и улучшения"	7
4.1.6 Локальные процессы	7
4.1.7 Последовательность и взаимодействие процессов.....	8
4.1.8 Процессы, передаваемые сторонним организациям.....	9
4.2 Общие сведения о документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»	9
4.2.1 Структура документации СМК.....	10
4.2.2 Стандарты организации.....	11
4.2.3 Внешняя документация	12
4.2.4 Учебно-методическая документация	13
4.2.5 Организационно – распорядительная документация	13
4.2.6 Правила идентификации документации СМК.....	13
5 Процессы высшего руководства.....	14
5.1 СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	14
5.1.1 Анализ со стороны высшего руководства.....	16
5.1.2 Входные данные для анализа.....	16
5.1.3 Выходные данные анализа.....	16
5.1.4 Политика в области качества.....	17
5.1.5 Обязательства руководства	17
5.1.6 Планирование. Цели в области качества	17
5.2 СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	18
6 Менеджмент ресурсов.....	19
6.1 СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	20
6.2 СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	22
6.3 СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	26
6.4 СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	28
6.5 СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	29
6.5.1 Управление стандартами организации	29
6.5.2 Управление учебной литературой и учебно-методическими пособиями	31
6.5.3 Управление организационно-распорядительной документацией.....	31
6.5.4 Управление внешней документацией	32
6.6 СО 1.0013 "Менеджмент библиотечной деятельности"	32
7 Основные процессы	35
7.1 СО 1.008 "Довузовская подготовка"	35
7.2 СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	35
7.3 СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	36
7.4 СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	37
7.5 СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	39
7.6 СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	41
7.7 СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине".....	43
7.8 СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	45
7.9 СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	46
7.9.1 Осуществление учебных процессов в университете.....	47
7.9.2 Осуществление практических занятий студентов.....	48
7.10 СО 1.018 "Выпуск специалистов"	48
7.11 СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	50

7.11.1 Маркетинг сфер научных знаний.....	51
7.11.2 Виды деятельности НИР	52
7.11.3 Оформление отчета по НИР.....	54
8 Измерения, анализ и улучшения.....	55
8.1 СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	55
8.2 СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"	56
8.3 СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями.....	57
8.4 СО 1.022 "Внутренние аудиты"	59
8.5 СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	61
9 Локальные процессы и технологии менеджмента	66
9.1.1 Планирование.....	66
9.1.2 Процессы внутреннего обмена информацией	69
9.1.3 Идентификация и прослеживаемость	71
9.1.4 Процесс закупок.....	72
9.1.5 Процессы метрологического обеспечения.....	73
9.2 Реализация принципов менеджмента качества	74
9.3 Состав, последовательность и взаимодействие процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», распределение полномочий и ответственности.....	7475
Приложение А (обязательное) Декларация ректора университета в области качества.....	88
Приложение Б (справочное) Реализация принципов менеджмента качества.....	90

Список таблиц

Табл. 1. Состав записей, требующихся по МС ИСО 9001:2008, и применимых к образовательному процессу согласно рекомендациям ГОСТ Р 52614.2-2006.....	63
Табл. 2. Виды планов, действующих в СМК	68
Табл. 3. Виды реестров (идентификации), действующих в СМК.....	72
Табл. 4. Соответствие процессов и технологий СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» требованиям МС ИСО 9001:2008	76
Табл. 5. Матрица распределения полномочий и ответственности в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».....	77
Табл. 6. Рабочая сеть процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».....	79
Табл. 7. Процессы информационного обмена в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».....	80

Список иллюстраций

Рис. 1. Основные конфигурации процессов информационного обмена по вопросам качества образования...71	71
Рис. 2. Схема взаимодействия внутренней и внешней среды ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»	80
Рис. 3. Реализация принципа "Ориентация на потребителя"	90
Рис. 4. Реализация принципа "Лидерство руководителя".....	90
Рис. 5. Реализация принципа "Вовлечение работников"	91
Рис. 6. Реализация принципа "Процессный подход".....	91
Рис. 7. Реализация принципа "Системный подход к менеджменту"	92
Рис. 8. Реализация принципа "Постоянное улучшение"	92
Рис. 9. Реализация принципа "Принятие решений, основанное на фактах"	93
Рис. 10. Иллюстрация цикла "PDCA"	93
Рис. 11. Иллюстрация цикла "PDCA" применительно к СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».....	94

Введение

В настоящем стандарте организации (далее стандарте) приведено описание системы менеджмента качества (далее СМК), действующей в федеральном государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова" (далее "ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»"). Стандарт предназначен:

- а) для ознакомления представителей внешних заинтересованных сторон с принципами построения СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»;
- б) для предоставления исходной информации разработчикам нормативной документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»;
- в) для разъяснения принципов менеджмента качества персоналу ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

Правовой статус СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» определяется Федеральным законом "О техническом регулировании" № 184 ФЗ от 27.12.2002, а правовой статус настоящего стандарта обеспечивается Статьями 11 – 13, 18 этого закона. Обязательность исполнения требований настоящего стандарта персоналом ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» основана на положениях трудового законодательства РФ, а их нарушение равносильно нарушению трудового договора в части обязанностей наёмного работника.

Настоящий стандарт разработан с учётом требований и рекомендаций национальных и международных нормативных документов, регламентирующих стандартизацию менеджмента.

Реализация специфических особенностей менеджмента качества в области высшего профессионального образования основана на "Соглашении международной экспертной группы ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в сфере образования".

Построение, изложение, оформление и содержание настоящего стандарта выполнено с учетом требований п. 4.2.2 ИСО 9001:2008, п. 4.12 ГОСТ Р 1.4-2004, рекомендаций п. 4.4 ISO/TR 10013:2001 и ИСО 72:2001.

В разделе 1 "Область применения" по требованиям п. 4.2.2 а) ГОСТ Р ИСО 9001-2008, а также рекомендаций п. 4.4.2 ISO/TR 10013:2001 определена область применения СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

В разделе 2 "Терминология, обозначения, сокращения и нормативные ссылки" согласно рекомендациям п. 3.1.3 ГОСТ Р 1.5-2002, п. 4.4.7 ISO/TR 10013:2001 указаны источники, в которых даны определения терминологии СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», основанные на рекомендациях ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 19011-2003, ГОСТ Р 51141-98, ISO/TC 176/SC 2/N 526 R, расшифрованы используемые сокращения и условные обозначения, а также даны нормативные ссылки.

В разделе 3 "Общие сведения об организации" согласно рекомендациям п. 4.4.1 ISO/TR 10013:2001 представлена общая информация об ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

В разделе 4 "Общие сведения о системе менеджмента качества" согласно рекомендациям п. 4.4.1 ISO/TR 10013:2001 приведено описание СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», позволяющее понять её структуру и принципы функционирования (без излишних подробностей), оценить соответствие этих принципов требованиям ГОСТ Р ИСО 9000-2008 и ИСО 9001:2008.

В разделе 4.2 "Общие сведения о документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»" представлено описание документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» и методы её идентификации.

В разделах с 5 по 8 представлено описание последовательности и взаимодействия процессов СМК, разработанные процедуры, а также даны ссылки на другую документацию СМК.

Все вспомогательные материалы представлены в приложениях.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Дата введения: 01.03.2012 г.

1 Область применения

Положения СМК распространяются на деятельность ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» по предоставлению образовательных услуг в области высшего профессионального образования.

По классификатору ОКВЭД выполняемые работы относятся к коду 80.30.1 – "Обучение в образовательных учреждениях высшего профессионального образования".

Условия осуществления перечисленных видов деятельности регламентируются:

- а) Лицензией серия А № 164938 рег. № 4835 от 12.05.2005, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки;
- б) Свидетельством о государственной аккредитации В № 000435 рег. № 1867 от 29.04.2005, выданным Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки, устанавливающим тип образовательного учреждения как "Высшее учебное заведение" и вид образовательного учреждения как "Университет".

Требования МС ИСО 9001:2008 к СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» применяются без ограничений.

2 Терминология, обозначения, сокращения и нормативные ссылки

Взаимные ссылки документов СМК приведены в СО 8.001. Реестр. Документация системы менеджмента качества.

Термины, определения и обозначения, применяемые в настоящем стандарте, использованы в соответствии с СО 9.001 «Справочник. Глоссарий системы менеджмента качества». Применяемые сокращения расшифровываются при их первом упоминании в тексте.

3 Общие сведения об организации

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова», создано в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 декабря 1997 г. № 1570 и приказом Министерства сельского хозяйства и продовольствия Российской Федерации от 17 апреля 1998 г. № 220 путем слияния трех государственных образовательных учреждений: Саратовского государственного агроинженерного университета, Саратовской государственной сельскохозяйственной академии имени Н.И. Вавилова, Саратовской государственной академии ветеринарной медицины и биотехнологии, и является правопреемником их прав и обязанностей, зарегистрировано администрацией г. Саратова 25 мая 1998 г. (Свидетельство о государственной регистрации регистрационный номер 01028651), переименовано

приказом Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 22 апреля 2002 г. № 428 в федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова», внесено в Единый государственный реестр юридических лиц Инспекцией МНС России по Фрунзенскому району г. Саратова за основным государственным регистрационным номером 1026403670050. Датой основания университета считается 14 мая 1913 г. когда в Саратове были основаны Высшие сельскохозяйственные курсы для подготовки квалифицированных ученых-агрономов.

В соответствии с приказом Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 23 мая 2011г. №132 «О переименовании ФГОУ ВПО и их филиалов» Университет был переименован в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова»

Образовательная деятельность осуществляется на основании лицензии, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки 4 февраля 2013 г. (серии 90Л01 № 0000579). Лицензия дает право на реализацию 95 программ среднего профессионального образования, 159 - высшего профессионального образования, 36 – послевузовского, 2 – дополнительного профессионального образования, 2 – повышения квалификации и 2 программ профессиональной переподготовки.

Университет имеет право на выдачу документов государственного образца в соответствии со свидетельством о государственной аккредитации, выданным Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки 24 апреля 2013 г. (регистрационный номер № 0570, серия 90А01 0000574).

В настоящее время в составе университета функционируют 9 факультетов, 55 кафедр, институт ДПО кадров АПК, 50 филиалов кафедр на производстве, 16 базовых хозяйств, лицей-интернат естественных наук, библиотека, региональная информационно-консультационная служба ПОИСК, технопарк «Волгоагротехника», 33 научно-исследовательские лаборатории, а также другие структурные подразделения. Учебный процесс осуществляют более 1200 преподавателей, из них 78 % с учеными степенями и званиями.

Наименование организации: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова»

Фамилия, имя, отчество ректора: Кузнецов Николай Иванович, доктор экономических наук, профессор, председатель совета "Агрообразование" по Приволжскому федеральному округу, председатель областной ассоциации образовательных и научно-исследовательских учреждений аграрного профиля, председатель совета Ассоциации "Аграрное образование и наука" Саратовской области, председатель комитета по аграрным вопросам.

Адрес: 410012 г. Саратов Театральная площадь, 1
Телефон: (8452)-233292
Факс: (8452)-264781
E-mail: rector@sgau.ru

3.1 Структура организации ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

Структура организации ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» построена по матричному принципу (см. Табл. 5. Матрица распределения полномочий и ответственности в СМК стр. 77) по которому:

- а) обеспечена специализация преподавания отдельных дисциплин (кафедры университета);
- б) обеспечена специализация управления образовательным процессом по специальностям (факультеты университета);
- в) обеспечена поддержка учебно-воспитательных процессов (функциональные подразделения).

Для повышения результативности деятельности в области качества в ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» сформирована служба качества, действующая по межфункциональному принципу на основании СО 5.001 "Служба качества".

3.2 Ответственность за менеджмент качества

Ответственность за менеджмент качества лежит на ректоре университета.

Выписка из требований ГОСТ Р **52614.2-2006**

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.2 Представитель руководства в образовательной организации

Образовательное учреждение должно назначить представителя (представителей) руководства, ответственного за выполнение требований и основополагающих принципов ИСО 9001 на надлежащем уровне и внедрение руководящих принципов, изложенных в настоящем стандарте. Представитель руководства должен знать содержание этих стандартов и быть доступным для оказания помощи и консультаций по их внедрению.

Текущее управление деятельностью в области качества обеспечивает представитель руководства по системе менеджмента качества, который согласно требованиям п. 5.5.2 МС ИСО 9001:2008 назначается из числа руководства ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» таким образом, чтобы его деятельность в области качества не зависела от других обязанностей. Полномочия и ответственность представителя руководства установлены в СО 4.001 "Представитель руководства (в области качества образования)".

Для принятия стратегических ответственных решений в области качества в университете создан "Совет по качеству". Совет действует в рамках СО 5.002 "Совет по качеству".

Для осуществления текущей деятельности в области качества в функциональных подразделениях, а также на кафедрах и факультетах университета назначаются представители службы качества. Представители службы качества являются помощниками руководителей подразделений по всем вопросам функционирования СМК и выполняют свои обязанности в соответствии с СО 4.003 "Представители службы качества в подразделениях".

Для оперативного проведения анализа несоответствий, разработки корректирующих и предупреждающих действий создана комиссия по учебно-воспитательной работе, имеющая рабочие группы на факультетах университета, представителей в учебных группах, и действующая в соответствии с СО 5.003 "Учебно-воспитательная комиссия".

Перечисленные должностные лица и межфункциональные организационные структуры представляют собой службу качества университета, структура которой входит в общую структуру организации ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» (см. ТАБЛИЦУ 5), а её статус определён в СО 5.001 "Служба качества".

3.3 Обязательства руководства и политика ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества

Ректор принимает на себя обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности.

Политика ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества представляет собой стандарт организации СО 0.002 "Политика в области качества", который устанавливает требования по развитию

ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» на ближайший период времени (на три года) и содержит декларацию ректора в области качества. Текст декларации представлен в Приложении А.

На уровне факультетов, кафедр и функциональных подразделений их руководители формируют собственные цели в области качества по принципу декомпозиции целей, установленных для всего университета. Эти цели включаются в стандарт организации СО 9.006 "Цели подразделений в области качества образования".

Цели подразделений в области качества, а также декларация ректора публикуются в печатных органах университета, размещаются на стационарных информационных стендах, а также в кабинетах руководителей подразделений. Все эти обязательства оформляются от первого лица и исполняют роль публичного письменного обязательства представителей высшего руководства университета по развитию менеджмента качества.

4 Общие сведения о системе менеджмента качества ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования в образовательных организациях

Настоящий подраздел носит фундаментальный характер и устанавливает основополагающие требования ИСО 9001 применительно к образовательному учреждению. Требования ограничиваются следующим. Образовательное учреждение должно:

- a) определять процессы, включающие в себя формирование образовательной программы, организацию учебного процесса, предоставление образовательных услуг, организацию и проведение аттестации обучающихся, и управлять этими процессами;
- b) устанавливать условия приемки образовательной продукции (услуги) при реализации образовательных процессов;
- c) постоянно улучшать эти процессы и выделять необходимые ресурсы.

Образовательное учреждение должно точно определить область применения системы менеджмента качества в организации. Например, это могут быть кафедра (факультет) или школа в рамках более крупного образовательного учреждения, образовательное учреждение в целом или все образовательные учреждения федерального или регионального (муниципального) подчинения.

Установление области применения поможет образовательному учреждению идентифицировать высшее руководство и понять характер систем и процессов, необходимых для достижения удовлетворенности потребителя и постоянного улучшения деятельности образовательного учреждения.

Это также поможет идентифицировать предоставляемые услуги, что является существенным в идентификации и определении потребителей и других заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества в образовании должна быть основана на терминологии, содержащейся в учебных планах, учебном и других процессах образовательного учреждения, его организационной структуре, ответственности, ресурсах, которые обеспечивают качество обучения. Требования системы менеджмента качества должны охватывать большую часть деятельности персонала и поставщиков образовательного учреждения. Управление обучением может быть осуществлено во время следующих процессов:

- анализ потребностей в обучении (профориентация);
- формирование учебного плана;
- организация и проведение учебного процесса;
- организация и проведение оценки и аттестации обучающихся;
- повышение образовательного потенциала организации;
- функционирование библиотек, мастерских и лабораторий.

Выписка из Часть 2: Европейские стандарты и директивы по внешней гарантии качества в ВУЗах

2.2 Разработка процессов внешней оценки качества

Стандарт:

Цели и задачи процессов гарантии качества должны быть определены всеми ответственными сторонами (включая ВУЗы) до того, как разработаны сами процессы и должны быть опубликованы с описанием используемых процедур.

Директивы:

Для того, чтобы гарантировать ясность и прозрачность процедур, методы внешней оценки качества должны быть разработаны с учётом мнения всех заинтересованных сторон, включая ВУЗы. Согласованные процедуры должны быть опубликованы и должны содержать подробное изложение целей и задач процессов вместе с описанием используемых процедур.

Так как гарантия качества предъявляет требования к учебным заведениям, вовлечённым в процесс, сами процедуры должны пройти предварительную оценку их воздействия. Это делается, чтобы гарантировать, что предлагаемые процедуры являются уместными, и не вмешиваются, более чем требуется, в обычную работу ВУЗа.

4.1 Концепция системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

4.1.1 Общие положения

Концепция СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» основана на современном определении термина "качество", приведённом в п. 3.1.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2008:

"качество - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям".

Это определение основано на признании качества общей сущностью, связывающей между собой: профессиональный уровень выпускников, текущую успеваемость студентов, результативность учебно-воспитательных процессов, гармоничность системы менеджмента университета, качество ресурсов (в том числе профессионального уровня профессорско-преподавательского состава (ППС)) и конкурентоспособность всего университета, как единого целого. В современном определении понятие о качестве распространяется на все характеристики, определяющие реальную конкурентоспособность вуза. Способность вуза к долговременному поддержанию своей конкурентоспособности и обеспечения качества обучения выпускников зависит от состоятельности каждого его подразделения, факультета, кафедры и от организованности их взаимодействия между собой, а также от организованности взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами (в том числе со студентами).

В СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» стандартизация требований основана на международном стандарте ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» с учётом соглашения международной экспертной группы ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в сфере образования».

Эти требования реализуются с учётом рекомендаций технического комитета № 176 международной организации по стандартизации и соответствующих нормативных документов государственной системы стандартизации Российской Федерации.

Система менеджмента качества ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» построена на основе процессного подхода. Процессы, необходимые для системы менеджмента качества, разделены на четыре группы, взаимодействие между которыми представлено Рисунком 2. Идентификационные обозначения процессов, их наименования и принадлежность к группам процессов представлены ниже.

4.1.2 Группа процессов "Процессы высшего руководства"

"Процессы высшего руководства" формируют политику всего университета и его подразделений в области качества путём сопоставления между собой данных, предоставляемых группой процессов "Измерения, анализ и улучшения" и получаемых из внешней среды. При этом определяются приоритеты расходования финансовых ресурсов, и тем самым обеспечивается управление группой процессов "Менеджмент ресурсов". Кроме этого осуществляется перераспределение полномочий и ответственности во всём университете для поддержания их баланса на всех рабочих местах. К их числу относятся процессы:

СО 1.001 "Стратегический менеджмент";

СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности".

4.1.3 Группа процессов "Менеджмент ресурсов"

Группа процессов "Менеджмент ресурсов" обеспечивает получение всех видов ресурсов из внешней среды, трансформацию их в форму, необходимую для университета, а также своевременную доставку всех видов ресурсов на все рабочие места университета. Тем самым обеспечивается наличие ресурсов для поддержания процессов СМК и управления ими. К их числу относятся процессы:

СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС";

СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами";

СО 1.005 "Управление инфраструктурой";

СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой";

СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"

СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»

4.1.4 Группа процессов "Основные процессы"

"Основные процессы" осуществляют весь цикл учебно-воспитательной деятельности от довузовского обучения и определения потребности в новых специальностях до выпуска подготовленных специалистов. К их числу относятся процессы:

- СО 1.008 "Довузовская подготовка";
- СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов";
- СО 1.010 "Определение потребности в обучении";
- СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг";
- СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе";
- СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы";
- СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине";
- СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами";
- СО 1.017 "Осуществление учебных процессов";
- СО 1.018 "Выпуск специалистов";
- СО1.024 "Научно-исследовательская деятельность".

4.1.5 Группа процессов "Измерения, анализ и улучшения"

Группа процессов "Измерения, анализ и улучшения" обеспечивает контроль над результативностью всех процессов СМК, их непрерывное улучшение и предоставление информации о состоянии внутренней среды в группу процессов "Процессы высшего руководства". Тем самым, образуя два контура управляющей обратной связи:

- а) контур целедостижения (поддержание соответствия процессов установленным внутренним критериям);
- б) контур целеполагания (поддержание конкурентоспособности всего университета путём целенаправленного повышения внутренних критериев соответствия и их согласования с требованиями внешней среды).

К их числу относятся процессы:

- СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения";
- СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК";
- СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями";
- СО 1.022 "Внутренние аудиты";
- СО 1.023 "Управление записями и анализ данных".

4.1.6 Локальные процессы

Для обеспечения соответствия требованиям МС ИСО 9001:2008 в СМК определены локальные процессы, которые осуществляются внутри отдельных подразделений. Учитывая, что требования п. 4.1 МС ИСО 9001:2008 распространяются только на процессы СМК, применяющиеся во всей организации, локальные процессы определены общими правилами (а не документированными процедурами) и не включены в общую сеть процессов СМК (см. таблицы 6 и 7). Общие сведения о локальных процессах представлены в п. 9 настоящего руководства по качеству. К числу локальных процессов отнесены:

- а) Процессы внутреннего обмена информацией – разработаны по требованиям п. 5.5.3 МС ИСО 9001:2008 и регламентированы правилами СО 3.001 "Внутренний обмен информацией по вопросам качества";
- б) Процесс закупок – разработан по требованиям п. 7.4 МС ИСО 9001:2008 и регламентирован правилами СО 3.008 "Закупки и обеспечение сохранности материальных ресурсов";
- в) Процессы метрологического обеспечения – разработаны по требованиям п. 7.6 МС ИСО 9001:2008 и регламентированы правилами СО 3.005 "Обеспечение сохранности средств метрологического обеспечения учебного процесса".

4.1.7 Последовательность и взаимодействие процессов

Общее представление о последовательности процессов и их взаимодействии с внешней средой иллюстрируется Рисунком . 2. Эта схема использована для формирования общего описания процессов и их взаимодействия между собой, представленного в следующих разделах настоящего руководства по качеству:

- 5 "Процессы высшего руководства";
- 6 "Менеджмент ресурсов";
- 7 "Основные процессы";
- 8 "Измерения, анализ и улучшения".

Полное описание сети процессов и характера взаимодействия процессов СМК между собой и с внешней средой представлено Таблицей 6. В этой таблице в заголовках столбцов указаны обозначения выходов процессов СМК и входных точек контакта с внешней средой, а в строках таблицы указаны обозначения входов процессов и выходные точки контакта с внешней средой. В рабочей области таблицы указаны коды связей между выходами и входами процессов (интерфейсы процессов). Каждая из этих связей одновременно является выходным (финишным) событием предшествующего процесса (указанного в заголовке столбцов) и входным (стартовым) событием для последующего процесса (указанного в заголовке строк). Расшифровка этих связей и регламент их функционирования представлены в Таблице . 7. Такой способ описания сети процессов обеспечивает цельность всей системы менеджмента качества при её функционировании или внесении в неё изменений.

В документированных процедурах СМК для идентификации входов и выходов процессов используются те же коды, что позволяет проследить механизмы трансформации входов в выходы процессов и делает всю сеть процессов прозрачной.

Предназначение процессов СМК заключается в обеспечении межфункционального управления деятельностью различных подразделений для обеспечения удовлетворённости внутренних и внешних потребителей. Такая удовлетворённость всегда имеет элемент субъективности. По этой причине критерии соответствия всех процессов СМК определяются по согласованию с внешними и внутренними потребителями и включаются в справочник СО 9.005 "Критерии и методы измерения процессов СМК". При проведении систематического мониторинга и измерения процессов СМК выясняется уровень удовлетворённости внешних и внутренних потребителей. Если складывается ситуация, когда процесс СМК формально соответствует установленным критериям, но при этом не обеспечивает удовлетворённости своих внешних или внутренних потребителей, руководитель процесса проводит анализ и определяет новые критерии соответствия для процесса, на которые ориентируется в дальнейшем. Мониторинг, измерения и анализ процессов выполняются в соответствии с правилами СО 3.009 "Мониторинг, измерение и анализ процессов СМК".

Результативность межфункционального управления обеспечивается руководителями процессов, действующими в соответствии с СО 4.005 "Руководитель процесса".

Все процессы СМК управляются по принципам, установленным в МС ИСО 9001:2008. Иллюстрация этого принципа, именуемого циклом Шухарта-Деминга (PDCA - "Plan [планирование] - Do [осуществление] - Check [проверка] - Act [действие]"), представлена на рисунке . 10. Практическое управление процессами СМК осуществляется в соответствии с правилами СО 3.006 "Управление процессом".

При формировании системы менеджмента качества университета были реализованы основные принципы менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2008:

- Ориентация на потребителя;
- Лидерство руководства;
- Вовлечение сотрудников в управление качеством;
- Процессный подход к созданию потребительской ценности продукции;
- Системный подход к менеджменту;
- Постоянные улучшения продукции и процессов;
- Принятие решений, основанных на фактах.

Практическая реализация этих принципов иллюстрируется на рисунках с .3 по .9.

4.1.8 Процессы, передаваемые сторонним организациям

При передаче отдельных процессов образовательной деятельности сторонним организациям (например, организация практики студентов), со стороны ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» обеспечивается контроль над результативностью таких процессов. Процедуры и критерии такого контроля оговариваются в договорах со сторонними организациями. Если при осуществлении таких процессов не обеспечивается их результативность, принимаются немедленные меры корректирующего характера для компенсации допущенных недостатков или несоответствий в учебно-воспитательном процессе. Способность сторонних организаций результативно осуществлять передаваемые им процессы СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» регистрируются, а дальнейшие отношения с такими организациями основываются на уроках, извлекаемых из предыдущего опыта взаимодействия. Правила контроля над процессами СМК, передаваемыми сторонним организациям, установлены в СО 3.013 "Контроль над процессами, передаваемыми сторонним организациям". Общие сведения о документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

При планировании системы менеджмента качества и разработке руководства по качеству образовательные учреждения могут устанавливать требования или ссылаться на требования, не установленные ИСО 9001 (см. ИСО/ТО 10013), такие как следующие, но не ограниченные ими:

- необходимые организационные термины и определения;
- общая стратегия организации;
- законы и нормативно-правовые акты, применяемые в организации;
- необходимая компетентность преподавательского состава (поставщиков образования);
- аккредитованные и сертифицированные образовательные программы;
- учебные программы и учебные планы;
- программы повышения квалификации, подготовки и переподготовки преподавательского состава и персонала;
- вспомогательные службы организации.

4.2.2 Документация в образовательных организациях

4.2.2.1 Руководство по качеству

4.2.2.1 Руководство по качеству

Руководство по качеству должно включать в себя описание области применения системы менеджмента качества образовательного учреждения, последовательность и взаимодействие его образовательных и вспомогательных процессов. Руководство по качеству должно включать в себя все применимые документированные процедуры, требуемые ИСО 9001, и критерии, на которых основана система менеджмента качества, или содержать ссылки на эти процедуры и критерии.

В документации СМК представлена модель действий, направленных на обеспечение конкурентоспособности ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области высшего профессионального образования. Практическая ценность этой модели определяется тем, насколько она понятна и поддерживается персоналом университета.

Полный состав документации СМК приведён в СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества".

4.1.9 Структура документации СМК

В соответствии с рекомендациями п. 4.1 ISO/TR 10013:2001 документация СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» разделена на четыре уровня (А, Б, В, Г).

Документы уровня "А" обеспечивают стандартизацию требований.

Документы уровня "Б" обеспечивают стандартизацию концепции системы менеджмента качества, предназначенной для выполнения требований, установленных в документации уровня "А".

Документы уровня "В" обеспечивают стандартизацию конкретной деятельности таким образом, чтобы эта деятельность была организована в соответствии с общей концепцией, сформулированной в документации уровня "Б".

Документы уровня "Г" обеспечивают стандартизацию информационных потоков, в них отражаются результаты деятельности, осуществляемой в соответствии с документацией уровня "В".

К уровню "А" относятся руководства по качеству, которые разрабатываются на основании требований законодательных актов, государственных стандартов, отраслевой нормативной документации и политики ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества. Документация уровня "А" предназначена для всего персонала ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» и используется для общего информирования в требованиях системы менеджмента качества и целях в области качества. Использование документации уровня "А" для организации практической деятельности нецелесообразно.

К уровню "Б" относятся документированные процедуры и правила. Эти документы разрабатываются на основании требований, установленных в документации уровня "А" с учётом ссылок на документацию внешнего происхождения. В документации уровня "Б" установлены требования к процессам СМК и к практической деятельности в области качества. Документация СМК уровня "Б" предназначена для высшего и среднего звена управления ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

К документации уровня "В" относятся рабочие инструкции, должностные положения, планы качества, инструкции по безопасности. Эти документы разрабатываются на основании требований, установленных в документации уровня "Б" с учётом ссылок на документацию внешнего происхождения. В документации уровня "В" установлены требования к конкретным служебным и производственным действиям, к конкретным должностным лицам и к конкретным рабочим местам ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ». Документация СМК уровня "В" предназначена для нижнего звена управления ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» и для непосредственных исполнителей работ.

К документации уровня "Г" относятся формы, отчётные документы, справочники, учебно-методическая документация, индивидуальные задания, организационно-распорядительные документы. Эти документы выпускаются на основании требований, установленных в документации уровня "В" с учётом реальной необходимости учебно-воспитательных процессов. В документации уровня "Г" отражены текущие задачи персонала ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» и записи о результатах этих действий. Документация уровня "Г" предназначена для использования на всех уровнях руководства и всем персоналом ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

4.1.10 Стандарты организации

В соответствии с рекомендациями п. 4.1 ISO/TR 10013:2001 в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» используются следующие типы стандартов организации:

- а) Руководство по качеству (признак типа "0", сокращённо – РК, относится к уровню "А"). РК предназначено для определения области применения и описания СМК, описания последовательности и взаимодействия процессов СМК. Прямое использование процедур, приведённых в РК, допускается до внедрения самостоятельных документированных процедур. Требования РК должны использоваться при разработке, согласовании и внедрении других документов СМК в качестве критерия соответствия. Руководств по качеству может быть несколько по числу областей применения, при этом они могут ссылаться на одинаковые документы СМК.

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» руководства по качеству разработаны с учётом рекомендаций п. 5 ISO/TC 176/SC 2/N 525 R, п. 4.4 ISO/TR 10013:2007.

- б) Документированная процедура (признак типа "1", сокращённо – ДП, относится к уровню "Б"). ДП предназначены для регламентирования стандартных процедур. В ДП установлены требования:

- потребителей процессов (характеристики выходов процесса);
- к стандартному порядку осуществления процесса (в текстовом и графическом виде);
- к выполняемым операциям процесса (по схеме "описание действия – определение исполнителей – основание для исполнения – время исполнения – место исполнения – технология исполнения");
- к стандартным правилам управления процессом;
- к ресурсам, предоставляемым участниками процесса при выполнении операций (квалификация исполнителей, оборудование, расходуемые ресурсы, внешние условия, информация и др.);
- к записям, выполняемым при осуществлении и управлении процессом;
- к входам процессов (стартовые условия для осуществления процессов);
- к характеристикам процессов, подлежащим мониторингу, анализу и улучшениям.

ДП могут содержать в качестве приложений рабочие инструкции, если они не применяются в других процессах.

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» документированные процедуры разработаны с учётом рекомендаций п. 4 ISO/TC 176/SC 2/N 525 R, п. 3 ISO/TC 176/SC 2/N 544 R, п. 4.5 ISO/TR 10013:2007.

- в) Рабочая инструкция (признак типа "2", сокращённо – РИ, относится к уровню "В"). РИ предназначены для регламентирования стандартных служебных операций. РИ являются руководством к действию для исполняющего персонала и используют разрешительные формулировки (такие формулировки предполагают запрет других способов выполнения стандартных операций). РИ могут ссылаться на учебно-методическую документацию. В РИ указываются формы, подлежащие заполнению, наименования нормативной и учебно-методической документации, требования которой должны учитываться при выполнении операций. РИ определяют полномочия и ответственность всех участников операции.

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» рабочие инструкции разработаны с учётом рекомендаций п. 4.6 ISO/TR 10013:2007.

- г) Правила (признак типа "3", сокращённо – ПР, относится к уровню "Б"). ПР предназначены для регламентирования служебной деятельности, которую нецелесообразно конкретизировать до уровня рабочей инструкции. Если такие действия требуется регламентировать по отношению к конкретному рабочему месту, или к конкретной операции, то они оформляются в виде рабочей инструкции или в виде документированной процедуры. Правила используют рекомендательные и запретительные формулировки (запретительные формулировки предполагают допустимость других способов выполнения действий сообразно реальной ситуации).

- д) Должностная инструкция (признак тип "4", сокращённо – ДИ, относится к уровню "В"). ДИ предназначены для определения полномочий, ответственности, квалификационных требований, порядка назначения и освобождения от должностных обязанностей персонала организации. ДИ разрабатывается применительно к конкретному рабочему месту. Ответственность устанавливается путём перечисления документированных процедур, рабочих инструкций или правил, которые

выполняются на рабочем месте. Полномочия устанавливаются путём перечисления ресурсов, которые закреплены за рабочим местом.

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» должностные инструкции разработаны с учётом рекомендаций ОК 011-93.

- е) Положение о структурном подразделении (признак типа "5", сокращённо – ПП, относится к уровню "В"). ПП предназначены для определения функциональной специализации подразделения, его места в структуре организации, его внутренней структуре. В ПП указываются все материальные ресурсы, закреплённые за подразделением на постоянной основе. В общем случае подразделение рассматривается как укрупнённое рабочее место.

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» положения о структурном подразделении разработаны с учётом рекомендаций ОК 011-93.

- ж) Форма (признак типа "6", сокращённо ФР, относится к уровню "Г"). ФР определяет форму бланка или регистрационного журнала, порядок внесения записей, порядок обращения и хранения. ФР объединяются в альбомы. После внесения записей в форму она именуется отчётным документом.

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» формы разработаны с учётом рекомендаций п. 4.7 ISO/TR 10013:2001.

- з) План качества (признак типа "7", сокращённо ПК, относится к уровню "Г"). ПК устанавливают требования к запланированным (ожидаемым) результатам различных видов действий (процессы, операции и другие действия). ПК используются для регламентирования редко повторяющихся срочных работ, описание которых с помощью других видов документации нецелесообразно. ПК включает в себя требования по срокам и критериям соответствия выполняемой работы, определяет ответственное лицо за выполнение работ и порядок организации взаимодействия разных соисполнителей. Если планируемая работа становится систематической, а процедура её выполнения стандартной, ПК преобразуется в документированную процедуру или в рабочую инструкцию. ПК имеет основную часть, в которой установлен порядок формирования плана и контроля над его выполнением, а также переменную часть, которая представляет собой базу данных заданного формата, в которую вносятся планируемые мероприятия. Планы качества обеспечивают технологию менеджмента "Планирование".

Примечание: в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» планы качества разработаны с учётом рекомендаций п. 4.8 ISO/TR 10013:2007, ИСО 10005-95.

- и) Реестр (признак типа "8", сокращённо РР, относится к уровню "Г"). РР содержит табличную информацию о составе и статусе объектов управления. РР имеет основную часть, в которой установлен порядок формирования реестра и переменную часть, которая представляет собой базу данных заданного формата, в которую вносятся данные. Реестры обеспечивают технологию менеджмента "Идентификация и прослеживаемость".
- к) Справочник (признак типа "9", сокращённо СП, относится к уровню "Г"). СП содержит систематизированную справочную информацию справочного характера, необходимость в которой может возникнуть при осуществлении служебных обязанностей.

4.1.11 Внешняя документация

В состав документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» входит документация внешнего происхождения (признак вида документа "ВД"), которая может относиться к документации:

- а) уровня "А" (законодательные акты в области высшего профессионального образования);
- б) уровня "Б" (государственные образовательные стандарты, примерные учебные планы специальностей, материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных и итоговых аттестаций);
- в) уровня "В" (нормативы, отраслевые приказы и директивы);
- г) уровня "Г" (переписка с внешними заинтересованными сторонами).

4.1.12 Учебно-методическая документация

Вся учебно-методическая документация (признак вида документа "УД") принадлежит к уровню "В" и в её состав входит:

- а) учебники;
- б) учебные пособия;
- в) методические указания;
- г) учебные программы дисциплин;
- д) учебно-методические комплексы и др.

4.1.13 Организационно – распорядительная документация

Вся организационно-распорядительная документация принадлежит к уровню "Г", а её состав определяется по разделу ОКУД 0200000 2 "Унифицированная система организационно-распорядительной документации" ОК 011-93.

4.1.14 Правила идентификации документации СМК

В соответствии с рекомендациями п. 4.16 ГОСТ Р 1.4-2004 и ОК (МК(ИСО/ИНФКО МКС)001-96)001-2000 документы СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» имеют десятичные идентификационные обозначения, состоящие из четырёх групп знаков:

- а) первая группа буквенная указывает на принадлежность к виду документов:
 - "СО" – признак стандарта организации;
 - "ВД" – признак документации внешнего происхождения;
 - "УМ" – учебно-методической документации;
 - "ОР" – признак организационно-распорядительной документации (только в части должностных инструкций, положений о структурных подразделениях и штатного расписания).
- б) вторая группа состоит из одной цифры (с точкой после группы) от 0 до 9 и является признаком типа документа;
- в) третья группа состоит из трёх цифр (с дефисом после группы) от 001 до 999 и является номером документа, соответствующего типа;
- г) четвёртая группа именуется расширением идентификационного обозначения и состоит:
 - или из двух цифр и указывает литеру изменения документа (для основного документа);
 - или из двух букв и указывает на элемент документа (ЛУ – лист утверждения, РИ – лист регистрации изменений, ИИ – извещение об изменении).

Полное наименование документа складывается из:

- а) десятичного идентификационного обозначения (описано выше);
- б) признака области стандартизации (для системы менеджмента качества – "СМК");
- в) имени документа, отражающего его предназначение;
- г) типа документа.

Например: *СО 0.001-00. СМК. Система менеджмента. Руководство по качеству.*

Повторное использование ранее аннулированных десятичных идентификационных обозначений допускается.

При выборе системы обозначения были отклонены некоторые рекомендации внешней нормативной документации в связи с тем, что они неоправданно затрудняли процедуры управления документацией:

- а) п. 4.16 ГОСТ Р 1.4-2004 в части идентификации стандарта организации использовано сокращение "СО" вместо рекомендованного "СТО";
- б) п. 4.16 ГОСТ Р 1.4-2004 в части расширения десятичного идентификационного обозначения используется двухзначный номер литеры изменения вместо рекомендованного четырёхзначного года

издания стандарта организации (при этом год издания указывается в нижней части титульного листа);

- в) ОК 011-93 в части отнесения должностных инструкций и положений о структурных подразделениях к категории организационно-распорядительной документации (в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» эти документы отнесены к категории стандартов организации).

5 Процессы высшего руководства

Процессы высшего руководства обеспечивают стандартизацию требований к характеристикам всего университета, которые определяют его конкурентоспособность на обозримую перспективу, расставляют приоритеты по расходованию ресурсов (в первую очередь финансовых), распределяют полномочия и ответственность между руководителями высшего и среднего звена управления в соответствии с их индивидуальными профессиональными способностями.

5.1 СО 1.001 "Стратегический менеджмент"

Ректор - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4.1; 5.6.1; 5.6.2; 5.6.3 МС ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

5 Ответственность руководства

5.1 Ответственность руководства в образовательных организациях

Высшее руководство (лицо или группа лиц, которые осуществляют управление деятельностью образовательного учреждения и контроль этой деятельности) должно идентифицировать факторы и характеристики образовательной деятельности, отвечающие требованиям и ожиданиям потребителей.

При сертификации и/или аккредитации образовательного учреждения высшее руководство должно гарантировать выполнение законодательных и обязательных требований в образовательных программах и процессах.

Главное требование этого подраздела - высшее руководство должно определить и выполнять обязательства по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению системы менеджмента качества. Для этого высшее руководство образовательного учреждения должно использовать такие стратегии, как:

- разработка политики в области качества образовательного учреждения;
- обмен информацией о планировании системы менеджмента качества по всей организации;
- обмен информацией, относящейся к анализу и доработке плана системы менеджмента качества.

Наглядным свидетельством о принятии обязательств, выполнении анализа и создании необходимой внутренней среды со стороны высшего руководства могут быть следующие действия:

- установление и доведение до сведения персонала политики в области качества, которая позволяет всем работникам образовательного учреждения понимать видение, миссию и стратегические цели организации в области качества;
- установление целей в области качества в текущей образовательной деятельности для реализации политики в области качества образовательного учреждения;
- максимально возможное обеспечение человеческими и материальными ресурсами, необходимыми для достижения поставленных целей;
- доведение до сведения всего персонала образовательного учреждения важности удовлетворения требований обучающегося (потребителя), так же как исполнения законодательных и обязательных требований, к предоставлению образовательных услуг надлежащего качества;
- публикация периодических изданий образовательного учреждения для информирования по вопросам, связанным с качеством (таким как цели в области качества), и обеспечения обратной связи с обучающимися/потребителями;
- оценка работы образовательного учреждения для мониторинга выполнения установленных политики и целей в области качества.

5.2 Ориентация на потребителя в образовательных организациях

Высшее руководство образовательного учреждения должно идентифицировать потребности и ожидания потребителей, выполнять их и стремиться к их полному удовлетворению.

Потребности и ожидания должны быть идентифицированы в соответствии со спецификой образовательного учреждения.

Требования потребителей часто подразумеваются. Они должны быть определены и учтены при составлении учебного плана путем установления четких показателей результативности и эффективности обучения. Проекты учебных планов должны быть проанализированы на предварительной стадии учебного процесса и как минимум один раз в год после утверждения актуализированы и проверены на выполнение установленных требований и соответствие целям образовательного учреждения.

5.3 Политика в области качества в образовательных организациях

Политика в области качества должна быть документирована.

Политика в области качества должна быть совместима с профессиональными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами, а также другими политиками образовательного учреждения. Руководство должно обеспечить выполнение требований к тому, чтобы политика в области качества была понятна, внедрена и поддерживалась образовательным учреждением в рабочем состоянии.

Высшее руководство образовательного учреждения должно использовать политику в области качества для управления и руководства решениями, принимаемыми персоналом, вовлеченным в постоянное улучшение образовательного процесса.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества в образовательных организациях

Цели в области качества должны быть измеримы и применимы к деятельности и процессам системы менеджмента качества и согласованы с политикой в области качества образовательного учреждения.

Цели в области качества необходимо интегрировать в общие цели образовательного учреждения, положения и инструкции

обслуживающих (вспомогательных) подразделений. Цели в области качества должны включать в себя критерии и/или показатели качества выполнения работ.

5.6 Анализ со стороны руководства в образовательном секторе

5.6.1 Общие положения

Высшее руководство образовательного учреждения должно анализировать систему менеджмента качества через запланированные интервалы времени, в соответствии с потребностями образовательного учреждения, для оценки результативности выполнения требований и показателей системы менеджмента качества и разработать предупреждающие и корректирующие действия для идентифицированных или потенциальных несоответствий.

Анализ системы менеджмента качества должен включать в себя запланированный периодический анализ системы обучения, основных и вспомогательных процессов, удовлетворенности потребителей, критериев оценки, результатов оценки и записей о предпринятых действиях по улучшению. Этот перечень не является ни исчерпывающим, ни предписывающим. Записи об анализе со стороны руководства должны быть сохранены.

5.6.2 Входные данные для анализа в образовательных организациях

Входные данные для оценки результативности системы менеджмента качества должны быть получены на основе информации об обучающихся и/или потребителях и могут, например, включать в себя:

- сравнительный анализ обучения в данном образовательном учреждении и обучения в других образовательных учреждениях, например на основе бенчмаркинга;
- наблюдение за карьерным ростом выпускников;
- предложения об улучшениях или изменениях.

5.6.3 Выходные данные анализа в образовательных организациях

Выходные данные анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства образовательного учреждения должны включать в себя:

- установление показателей улучшения процессов образовательного учреждения, например процесса повышения квалификации преподавателей;
- пересмотр или проведение корректировки плана обучения, содержания курсов при внесении изменений в учебник или интерактивную обучающую программу.

Выписка из часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.1 Политика и процедуры оценки качества

Стандарт:

Учебные заведения должны иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества и стандарты своих программ и сертификатов. В своей работе они также должны полностью посвящать себя развитию культуры признания важности качества и гарантии качества. Для достижения этого учебные заведения должны разрабатывать и применять стратегию постоянного улучшения качества.

Стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и должны находиться в свободном доступе. Они также должны отводить роль студентам и другим заинтересованным сторонам.

Директивы:

Официальные процедуры и политика должны образовывать систему, в которой ВУЗы разрабатывают и отслеживают эффективность своей системы гарантии качества. Они также помогают формировать общественную уверенность в независимости организаций. Политика должна содержать заявление о намерениях и основные средства, с помощью которых данные намерения осуществляются. Процедурное руководство должно предоставлять детализированную информацию о методах, с помощью которых осуществляется политика, и служить справочным материалом для лиц, интересующихся практическим аспектом применения процедур.

Изложение политики должно отражать:

- отношение между обучением и исследовательской работой в учебном заведении;
- стратегию учебного заведения по отношению к качеству и стандартам;
- организацию системы гарантии качества;
- обязанности департаментов, школ, факультетов и других организационных подразделений и частных лиц по отношению к гарантии качества;
- вовлечение студентов в процесс гарантии качества;
- методы, с помощью которых политика применяется, контролируется и проверяется.

Реализация ЕНЕА полностью зависит от понимания учебными заведениями (на всех их уровнях), что их программы имеют ясные и эксплицитные ожидаемые результаты; что их работники готовы и могут осуществлять учебный процесс, что поможет студентам достичь этих результатов; и что предусмотрено полное, своевременное моральное и материальное поощрение тех работников, которые демонстрируют мастерство, компетентность и преданность делу. Все ВУЗы должны стремиться к улучшению и совершенствованию уровня образования, предлагаемого студентам.

Выписка из часть 2: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

2.3 Критерии решений

Стандарт:

Все официальные решения, вынесенные в результате внешней оценки качества, должны основываться на исчерпывающих опубликованных критериях, применяемых согласованно.

Директивы:

Официальные решения, выносимые аккредитационными агентствами, имеют огромное воздействие на учебные заведения и программы, являющиеся предметом оценки. В интересах справедливости и надёжности решения должны основываться на опубликованных и согласованно принятых критериях. Заключение выносится на основе письменных материалов и, в случае необходимости, агентства должны обладать средствами смягчения решений.

Все достижения ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» основаны на заблаговременной их подготовке, на концентрации ресурсов, знаний и опыта персонала, а также других активов, которыми обладает университет, на заранее выбранных целях. Для сохранения сложившегося устойчивого положения ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» предназначен процесс СО 1.001 "Стратегический менеджмент" (стандартизован одноимённой документированной процедурой), обеспечивающий целевое развитие университета. Процесс предусматривает проведение всестороннего анализа данных о внешней и внутренней

среде, прогнозирование возможных противоречий, рисков и других факторов, которые в будущем могут сказаться на конкурентоспособности ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

5.1.1 Анализ со стороны высшего руководства

Входные данные для проведения анализа основаны на общей информированности высшего руководства о положении дел в университете и во внешней среде, а также на ежеквартальных отчётах, поступающих из процесса СО 1.023 "Управление записями и анализ данных". Эти отчёты содержат обобщённую информацию по всем контрольным точкам СМК за отчётный период в сопоставлении с предыдущими данными, для правильной оценки тенденций в области качества образования.

5.1.2 Входные данные для анализа

В общем случае отчёт предоставляет информацию:

- а) о результатах внутренних и внешних аудитов;
- б) о качестве подготовки выпускников (трудоустройство, отзывы работодателей, карьерный рост, удовлетворённость выпускников полученными знаниями и др.);
- в) об удовлетворенности потребителей текущим этапом учебно-воспитательного процесса, условиями обучения и быта (данные обратной связи от студентов и их родителей);
- г) о результативности мероприятий, направленных на достижение целей в области качества университетом, его подразделениями, кафедрами и факультетами;
- д) о результативности процессов СМК с учётом мнений внутренних и внешних потребителей этих процессов, а также наличия свидетельств улучшений;
- е) о требованиях потребителей, вышестоящих организаций и органов власти (в том числе неявных или недостаточно конкретных);
- ж) о качестве образования по результатам измерения и оценки (в том числе в сравнении с другими вузами);
- з) об уровне подготовленности абитуриентов;
- и) о состоянии трудовой и исполнительской дисциплины;
- к) о характеристиках и тенденциях процессов обучения и успеваемости, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- л) о результатах открытия новых специальностей;
- м) о статусе и результативности предупреждающих и корректирующих действий, вытекающих из предыдущих анализов со стороны руководства;
- н) об изменениях в законодательстве, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- о) о ресурсной обеспеченности мероприятий в области качества образования;
- п) об актуальности действующей политики в области качества;
- р) о балансе полномочий и ответственности на рабочих местах ФГОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

Анализ СМК высшим руководством проводится в форме ежеквартальных заседаний совета по качеству, на которые приглашаются представители внешних заинтересованных сторон для согласования с ними собственных оценок ситуации и организации взаимодействия. Работа совета организуется в соответствии с планом СО 7.002 "План-отчёт работы совета по качеству".

5.1.3 Выходные данные анализа

Результаты заседаний совета по качеству оформляются в соответствии с СО 5.002 «Совет по качеству».

Если при проведении анализа выясняется, что информация из внешней среды носит негативный характер и не совпадает с информацией из внутренней среды университета, это оценивается как нерезультативное функционирование СМК (внутренние критерии соответствия неадекватны объективным требованиям внешней среды). В этом случае анализ направлен на улучшение всей СМК. Если информации из внешней и внутренней среды совпадают, но имеют негативный характер, это оценивается как

нерезультативное функционирование процессов СМК (внутренние критерии соответствия адекватны объективным требованиям внешней среды, но процессы СМК не способны обеспечить их достижение). В этом случае анализ направлен на улучшение процессов СМК, на улучшение их ресурсного обеспечения и повышения результативности руководства ими.

5.1.4 Политика в области качества

Один раз в год заседание совета по качеству посвящается анализу и актуализации политики в области качества на следующий период. При этом даётся оценка реализации политики в области качества образования за прошедший период. Политика в области качества формируется исходя из положений государственной политики в области образования, с учётом кадровой политики Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору, решений Федеральных и местных органов власти по реализации целевых национальных программ, а также с учётом тенденций в отраслевом, государственном и международном образовательном пространстве. Политика в области качества оформляется стандартом организации СО 0.002 "Политика в области качества". В этом документе представлены следующие разделы:

- а) декларация ректора о целях и политике в области качества образования;
- б) анализ факторов конкурентоспособности;
- в) цели университета в области качества, которые должны быть достигнуты в планируемые сроки.

Принцип целевого управления основан на определении доминирующих факторов, влияющих на конкурентоспособность университета и его способность соответствовать самым высоким требованиям, предъявляемых к вузам и его выпускникам. Целенаправленное достижение доминирующих целей неизбежно приводит к улучшениям во всех связанных аспектах деятельности в той пропорции, которая отражает их реальную значимость. Доминирующие цели всегда многофакторные и это затрудняет разработку однозначных или очевидных мер по их достижению. Для этого требуется декомпозиция факторов влияния, что и выполняется при разработке проекта политики университета в области качества образования. Результаты такого анализа предлагаются для одобрения совету по качеству и руководителям подразделений, факультетов и кафедр. Исходя из целей университета в области качества и значимости различных факторов влияния, руководители подразделений университета формируют цели в области качества применительно к своей деятельности. Цели подразделений ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества включаются в справочник СО 9.006 "Цели подразделений в области качества образования".

5.1.5 Обязательства руководства

После принятия политики в области качества образования и целей университета на перспективу ректор оформляет свои личные обязательства (в форме декларации ректора в области качества) по поддержанию и развитию системы менеджмента качества, тем самым, подтверждая свою приверженность принципам менеджмента качества и свою решимость по достижению поставленных целей. Декларация ректора университета публикуется в средствах информирования университета и размещается на стационарных информационных стендах. Аналогичные обязательства принимают на себя руководители среднего и высшего звена управления университета.

5.1.6 Планирование. Цели в области качества

После обсуждения и одобрения политики ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества, дальнейшую работу по её подготовке к утверждению обеспечивает "Совет по качеству". В рамках этой работы подразделения ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» разрабатывают план мероприятий по достижению принятых целей в области качества, в том числе связанные с развитием СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ». Эти мероприятия включаются в план СО 7.001 "План-отчет развития СМК" с соответствующим ресурсным и финансовым обеспечением. Результативность этих мероприятий проявляется как мера достижения подразделениями поставленных целей. В общем случае выполнение запланированного мероприятия может не дать ожидаемого результата, если факторы влияния были

определены ошибочно. Это расценивается как нерезультативная деятельность подразделения в области качества, даже если все запланированные мероприятия формально выполнены.

С экономической точки зрения достижение поставленных целей должно создавать нематериальные активы конкурентоспособности университета, это является обоснованием реальных материальных затрат на осуществление запланированных мероприятий в области качества.

В рабочем порядке совет согласовывает принимаемые решения с внешними заинтересованными сторонами. Кроме этого совет оценивает персональные способности должностных лиц ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» по выполнению обязанностей в области качества и при наличии достаточных аргументов формирует предложения по перераспределению полномочий и ответственности на уровне среднего и высшего звена управления ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

Оформленная политика ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества вместе с целевой программой по качеству и приказом о мероприятиях по разъяснению и ознакомлению персонала ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» с политикой в области качества предоставляется ректору для утверждения. После утверждения политика ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества является программным документом, адресованным в равной мере персоналу и внешним заинтересованным сторонам. Для первых документ является руководством к действию, для вторых – обязательством высшего руководства ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в области качества. Залогом реализации принятых целей в области качества является ресурсная обеспеченность запланированных работ, организаторские способности и исполнительская дисциплина должностных лиц ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

5.2 СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"

Начальник управления кадров - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 5.1; 5.5.2 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

5.5.1 Ответственность и полномочия в образовательной организации

Высшее руководство образовательного учреждения должно ясно описать организационную структуру образовательного учреждения, ориентируясь на процессы, обеспечивающие развитие и развертывание (структурирование) системы менеджмента качества. Высшее руководство образовательного учреждения должно распределить ответственность и делегировать полномочия персоналу, вовлеченному в процессы системы менеджмента качества.

Рациональное распределение полномочий и ответственности между рабочими местами ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» обеспечивается процессом СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности", стандартизированной одноимённой документированной процедурой. Входная информация, необходимая для формирования баланса полномочий и ответственности поступает из процесса СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой". В состав этой информации входят:

- а) данные о закреплении за каждым рабочим местом постоянного состава выполняемых операций с указанием регламентов их выполнения;
- б) расчётный уровень функциональной загруженности рабочего места (при возможности – по выполняемым операциям);

Такая информация предоставляется как при изменении организационной структуры ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», так и при изменении состава и видов выполняемых работ (в том числе при внедрении новых методов обучения или изменении существующих).

На основании входных данных определяется необходимый квалификационный уровень персонала, требования к поддержанию этой квалификации, требования к порядку назначения и освобождения от занимаемой должности. После этого рабочее место классифицируется по ЕТКС (единый тарифно-квалификационный справочник) и включается в штатное расписание ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ». Эти требования могут пересматриваться, если при анализе (процесс СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями") выясняется, что причинами несоответствия является недостаточный квалификационный уровень, установленный для какого либо рабочего места.

Изменения штатного расписания должны сопровождаться анализом положений о подразделениях и должностных инструкций, которые эти изменения затрагивают. Такой анализ выполняют руководители подразделений под контролем руководителя данного процесса.

Требования к построению, содержанию, оформлению, согласованию «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции» приведены в СО 9.003 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, согласованию положения о структурном подразделении и должностной инструкции». Должностные инструкции для кафедр и деканатов являются типовыми, разработанные совместно Управлением кадров и Управлением обеспечения качества образования.

Для исключения противоречий между общепринятыми должностных инструкций и положений о структурных подразделениях с используемыми аналогичными документами в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», первые из них относятся по общероссийскому классификатору управленческой документации ОК 011-93 к подсистеме организационно-распорядительной документации с кодами: 0252051 9 и 0252111 1 соответственно, а вторые к стандартам организации с кодом ОКС 03.120.10 по общероссийскому классификатору стандартов ОК (МК(ИСО/ИНФКО МКС)001-96)001-2000. При этом в разделе "Обязанности" общепринятых должностных инструкций сделаны ссылки на должностные инструкции, действующие в СМК, и относящиеся к категории стандартов организации. Положения о структурных подразделениях, действующие в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», регламентируют деятельность межфункциональных организационных структур службы качества ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» и имеют ссылки на общепринятые положения о структурных подразделениях.

При осуществлении данного процесса разрабатываются, внедряются и доводятся до персонала:

- а) должностные инструкции (общепринятые и ДИ СМК);
- б) положения о структурных подразделениях (общепринятые и ПП СМК);
- в) штатное расписание ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» и структура организации, которые направляются на рабочие места.

Правильность первоначального распределения полномочий и ответственности контролируется на основании табеля учета использования рабочего времени и ресурсной обеспеченности рабочих мест, а также отчетов о соответствии персонала квалификационным требованиям. Такие отчеты формируются руководителями подразделений, факультетов и кафедр ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» при осуществлении процесса СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой". Если при оценке процесса руководитель не имеет возможности в рабочем порядке восстановить баланс полномочий и ответственности, он выносит этот вопрос на заседание совета по качеству.

Такие мероприятия могут предусматривать упразднение или создание рабочих мест, перераспределение функциональной нагрузки между рабочими местами, повышение ресурсной обеспеченности для повышения производительности труда на рабочем месте, осуществление кадровых перестановок. Принятые решения после их утверждения ректором включаются в план СО 7.001 "План-отчет развития СМК". Для обеспечения результативности и качества учебно-воспитательной деятельности должны быть исключены случаи дефицита ресурсов, длительной перегруженности сотрудников, а также привлечение к работе исполнителей недостаточной квалификации. Баланс полномочий и ответственности на всех рабочих местах ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» повышает коллективную и индивидуальную производительность и результативность труда, а также качество образовательных процессов за счёт более высокой их организованности.

6 Менеджмент ресурсов

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами в образовательных организациях

Образовательное учреждение должно идентифицировать потребности в ресурсах, необходимых для функционирования процессов обучения. Образовательное учреждение должно обеспечить доступность ресурсов для результативного функционирования системы менеджмента качества и повышения удовлетворенности потребителя путем выполнения их требований. Образовательное учреждение должно:

- a) установить входные данные для определения потребностей в ресурсах;
- b) планировать ресурсы на кратко-, средне- и долгосрочный периоды;
- c) осуществлять контроль исполнения заданий по оценке и верификации;
- d) обеспечить ресурсы для результативного обмена информацией между профессорско-преподавательским составом, штатом административных сотрудников, служащими и потребителями.

Процессы менеджмента ресурсов обеспечивают получение необходимых ресурсов из внешней среды, их трансформацию в необходимые формы, создание запасов и своевременную доставку необходимых видов ресурсов на все рабочие места ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ». Для обеспечения прозрачности системы ресурсного обеспечения все рабочие места университета разделены на виды, по специфике выполняемых функций. Для каждого вида рабочих мест установлены нормы обеспечения основными видами ресурсов (стандартное оснащение, виды и количество расходных материалов, доступность информационных ресурсов, условия внешней среды, режим рабочего времени). Этим обеспечивается готовность каждого из рабочих мест к выполнению любой из операций, закреплённых за ним на постоянной основе в той последовательности и объёме, которые диктуются реальными условиями и приоритетами.

Подразделения университета являются укрупнёнными рабочими местами с соответствующими нормами ресурсного обеспечения. К ресурсам, находящимся в ведении подразделений, относятся: служебные помещения; оборудование и оснащение, предназначенные для коллективного использования; промежуточные запасы расходных ресурсов; информационные ресурсы коллективного пользования.

Ресурсы распределяются между основными и вспомогательными образовательными процессами, которые создают потребительскую ценность в настоящем времени, и между процессами улучшения, которые создают нематериальные активы конкурентоспособности для будущего времени. Предназначение процессов менеджмента ресурсов сводится к исключению дефицита (качественного и количественного) ресурсов на всех рабочих местах и тем самым к обеспечению исходных условий для своевременного и качественного осуществления основных образовательных процессов.

К категории ресурсов в СМК относятся:

- a) средства труда профессорско-преподавательского состава и студентов (учебно-методическое обеспечение, лабораторное оборудование и другие технические средства);
- б) предметы труда профессорско-преподавательского состава и студентов (расходные материалы и ресурсы);
- в) способность к труду профессорско-преподавательского состава и студентов (квалификация, работоспособность, мотивация);
- г) условия труда профессорско-преподавательского состава и студентов (условия безопасности, комфортность);
- д) информация (факторы, повышающие информированность профессорско-преподавательского состава и студентов при обучении последних);
- е) рабочее время профессорско-преподавательского состава и студентов (возможность осуществления образовательных процессов в благоприятное время).

6.1 СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"

Начальник управления кадров - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 6.1; 6.2.1; 6.2.2; 7.5.3 МС ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

6.2 Человеческие ресурсы в образовательных организациях

6.2.1 Общие положения

Образовательное учреждение должно планировать систему управления персоналом для поддержания процессов обучения и повышения компетентности основного и вспомогательного персонала.

Уровень компетентности образовательного учреждения поддерживают, например, с помощью:

- совершенствования учебных планов в соответствии с научными и технологическими изменениями;
- оценки достижений обучающихся и результативности образовательного учреждения, основанной на выполнении поставленных образовательных целей;
- повышения компетентности персонала (например, профессорско-преподавательского состава), необходимой для выполнения их функциональных обязанностей.

Потребители должны быть уверены, что образовательное учреждение имеет квалифицированный преподавательский и учебно-вспомогательный персонал, способный удовлетворять требования обучающихся к процессу обучения. Квалификация может быть определена на основе наличия академических степеней, опыта работы, свидетельств и удостоверений о подготовке и переподготовке, стажировок на производстве, которые должны быть частью записей о качестве.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка в образовательных организациях

Высшее руководство должно обеспечить преподавательский и вспомогательный персонал информацией относительно того, как их компетентность, осведомленность и подготовка связаны с их ответственностью, полномочиями, академическими и административными действиями.

Образовательная организация должна:

- а) проводить систематическую работу по определению необходимой компетентности путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности;
- б) определять потребность в подготовке, или других мероприятиях для ликвидации недостаточного уровня компетентности;
- в) гарантировать, что преподаватели используют современные и гармонизированные критерии оценки;
- г) поддерживать регистрацию компетентности научного и административного персонала.

Протоколы регистрации должны показывать результаты периодического анализа потребностей в подготовке и ее результаты.

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.4 Гарантия качества преподавательского состава

Стандарт:

Учебные заведения должны разработать методы для определения достаточной компетенции и квалификации работников, вовлеченных в учебный процесс. Данные методы должны быть доступны для внешней проверки, и быть упомянуты в отчётах.

Директивы:

Преподаватели являются главным ресурсом учебного процесса, доступного большинству студентов. Очень важно, чтобы преподаватели обладали полным знанием и пониманием преподаваемого предмета, имели необходимые умения и опыт для эффективной передачи знаний студентам в рамках учебного контекста, и имели обратную связь с обучаемыми. Учебные заведения должны гарантировать, что пополнение штата сотрудников и процедуры назначения включают способы гарантирования, что новые сотрудники обладают хотя бы минимально достаточным уровнем компетенции. Преподавательскому составу должны предоставляться возможности повышать профессиональную квалификацию, и должны поощрять самосовершенствование. Учебные заведения должны предоставлять преподавателям с недостаточным уровнем компетенции возможности развивать умения до приемлемого уровня и обладать средствами лишения таких преподавателей права на преподавание, если преподаватель продолжает демонстрировать свою недостаточную компетенцию.

Для обеспечения соответствия квалификации профессорско-преподавательского и вспомогательного состава в СМК предназначен процесс СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Общие квалификационные требования к персоналу ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», а также требования к периодичности и методам поддержания и подтверждения, установленных квалификационных требований, определяются в процессе СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности" и отражаются в должностных инструкциях на соответствующие штатные рабочие места.

Для обеспечения качества учебного процесса для профессорско-преподавательского состава определяются специфические требования к опыту преподавания отдельных дисциплин и использования методик обучения. Эти требования формируются в процессе СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами" и отражаются в соответствующих учебно-методических материалах в разделе, устанавливающем квалификационные критерии.

Долгосрочная потребность в специалистах, относящихся к вспомогательному персоналу, определяется путём сопоставления штатного расписания и фактического списочного состава сотрудников университета с учётом подтверждённых квалификаций и принадлежности к подразделениям. При несоответствии в сторону недостатка или избытка специалистов определённой категории формируется план мероприятий, который может предусматривать приём на работу, сокращение, переобучение или перераспределение функциональных обязанностей между подразделениями.

Долгосрочная потребность в профессорско-преподавательском составе определяется на основании учебной нагрузки по предметам на год, формирующейся в процессе СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами". Эти данные сопоставляются с фактическим составом профессорско-преподавательского состава с учётом предметной специализации. При несоответствии в сторону недостатка или избытка специалистов формируется план мероприятий, который может предусматривать привлечение преподавателей из других вузов, переобучение или целевую подготовку необходимых специалистов по дисциплинам.

Все мероприятия, необходимые для долговременного планирования кадрового потенциала, отражаются в плане повышения квалификации и переподготовки персонала. В соответствии с этим планом систематически проводится аттестация персонала, по результатам которой оцениваются профессиональные компетенции сотрудников и их тенденции. Проводимая аттестация основана на изучении результатов работы каждого сотрудника университета за предыдущий аттестационный период. По результатам аттестации делаются выводы о профессиональной состоятельности сотрудников и формулируются рекомендации на последующий аттестационный период.

Мероприятия, связанные с обучением и переподготовкой персонала, организованы в соответствии с рекомендациями ISO 10015:2007. При осуществлении этого процесса обеспечивается эффективное расходование средств ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» для поддержания оптимального профессионального потенциала, обеспечиваются обоснованные и рациональные кадровые перемещения персонала, а также привлечение внешних специалистов, обладающих необходимой квалификацией для выполнения срочных работ в интересах ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

Результаты обучения и оценивания компетентности (аттестации) персонала документируются в СО 6.003 "Личная карточка сотрудника (Т2)" и на их основе формируется рейтинг профессиональной пригодности для всего персонала ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», являющийся важным элементом системы мотивации служебного поведения. В рамках данного процесса могут инициироваться и другие мероприятия в области мотивации служебного поведения, направленные на повышение компетентности персонала. Результативность мероприятий по повышению квалификации персонала оценивается на основании данных форм СО 6.008 "Сигнал-запрос о результатах обучения (повышения квалификации) специалиста".

Мониторинг компетентности персонала осуществляется методом аттестации. Процедура аттестации персонала выполняется не реже одного раза в пять лет. Эти данные сопоставляются с квалификационными требованиями, установленными для соответствующих рабочих мест, и при несоответствии принимается решение либо о внеочередных мероприятиях по повышению квалификации персонала, либо о кадровых перемещениях персонала. Кроме этого таким способом оценивается реальная польза мероприятий, направленных на повышение квалификации персонала и объективность аттестаций.

Необходимые меры по поддержанию кадрового потенциала осуществляются с учётом трудового законодательства и оформляются приказами по ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ». В результате осуществления данного процесса на рабочих местах ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» работает персонал, обладающий необходимой квалификацией и опытом, что снижает риск для качества учебно-воспитательных процессов.

6.2 СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"

Начальник управления обеспечения качества образования - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 6.1; 6.3; 7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 7.3.5; 7.3.6; 7.3.7; 7.5.3; 7.6 МС ИСО 9001:2008 (в части инфраструктуры учебно-воспитательной деятельности).

Выписка из требований ГОСТ Р **52614.2-2006**

6.3 Инфраструктура образовательной организации

Образовательная организация должна установить порядок определения специальной инфраструктуры и оборудования, необходимых для достижения соответствия требованиям к продукции.

Если материалы и оборудование, применяемые при обучении, не соответствуют данным указаниям, должны быть представлены источники, описывающие предпосылки, цели, стандарты оценок, стратегии обучения, необходимые средства контроля, схемы всех материалов и оборудования, используемых в процессе обучения.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки в образовательном учреждении

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.

Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей.

В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения. Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Для некоторых учебных целей необходимо калиброванное оборудование.

Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения. Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Если невозможно применить экспериментальную валидацию обучения, используют анализ равнозначного процесса.

Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Отчет об анализе требований потребителей должен содержать информацию:

- о том, почему именно обучение выбрано средством повышения квалификации;
- о любых различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;
- о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;

- об идентификации целевой группы обучающихся;

- об идентификации предупреждающих действий;

- о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;

- о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований, даже если это не оговорено в контракте, спецификации на обучение или учебном плане.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно идентифицировать входные данные для проектирования и разработки (составления) учебных планов.

Они должны включать в себя:

- данные об оценке результативности учебных материалов;
- требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;
- данные исследований о способностях обучающихся;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- проекты учебных курсов;
- уровень сложности разработки и наличие препятствий по поставленным целям.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в образовательном учреждении

Выходные данные проектирования и разработки должны, по крайней мере, включать в себя следующее:

- приобретенные знания и навыки;
- оценку выполненных работ по проектированию и разработке (например, по составлению учебного плана);
- соответствующие стратегии обучения;
- достоверные методы передачи знаний.

7.3.4 Анализ проекта и разработки в образовательном учреждении

В зависимости от сложности анализ проекта и разработки (например, составления учебного плана) проводят в одну или несколько стадий или планируют согласно 7.3.1. На каждой стадии участники должны анализировать результаты проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям (например, профилю образовательного учреждения, установленному уровню компетенции). Записи по сложным вопросам должны быть протоколированы.

Процесс анализа отчетов (аттестации и оценки) по проекту необходимо использовать для всех учебных проектов. Анализ должен проводиться рабочей группой, включающей в себя ответственных за проект, заинтересованные стороны, а также некоторых лиц, непосредственно не отвечающих за проект. Рабочая группа рассматривает отчеты по анализу проекта (учебного плана) и несет ответственность за оценку соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям.

Процесс проектирования должен быть оценен и, при необходимости, пересмотрен с позиций ожидаемых результатов обучения. Данный анализ должен быть основан на опыте успешных проектов и информации о дальнейшем развитии и этапах внедрения.

Процесс разработки должен быть документирован, а полученные данные должны быть использованы при дальнейших разработках. Документы могут быть разработаны по каждому этапу разработки или по всему процессу в целом. Описание процессов должно включать в себя последовательность шагов при разработке, вовлеченный персонал, анализ процессов, соответствующие критерии.

В документированную процедуру по проектированию и разработке должны быть включены отчет по разработке и/или контрольный вопросник, позволяющие обеспечить соответствие процесса обучения требованиям, установленным в проекте.

Процесс анализа обучения должен быть использован для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, должен быть идентифицирован. Критерии для приемки проекта и разработки должны быть определены в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);

b) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;

c) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы обучающихся разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;

d) проведение экспериментального обучения (по крайней мере одного курса) в среде, аналогичной той, в которой будет проводиться процесс обучения, с использованием запланированных в проекте вспомогательных материалов для обучающихся, а также процедур и вспомогательных материалов для подготовки преподавателей.

На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.2 Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций

Стандарт:

Учебные заведения должны иметь официальные механизмы утверждения, периодических проверок и мониторинга своих программ и сертификатов.

Директивы:

Доверие студентов и других заинтересованных сторон высшему образованию легче установить и поддерживать с помощью обеспечения качества, которое гарантирует, что программы хорошо составлены и регулярно проверяются и являются релевантными и востребованными.

Гарантия качества программ и сертификатов должна включать:

- разработку и публикацию ожидаемых результатов обучения;
- постоянное внимание учебному плану, составлению и содержанию программ;
- специфические требования различных видов обучения (дневное отделение, заочное отделение, дистанционное обучение, Интернет-обучение) и типов высшего образования (академическое, профессиональное);
- доступность ресурсов обучения;
- официальные процедуры по утверждению программ вышестоящими организациями;
- наблюдение за прогрессом и достижениями студентов;
- регулярные проверки программ (включая проверку специалистами извне);
- постоянное взаимодействие с работодателями, представителями рынка труда и другими соответствующими организациями;
- участие студентов в процедурах гарантии качества.

Для разработки отдельных образовательных методик и обеспечения соответствия учебно-методических ресурсов потребностям учебного процесса в СМК предназначен процесс СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Решение о проектировании учебно-методических ресурсов поступает из процесса СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей программы по дисциплине" в форме задания (СО 6.015) "Задание на проектирование учебно-методических ресурсов". В дальнейшем задание сохраняется в архиве руководителя настоящего процесса в соответствии с требованиями СО 1.023 "Управление записями и анализ данных".

К учебно-методическим ресурсам относятся:

- a) учебно-методическая документация;
- b) наглядные пособия;
- в) аттестационные педагогические измерительные материалы (АПИМ);
- д) учебно-методические комплексы;
- e) специальное программное обеспечение и технические средства для его инсталляции.

Требования к составу учебно-методических ресурсов отражаются в форме СО 6.005 "Отчет об обеспеченности учебно-методическими ресурсами". Форма заполняется на основании электронной базы данных библиотечно-издательского комплекса (БИК) и учебно-методических ресурсов находящихся в распоряжении кафедры.

Если при оценке обеспеченности разрабатываемой программы по дисциплине выявляется недостаток учебно-методических ресурсов, принимается решение по его устранению. Необходимые учебно-методические ресурсы могут быть приобретены или созданы собственными силами.

Разработка учебно-методических ресурсов включается в план издания учебно-методической литературы, при этом определяются ответственные исполнители и сроки выполнения работ.

Для разработки учебно-методических ресурсов используется опыт других вузов, собственный опыт и профессиональные знания профессорско-преподавательского состава и технических специалистов, современные научные достижения.

На промежуточных этапах разработки планируется и проводится её анализ. К анализу привлекаются специалисты, способные объективно оценить научный уровень разработки, выявить её слабые места и дать рекомендации по её результативному применению или расширению области применения. Все замечания и предложения по результатам анализа документируются по форме СО 6.016 "Акт анализа этапа разработки учебно-методического ресурса", оценивается их обоснованность, результаты анализа утверждаются и в дальнейшем рассматриваются как неотъемлемое приложение к первоначальному заданию вместе с которым после завершения разработки результаты анализа сохраняются руководителем настоящего процесса в соответствии с требованиями СО 1.023 "Управление записями и анализ данных". При необходимости предложения по результатам анализа вносятся в план её выполнения.

После завершения проектирования и создания учебно-методического ресурса выполняется его верификация на соответствие требованиям исходного задания, законодательным и нормативным требованиям, рекомендациям, сформулированным при проведении анализа. К проведению верификации привлекаются специалисты по предмету, для преподавания которого ресурс создавался, а также специалисты внешних уполномоченных организаций при необходимости. Результаты согласования и проверки учебно-методических материалов оформляются по СО 6.018 "Лист согласования и утверждения учебно-методического ресурса", который в дальнейшем сохраняется вместе с заданием на разработку в соответствии с требованиями СО 1.023 "Управление записями и анализ данных". При проведении верификации учебно-методического ресурса уточняется порядок его внедрения в учебный процесс. Эти решения включаются в план издания учебно-методической литературы, и результаты их осуществления отражаются в отчете по обследованию и изучению учебно-методической работы на факультете и кафедрах. Эта форма предоставляется в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения. После завершения проверки, согласования, утверждения и внедрения учебно-методический ресурс предоставляется в процесс СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине" для практического использования в учебно-воспитательных процессах.

Валидация разработки выполняется с учётом уровня её новизны. Если разработка основана на методах, имеющих широкое распространение и прошедших валидацию в рамках аккредитации основной образовательной программы (ООП), это отражается в акте СО 6.016 "Акт анализа этапа разработки учебно-методического ресурса", после чего разработка считается пригодной для использования в учебно-воспитательном процессе.

Если разработка обладает существенной новизной, она включается в состав учебно-методических ресурсов на срок, необходимый для оценки её результативности.. После завершения срока пробной эксплуатации методики принимается окончательное решение о её пригодности для учебно-воспитательных процессов и оформляется форма СО 6.018 "Лист согласования и утверждения учебно-методического ресурса".

Разработка и управление учебно-методическими ресурсами заключается в их рациональном распределении и бережном использовании в учебно-воспитательных процессах. Необходимые учебно-методические ресурсы предоставляются в процесс СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой" для использования. Результативность оперативного управления учебно-методическими ресурсами контролируется на основании ежемесячных отчётов о ресурсной обеспеченности по форме СО 6.005 "Отчёт об обеспеченности учебно-методическими ресурсами", поступающих из процесса СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой".

При необходимости внесения изменений в учебно-методический ресурс все описанные выше действия повторяются в полном объёме применительно к выполняемому изменению. При этом используется СО 6.048 "Извещение об изменении учебно-методического ресурса", в котором отражается сущность вносимого изменения и метод выполнения изменения.

6.3 СО 1.005 "Управление инфраструктурой"

Проректор по организационно-управленческой и кадровой работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 6.1; 6.3 ИСО 9001:2008 (в части инфраструктуры общего назначения).

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

6.3 Инфраструктура образовательной организации

Образовательное учреждение должно идентифицировать инфраструктуру и оборудование, необходимые для достижения установленных требований.

Организация должна определить ответственность и полномочия для установления цен и выполнения заявок, закупок, приемки, хранения, охраны, установки, использования и технического обслуживания.

Образовательное учреждение должно определить программы для планирования, обеспечения и поддержания необходимой инфраструктуры, а также программу анализа риска в отношении безопасности и гигиены.

Инфраструктура включает в себя при необходимости:

а) здания, рабочее пространство: аудитории, лаборатории, мастерские, библиотеки, зеленые зоны отдыха;

б) связанные услуги, такие как:

- водоснабжение,

- электроснабжение с соответствующим оборудованием,

- обеспечение газом и топливом, включая соответствующие инструменты для обслуживания,

- медицинское обслуживание;

с) оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарно-материальные ценности и расходные материалы;

д) службы обеспечения, такие как транспорт, книжный магазин, кафетерий, столовые и детские ясли.

Если при обучении используются материалы и оборудование, которые не охвачены процессами системы менеджмента качества образовательного учреждения, то для подобных ресурсов должны быть описаны причины и цели их использования, определены стандарты для оценки и необходимые управляющие действия.

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.5 Ресурсы обучения и поддержка студентов

Стандарт:

Учебные заведения должны гарантировать, что ресурсы, доступные для обучения, являются адекватными и уместными для каждой предлагаемой программы.

Директивы:

В дополнение к преподавательскому составу, студентам необходимо иметь доступ к другим ресурсам процесса обучения. Ресурсы могут быть как физическими (такие как библиотеки или компьютеры), так и человеческими (наставники, советники и другие консультанты). Ресурсы обучения и другие механизмы поддержки должны находиться в свободном доступе, быть смоделированными в соответствии с нуждами студентов; студенты должны иметь возможность высказывать своё мнение о предоставляемых услугах. Учебные заведения должны вести постоянное наблюдение за эффективностью дополнительных услуг, проводить проверки и улучшать их.

Для обеспечения безопасных и комфортных условий, способствующих результативному осуществлению учебно-воспитательных процессов, поддержанию бытовых условий предназначен процесс СО 1.005 "Управление инфраструктурой", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

К элементам инфраструктуры относятся:

- а) учебные аудитории, лаборатории, библиотечные помещения, офисные помещения, технические помещения;
- б) спортивные залы, культурно-досуговые помещения, складское хозяйство, технические строения, санитарно-бытовые помещения, холлы и лестничные пролёты зданий;
- в) общежития, помещения клиник, службы общественного питания и приготовления пищи;
- г) прилегающая территория, открытые зоны отдыха и спортивные сооружения, пешеходные и автомобильные транспортные схемы;
- д) строительные элементы зданий и строений, требующие обслуживания;
- е) система охраны и безопасности территории и внутренних помещений;
- ж) система освещения и электроснабжения;
- з) система отопления и вентиляции;
- и) система водоснабжения и канализации;
- к) технические средства локальной информационной сети, оргтехника, технические средства видео- и звуковой информации;
- л) система противопожарной защиты и сигнализации;
- м) технические средства охраны труда;

- н) складское стеллажное оборудование и погрузо-разгрузочное оборудование;
- о) система телефонной связи;
- п) транспортное хозяйство;
- р) система подачи бытового газа.

Долгосрочные мероприятия по поддержанию и развитию инфраструктуры определяются путём сопоставления требований стандартов к качеству условий среды университета с результатами мониторинга и измерения этих условий. Стандарты качества условий среды формируются в университете один раз в пять лет и устанавливают требования к основным факторам, которые студенты, профессорско-преподавательский и вспомогательный состав университета оценивают как благоприятные и безопасные для учёбы, преподавания, работы, быта и отдыха. Эти стандарты носят справочный характер и оформляются в виде СО 9.002 "Стандарты качества и безопасности условий среды". Стандарты устанавливаются для различных факторов:

- а) условия аудиторного преподавания-обучения;
- б) условия для индивидуальных учебных занятий;
- в) условия межлекционных перемещений и ожиданий;
- г) условия для групповых мероприятий;
- д) условия для офисных работ;
- е) условия быта и проживания в общежитии.

Эти условия подразделяются на:

- а) обеспечение безопасности;
- б) обеспечение комфорта и снижение факторов дискомфорта;
- в) обеспечение санитарных норм и правил;
- г) обеспечение эстетических требований.

Оценка соответствия осуществляется по каждому помещению и регистрируется в паспорте соответствующих помещений (территорий) с учётом установленных для них предназначений. Результаты оценки соответствия условий используются либо для изменения предназначений помещений, либо для разработки мероприятий по улучшению условий в помещениях.

Требования к качеству условий формируются советом по качеству, согласовываются с общественными организациями университета и утверждаются ректором.

Кроме условий среды требования к инфраструктуре формируются процессом СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами", если для внедрения учебно-методических ресурсов требуется проведение технических или строительных работ.

Эти мероприятия анализируются в целом и на их основе формируется программа поддержания инфраструктуры. Частью этих мероприятий являются работы сезонного характера и систематические работы, вытекающие из паспортных данных по помещениям и территориям. На основании этих мероприятий определяются нормы расходования вспомогательных ресурсов, трудоёмкость работ, численность вспомогательных служб и бюджет поддержания инфраструктуры.

Помимо долгосрочного планирования работ по поддержанию и развитию инфраструктуры выполняются срочные, оперативные или экстренные работы. Последние из них связаны с устранением причин и последствий аварий. Оперативные работы организуются для предупреждения аварий или в случае непредвиденных неблагоприятных ситуаций (климатического, природного или социального характера).

Срочные работы выполняются по результатам мониторинга условий среды в помещениях и на территориях. Результаты мониторинга поступают из процесса СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой" в форме СО 6.024 "Отчёт об условиях учебной среды".

6.4 СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"

Проректор по организационно-управленческой и кадровой работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 6.1; 6.4 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

6.4 Производственная среда в образовательной организации

План обучения должен содержать требование, что условия обучения включают безопасные классные комнаты, офисы, лаборатории, спальни и общие помещения, не угрожающие здоровью и физическому состоянию учащихся. Вспомогательные службы должны способствовать обучению и не мешать учебному процессу. Образовательные организации должны учитывать среду и условия обучения вне территории учебного заведения.

Все виды ресурсов (средства и предметы труда, профессиональные ресурсы, условия внешней среды, информация) в конечном итоге поступают на рабочие места ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», где осуществляются учебно-воспитательные и вспомогательные процессы. Оперативное управление потоками ресурсов и создание благоприятных условий для осуществления учебно-воспитательной и служебной деятельности на всех рабочих местах ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» обеспечивается процессом СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой", стандартизированной документированной процедурой. В рамках этого процесса обеспечиваются безопасные условия труда, реализуются меры по мотивации служебного поведения, обеспечивается индивидуальная и коллективная организация труда всех сотрудников ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

Сущность процесса сводится к оперативному управлению совокупностью ресурсов, имеющихся в распоряжении руководителей подразделений для своевременного осуществления всех процессов и операций, закреплённых за рабочими местами подразделения. Необходимость процесса обусловлена тем, что основная часть ресурсов универсальна и может быть использована для осуществления разных процессов, при этом объём ресурсов всегда ограничен и требуется расстановка приоритетов таким образом, чтобы обеспечивалась максимальная коллективная и индивидуальная результативность и производительность труда.

Приоритеты руководители подразделений и отдельные исполнители работ определяют на основании планов работ (контрольные карточки запланированных мероприятий СО 6.032 "Контрольная карточка по запланированному мероприятию") и организационно-распорядительной документации, поступающих из процесса СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации", а также на основании собственной информированности о важности и ответственности выполняемой работы.

Осуществление процесса сводится к:

- а) предварительному анализу руководителем подразделения объёма и сложности предстоящих работ;
- б) оптимальному распределению отдельных операций между исполнителями с учётом их квалификации и опыта работ;
- в) выдаче письменного или устного задания;
- г) оценке правильности понимания задания и готовности к его выполнению;
- д) обеспечению безопасных и благоприятных условий для выполнения задания;
- е) определению контрольных точек, в которых промежуточные результаты должны оцениваться;
- ж) предоставлению исполнителям необходимых ресурсов для выполнения заданий;
- з) мониторингу выполнения работ и промежуточных результатов;
- и) принятию поправочных или уточняющих решений;
- к) измерению и оценке конечного результата и сообщения этой оценки исполнителю;
- л) анализу возникших непредвиденных или нежелательных факторов;
- м) отчёту о результатах выполнения работ перед вышестоящим руководителем.

Для осуществления данного процесса выполняются закупки материальных (расходных) ресурсов и услуг сторонних организаций. Описание процессов закупки представлено в п. 9.1.4 настоящего руководства по качеству.

6.5 СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"

Представитель руководства по системе менеджмента качества - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 7.5.3 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

4.2 Требования к документации

4.2.2.2 Контроль документации в образовательных организациях

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документации системы менеджмента качества. Для достижения этой цели образовательное учреждение должно установить документированную процедуру, описывающую порядок:

- изменения, анализа и одобрения внутренней документации, включая ее идентификацию и статус пересмотра;
- управления внешней документацией, главным образом необходимыми нормативно-правовыми актами, которые следует постоянно актуализировать;
- обеспечения доступности документации персоналу организации;
- управления официальными документами обучающихся для обеспечения прослеживаемости образовательных услуг и верификации выполнения требований на установленных образовательных этапах.

Документация, относящаяся к определению процессов обучения, их управлению и контролю, а также документация по вспомогательному обслуживанию должна быть управляемой (см. 7.1). Документация, выпущенная внутри организации, должна быть проанализирована и одобрена на предмет ее адекватности и соответствия установленным требованиям.

Информация об издании учебников или учебных материалов, практикумов, учебных пособий или другой учебной литературы должна быть управляемой и прослеживаемой на этапе проектирования и разработки.

Процедуры регистрации курса, структура планов учебных занятий, инструкции по структуре научно-исследовательского отчета и т.д. должны поддерживаться в актуализированном состоянии для обеспечения необходимой корректности и комплектности документации системы менеджмента качества, находящейся в обращении.

Система управления документацией должна включать в себя условия управления внешней документацией (например, законодательные акты, правила, постановления правительства, нормативно-правовые акты в области аттестации и т.д.).

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.7 Общественная информация

Стандарт:

Учебные заведения должны регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию (количественную и качественную), о предлагаемых ими программах и сертификатах.

Директивы:

В осуществлении своей общественной роли, ВУЗы несут ответственность за предоставление информации о предлагаемых программах, об ожидаемых результатах этих программ, квалификациях, которые они присваивают, используемых обучающих и оценочных процедурах и об образовательных возможностях, доступных студентам. Публикуемая информация также может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов. Данная информация должна быть точной, беспристрастной, объективной и доступной. Данная информация не должна использоваться только в качестве маркетинговой акции. ВУЗ должен проверить, что информация соответствует ожидаемому результату в отношении беспристрастности и объективности.

К документации, необходимой для функционирования СМК, относятся следующие виды:

- а) стандарты организации (по ОК (МК(ИСО/ИНФКО МКС)001-96)001-2000);
- б) учебная литература и учебно-методические пособия;
- в) организационно-распорядительная документация (по ОК 011-93);
- г) внешняя документация.

Для управления различными видами документации, необходимыми для функционирования СМК предназначен процесс СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации", стандартизованный одноименной документированной процедурой.

6.5.1 Управление стандартами организации

Процесс организован с учётом рекомендаций ГОСТ Р 1.4-2004, Р 50.1.039-2002, ISO/TC 176/SC 2/N 525 R и ISO/TR 10013:2001 и предусматривает для стандартов организации порядок:

- а) планомерной разработки, проверки, экспертизы, утверждения и внедрения;
- б) систематического пересмотра, анализа, актуализации и внесения изменений;
- в) идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение доступности необходимых экземпляров документации;
- д) обеспечения сохранения документов чёткими и легко идентифицируемыми;
- е) предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей;
- ж) аннулирование и изъятие из обращения.

Решение о разработке, внедрении, изменении или аннулировании стандарта организации принимается советом по качеству. Решения о внесении изменений в действующие стандарты организации может приниматься в ходе процесса СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями". Эти мероприятия, а также работы по систематическому пересмотру стандартов организации включаются в план СО 7.002 "План-отчёт работы совета по политике в области качества", при этом определяется ответственный исполнитель и контрольные сроки. При выполнении пересмотра стандартов организации могут приниматься решения об их аннулировании или изменении.

Стандарты организации разрабатываются (изменяется) на основании задания, выдаваемого руководителем настоящего процесса по форме СО 6.027 "Задание на разработку стандарта организации". В задании указывается:

- а) десятичное обозначение, рабочее название и вид разрабатываемого стандарта организации;
- б) ответственный исполнитель и состав соисполнителей;
- в) контрольные сроки выполнения работы;
- г) рекомендации по использованию ссылок и документов внешнего происхождения.

После выдачи задания стандарт организации вносится в реестр СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества" со статусом "В разработке" (литера "Р").

В ходе разработки стандарта организации уточняется состав подразделений и должностных лиц, служебную деятельность которых он затрагивает. При этом определяется круг лиц, с которыми он должен быть согласован и устанавливается схема его рассылки.

После разработки первой редакции стандарта организации, он подлежит согласованию. Для согласования стандарт организации предоставляется вместе с заданием на его разработку. Согласование выполняется только в рамках компетенции каждого должностного лица и с учётом требований задания на разработку. После согласования выполняется проверка стандарта организации. Проверке подлежат технические характеристики документа (правильность оформления, использование терминов, ссылки на внешнюю нормативную документацию, указание фамилий, должностей и обозначения подразделений). Несоответствия и замечания, требующие анализа, отражаются в письменном виде. После согласования и проверки стандарт организации подлежит утверждению ректором университета и вводится в действие приказом. Положительные результаты согласования, проверки и утверждения стандарта организации, а также его схема рассылки вносятся в форму СО 6.034 "Лист утверждения документа СМК".

Утверждённый стандарт организации имеет силу приказа, и нарушение его требований приравнивается к нарушению исполнительской дисциплины с вытекающими из этого последствиями.

После утверждения стандарта организации его оригинал хранится в архиве оригиналов вместе с листом утверждения, с заданием на разработку и с замечаниями, полученными при его согласовании. За сохранность оригиналов несёт ответственность руководитель настоящего процесса. На всех документах, поступающих в архив оригиналов, на титульном листе ставится штамп "Оригинал". В реестре СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества" делается запись об изменении статуса стандарта организации (статус "Действующий", литера "Д"), стандарт организации включается в график пересмотра (СО 7.001 "План-отчёт развития СМК").

В сроки, установленные приказом о внедрении, электронный файл стандарта организации защищается от несанкционированных внесений изменений и размещается на сервере университета, а должностные лица, включенные в список рассылки, уведомляются о введении в действие стандарта организации. При распечатке стандарта организации автоматически обеспечивается идентификация статуса его бумажной копии. Срок действия бумажной копии устанавливается 30 дней от момента распечатки. За своевременное изъятие таких копий документации несут ответственность представители службы качества в подразделениях.

Рабочие копии на бумажном носителе изготавливаются в издательстве университета, регистрируются по номерам экземпляров и рассылаются в соответствии со схемой рассылки. Срок действия

таких рабочих копий не ограничен. Обращение рабочих копий стандартов организации регистрируется в СО 6.037 "Журнал учёта обращения оригиналов и рабочих копий документации СМК".

Плановый пересмотр стандартов организации проводится один раз в два года в соответствии с СО 7.002 "План-отчёт работы совета по политике в области качества". Пересмотр выполняется комиссионно с оформлением заключения комиссии. Комиссия формируется приказом. При проведении планового пересмотра изучаются записи и рекомендации по улучшению документа, учитываются изменения ссылочной нормативной документации и изменения организационной структуры университета, произошедшие с момента внедрения стандарта организации. По результатам планового пересмотра оформляется приказ об условиях дальнейшего использования стандарта организации.

Изменение стандарта организации проводится на основании извещения об изменении. Извещение об изменении разрабатывается, согласовывается, проверяется и утверждается в том же порядке, что и исходная редакция стандарта организации. Извещения об изменении согласовывают те же должностные лица, которые согласовывали исходную редакцию документа. После утверждения извещения об изменении оно регистрируется в СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества" и ему присваивается порядковый номер (литера). Извещение об изменении выполняется по форме СО 6.035 "Извещение об изменении документа СМК".

Изменения вносятся в документ путём замены его файла на сервере. После внесения изменений в листе регистрации изменений делается запись о литере изменения и о дате его фактического проведения. Изменения в рабочих копиях на бумажном носителе вносятся способом, указанным в извещении об изменении.

В оригинал документа изменения не вносятся, а после проведения изменения оригинал извещения об изменении хранится в архиве оригиналов вместе с оригиналом изменяемого стандарта организации.

Аннулирование стандарта организации осуществляется на основании извещения об изменении. Если аннулированный документ требуется сохранить, на его титульном листе делается штамп "Аннулирован".

6.5.2 Управление учебной литературой и учебно-методическими пособиями

Учебно-методические пособия либо приобретаются в издательствах, либо разрабатываются и издаются собственными силами в рамках процесса СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами".

Дальнейшее управление учебной литературой и учебно-методическими пособиями осуществляется в соответствии с рекомендациями ISO 11799-2003 "Информация и документация. Требования к хранению архивных и библиотечных материалов".

6.5.3 Управление организационно-распорядительной документацией

К числу организационно-распорядительной относятся все виды документации, входящие в классификатор ОКУД № 0200000 2 по ОК 011-93 "Общероссийский классификатор управленческой документации". Стандартные формы и правила заполнения организационно-распорядительной документации устанавливаются в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов".

Порядок выпуска, регистрации, обращения, контроля над исполнением, рассылки, архивного хранения и уничтожения организационно-распорядительной документации установлен в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51141-98, ISO 15489-1:2001, ISO/TS 23081-1-2004.

Поступающие и рассылаемые по почте документы регистрируются в журнале входящей и исходящей корреспонденции, согласно номенклатуре дел подразделений.

6.5.4 Управление внешней документацией

К числу внешней документации относятся законодательные акты, нормативная государственная и отраслевая документация, устанавливающая требования к различным видам деятельности и менеджмента. Потребность в такой документации определяется в рамках процесса СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой". Для практических целей используются управляемые и неуправляемые копии такой документации, при этом для последних устанавливается срок действия. Основной формой таких документов является электронная. Необходимый статус внешнего документа определяет руководитель подразделения, заказавший этот документ. После получения проводится анализ необходимых мероприятий по внедрению внешних документов. Эти мероприятия включаются в план СО 7.002 "План-отчёт работы совета по политике в области качества". Если на внешний документ делаются ссылки в стандартах организации, в организационно-распорядительной документации или в учебно-методической литературе, он должен иметь статус "Обязательный". Внедрение обязательных документов внешнего происхождения выполняется по процедуре, используемой для стандартов организации с оформлением СО 6.034 "Лист утверждения документа СМК" и выпуском приказа о внедрении. При этом такой документ вносится в реестр СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества", а оригинал документа размещается на сервере университета. Для поддержания актуальности документа заключается договор с автором документа на уведомление об изменениях. При внесении изменений во внешние документы проводится оценка необходимости корректировки других видов документации СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», которые ссылаются на него.

Обязательные документы внешнего происхождения могут быть на бумажном носителе. Для их идентификации на титульном листе ставится штамп с номером, под которым он зарегистрирован в реестре СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества", указывается номер экземпляра и его статус "Обязательный / справочный".

6.6 СО 1.013 "Менеджмент библиотечной деятельности"

Директор научной библиотеки - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 6.1; 7.4.1; 7.4.2; 7.4.3 ИСО 9001:2008; ГОСТ Р 52614.2-2006.

Для повышения качества информационного обслуживания пользователей ресурсов научной библиотеки и повышения результативности образовательной деятельности предназначен процесс СО 1.013 "Менеджмент библиотечной деятельности", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Библиотечная деятельность осуществляется на базе университета с использованием общих ресурсов (инфраструктура, учебно-методические ресурсы, рабочее время), включая подразделения научной библиотеки на учебных комплексах университета и в институте ДПО. В филиалах и представительствах университета функционируют собственные библиотеки в рамках соответствующих образовательных учреждений, где располагается указанный филиал или представительство.

В структуре научной библиотеки выделяются следующие единицы:

- сектор комплектования фонда;
- сектор электронных ресурсов;
- сектор массовой работы;
- справочно-информационный сектор;
- сектор обработки документов и каталогизации;
- сектор абонементов (на каждом учебном комплексе – всего 3);
- сектор читальных залов (на каждом учебном комплексе – всего 3).

Управление настоящим процессом осуществляется в единой системе с основными учебно-воспитательными процессами. Руководитель процесса непосредственно подчиняется проректору по учебной работе университета.

Предусматривается взаимодействие с процессом СО 1.004 «Разработка и управление учебно-методическими ресурсами» в рамках обеспечения учебного процесса учебно-методическими ресурсами внешних авторов, хранения указанных ресурсов и предоставления к ним доступа посетителям научной библиотеки, получения изданий от дарителей на бесплатной основе, получении изданий на замену утерянных или поврежденных изданий, а также при получении учебно-методической литературы из редакционно-издательского центра университета в соответствии с утвержденным планом издания указанной литературы.

Предусматривается взаимодействие с процессом СО 1.015 «Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине» при подготовке преподавателями рабочих модульных программ в соответствии с требованиями к ресурсной обеспеченности учебных программ по дисциплинам (вход процесса СО 1.016 «Управление учебно-воспитательными процессами»).

Взаимодействие с процессом СО 1.017 «Осуществление учебных процессов» реализуется в рамках обеспечения учебно-методическими ресурсами для учебно-воспитательных процессов (выход процесса СО 1.016 «Управление учебно-воспитательными процессами»).

С процессом СО 1.024 «Научно-исследовательская деятельность» осуществляется взаимодействие в рамках обеспечения научно-исследовательской деятельности сотрудников и студентов университета необходимой научной информацией (в том числе научными изданиями, доступом к базам данных, статистической информации), а также выполняется информационный поиск, составление библиографических списков, аналитических и реферативных обзоров по запросам посетителей библиотеки.

Процесс «Менеджмент библиотечной деятельности» включает следующие конфигурации:

- формирование и поддержание фондов библиотеки;
- списание и замена литературы;
- обслуживание читателей;
- справочно-информационная, научная, гуманитарно-просветительная и массовая работа.

При формировании фонда учитывается особенность проведения закупок в государственных учреждениях в соответствии с п. 19 ч. 2 ст. 55 Федерального закона от 21 июля 2005 г. №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд», а также в соответствии со ст. 1285 главы 70 раздела VII части 4 Гражданского Кодекса РФ.

Фонд научной библиотеки формируется из следующих видов ресурсов:

- книжные типографические издания;
- электронные издания (в том числе аналоги книжных типографических);
- периодические издания;
- базы данных;
- реферативные издания.

После поступления издания в научную библиотеку выполняется его обработка, включающая систематизацию (присвоение шифра и индекса УДК, ББК, ГРНТИ, формирование ключевых слов и рубрик), аннотирование, введение в электронный каталог, штриховое кодирование, подготовку книжного формуляра и выполнение других необходимых действий в соответствии с требованиями Федерального закона №78-ФЗ «О библиотечном деле».

После обработки книжные типографические издания поступают на научный и учебный абонементы библиотеки, а также в читальные залы (по направлениям науки). Периодические издания поступают в читальный зал периодических изданий.

Списание и замена литературы осуществляется в соответствии с Приказом Министерства финансов РФ от 30 декабря 2008 г. N 148н «Об утверждении Инструкции по бюджетному учету». Акт о списании исключенной из библиотеки литературы (код формы 0504144) составляется постоянно действующей комиссией, назначаемой руководителем учреждения. Списанию подлежит устаревшая по содержанию литература, пришедшая в ветхость (изношенность книг, утеря страниц, восстановление которых не представляется возможным, и т.п.), морально устаревшие издания. Указанные документы подлежат согласованию с руководством университета и главным бухгалтером.

Обслуживание читателей научной библиотеки осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона №78-ФЗ «О библиотечном деле» с учетом «Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» и на основании утвержденных руководством университета Правил пользования научной библиотекой. Обслуживание читателей на абонементах и в читальных залах осуществляется в автоматизированном режиме. Зарегистрированные пользователи научной библиотеки получают электронный читательский билет, дающий право на обслуживание как в автоматизированном, так и в традиционном режиме (для точек обслуживания, не оборудованных системами автоматизации). Ведется база данных читателей. Выдача литературы фиксируется в базе данных. За несоблюдение сроков возврата, порчу или утерю литературы взимается штраф в размере, определяемым Перечнем платных услуг библиотеки. Перечень утверждается ежегодно.

Справочно-информационная, научная, гуманитарно-просветительская и массовая работа научной библиотеки осуществляется сотрудниками соответствующих секторов.

Справочно-информационная и научная работа включает следующие мероприятия:

- формирование баз данных, ведение каталогов и картотек;
- работа с электронными учебно-методическими комплексами;
- работа по системе менеджмента качества, интеграция библиотеки в СМК вуза;
- популяризация трудов ученых университета, повышение цитируемости ученых университета;
- помощь в научной работе сотрудников (информационный поиск, оформление списка литературы по требованиям ГОСТ);
- подготовка и печать изданий, связанных с работой библиотеки;
- предоставление различных справок;
- работа с виртуальной справочной службой;
- научная и методическая работа;
- подготовка к изданию библиографических указателей, путеводителей, справочников и др. изданий.

Гуманитарно-просветительская и массовая работа проводится в органическом единстве с процессом обучения на основе комплексного и системного подхода к решению задач по формированию научного мировоззрения, а также гражданского патриотического, экологического, физического и трудового воспитания.

Формы работы:

- выставки (юбилейные, тематические, новинки, постоянно действующие);
- информационные плакаты;
- презентации;
- встречи;
- беседы-обзоры;
- «Литературная гостиная»;
- экскурсии;
- публикации в газете («Вавиловец», «Совфакс»).

В организации и проведении массовых мероприятий библиотека сотрудничает с заместителями деканов по воспитательной работе, кураторами студенческих групп, советом ветеранов, директором музея, директором клуба.

Планы работы научной библиотеки составляются ежегодно и поквартально с разбивкой на отдельные учебные комплексы и подготовкой сводного плана работы. Сводный план работы утверждается проректором по учебной работе. План гуманитарно-просветительской и массовой работы согласовывается с проректором по воспитательной и социальной работе.

Отчет о работе научной библиотеки сдается проректору по учебной работе и направляется в Центральную научную сельскохозяйственную библиотеку РАСХН (г. Москва), выполняющую функции координирующего и методического органа сельскохозяйственных библиотек России (в соответствии с решением Министерства сельского хозяйства от 9 октября 2001 г. N 968/71 «О сохранении библиотечных фондов научных сельскохозяйственных библиотек»).

7 Основные процессы

7.1 СО 1.008 "Довузовская подготовка"

Начальник отдела довузовской подготовки и организации приема абитуриентов - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3 МС ИСО 9001:2008.

Для повышения качества подготовки абитуриентов и повышения результативности вступительных испытаний в СМК предназначен процесс СО 1.008 "Довузовская подготовка", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Довузовская подготовка осуществляется на базе университета с использованием общих ресурсов университета (учебные помещения, инфраструктура, профессорско-преподавательский и вспомогательный состав, учебно-методические ресурсы, рабочее время), а также школ районов. Управление настоящим процессом осуществляется в единой системе с основными учебно-воспитательными процессами. При этом оперативное управление и планирование обеспечивается процессом СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами".

Для обеспечения такого управления руководитель настоящего процесса заблаговременно определяет учебную нагрузку по дисциплинам и сообщает её в процесс СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами", в котором, в свою очередь, оценивается потребность во всех видах ресурсов на основании утверждённых методик обучения. Если необходимые ресурсы могут быть выделены без ущерба для основных учебно-воспитательных процессов, такая заявка удовлетворяется и оформляется в виде расписания занятий.

Предназначение процесса помимо очевидной образовательной услуги, предоставляемой потенциальным абитуриентам, заключается в привлечении новых абитуриентов, а также в мониторинге их исходных знаний. Отчёты о результатах изучения мнений абитуриентов об университете, об их планах дальнейшего обучения, мотивации, а также о демонстрируемых ими знаниях направляется в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для регистрации и последующего анализа.

7.2 СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"

Начальник отдела довузовской подготовки и организации приема абитуриентов - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 7.5.3; 7.5.4; 8.2.4 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.5.4 Собственность потребителей в образовательных организациях

В образовательном учреждении собственность потребителя*/обучающегося обеспечена вступительным взносом (оплатой). Собственность вносят при поступлении, при пролонгации поступления и в период обучения. Документы, являющиеся собственностью потребителя, включают в себя (но не ограничены следующим перечнем):

- документы, сданные обучающимся, такие как удостоверения, дипломы предыдущих уровней образования, личные документы (свидетельство о рождении, паспорт) и другие подобные документы;
- соглашения об интеллектуальной собственности;

- медицинские справки, свидетельства и удостоверения, полученные обучающимся в процессе обучения;
- экзаменационные работы, тесты и проверочные листы, заполненные обучающимся;
- заключительные работы (например, дипломная работа), опытные образцы и др.;
- заявления или документы, заполненные обучающимся при поступлении или пролонгации поступления;
- отчеты и документы об академической успеваемости обучающегося (история обучения);
- собственное оборудование обучающегося /потребителя;
- средства обслуживания для курсов, находящихся в помещении потребителя.

Собственность потребителя включает в себя учебники, учебные пособия, социологические исследования, информацию об особых условиях образования, компьютеры, программное обеспечение, художественные расходные материалы или средства обслуживания, приобретенные компаниями, заказавшими обучение для служащих. Для вышеупомянутых закупленных материалов могут быть установлены стандарты и/или технические требования для обеспечения пригодности использования их в обучении.

Для обеспечения требований государственных образовательных стандартов по специальности в части вступительных испытаний в СМК предназначен процесс СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Процесс включает в себя действия по приёму заявлений и документов от абитуриентов и специалистов, направляемых для целевого обучения, государственных и муниципальных органов и от абитуриентов, не имеющих таких направлений. Получаемые документы регистрируются и сохраняются в личных делах абитуриентов таким образом, чтобы исключить их утерю или причинение ущерба.

Организация и проведение вступительных испытаний требует межфункционального управления, организации взаимодействия различных подразделений, кафедр и факультетов университета, а также управления действиями специалистов университета и абитуриентов. Такое межфункциональное управление обеспечивает приёмная комиссия, назначаемая приказом ректора.

Комиссия определяет порядок и методы информирования абитуриентов, организует проведение консультаций, организует подготовку учебных аудиторий для проведения вступительных испытаний. В связи с тем, что вступительные испытания проводятся во время летних каникул, централизованного управления ресурсами не требуется.

Для проведения вступительных испытаний используются методики внешнего происхождения, поступающие от специализированных организаций. Вступительные испытания проводятся в сроки и по методикам, утверждённым вышестоящей организацией под контролем независимых наблюдателей.

При организации вступительных испытаний предусматриваются мероприятия по обеспечению конфиденциальности сведений, затрагивающих личные интересы абитуриентов и связанных с объективностью результатов вступительных испытаний. При проведении вступительных испытаний предпринимаются особые меры по предотвращению нарушений методик тестирования и проведения экзаменов, способных снизить достоверность их результатов.

Результаты вступительных испытаний документируются и оформляются в виде рейтингов, утверждаются и выносятся на рассмотрение приёмной комиссии. Приёмная комиссия сопоставляет эти данные с числом мест, выделенных для приёма студентов, формирует список студентов, рекомендованных к зачислению на бюджетные и внебюджетные места по всем формам обучения. Данные списки публикуются с указанием даты и времени проведения зачисления. Зачисление выполняется на основании указанного списка при наличии согласия самого абитуриента.

Абитуриентам, не выдержавшим вступительные испытания, возвращаются их документы.

После проведения зачисления формируются учебные группы, списки которых предоставляются в деканаты. Сформированные учебные группы регистрируются в деканате факультета. На зачисленных студентов заводится форма СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)" первыми записями в которой являются результаты вступительных испытаний.

Данные о конкурсе по каждой специальности, отражающие её реальную востребованность, направляются в процесс СО 1.010 "Определение потребности в обучении".

Данный процесс имеет общую операцию с процессом СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения" при проведении вступительных испытаний абитуриентов.

7.3 СО 1.010 "Определение потребности в обучении"

Проректор по учебной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 7.2.1; 7.2.2 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.2.1 Определение требований, связанных с услугой в образовательном учреждении
Образовательные требования выражают как поведенческие характеристики соответствия академическим, профессиональным и социальным ожиданиям.

Для обеспечения требований Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору, удовлетворения потребностей общества в высшем профессиональном образовании, а также для поддержания баланса между этими потребностями и реальными возможностями университета в СМК предназначен процесс СО 1.010 "Определение потребности в обучении", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Исходные требования по численности принимаемых и выпускаемых специалистов для нужд агропромышленного комплекса поступают от Министерства сельского хозяйства Российской Федерации. При этом определяется численность и состав специалистов, направляемых для целевого обучения.

Кроме этого факультетами проводятся маркетинговые исследования рынка образовательных услуг, учитывающие тенденции в развитии сельского хозяйства и прогнозирующие потребность в специалистах. Такие исследования оформляются в виде аналитической записки, в которой отражается прогноз потребности в специалистах. Этот отчёт направляется высшему руководству для формирования стратегии развития на обозримую перспективу.

Результаты маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и предоставления образования сопоставляются с данными о трудоустройстве и востребованности выпускников по имеющимся специальностям.

По результатам проведённого анализа принимается решение о целесообразности создания новых специальностей, перераспределении планов приёма между специальностями или по прекращению приёма на неперспективные специальности. При этом совокупный объём образовательных услуг сопоставляется с реальными ресурсами университета и определяется потребность в открытии новых специальностей. Такие решения документируются по форме СО 6.019 "Карта анализа требований к обучению", которая в дальнейшем сохраняется в процессе СО 1.023 "Управление записями и анализ данных".

Введение новых специальностей согласовывается с соответствующим учебно-методическим объединением (внешняя организация). Решения об открытии новых специальностей направляются в процесс СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы".

В рамках данного процесса организуется участие университета в конкурсе на распределение госзаказа по специальностям и определяется потребность в целевом обучении специалистов для агропромышленного комплекса. На основании этих данных определяется план приёма по всем специальностям и формам обучения.

7.4 СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"

Начальник организационно – методического отдела - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3., 7.1., 7.2, 8.2.1, 8.2.3 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.3 Проектирование и разработка
7.3.1 Планирование проектирования и разработки в образовательном учреждении

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса

с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.

Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей.

В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения. Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Для некоторых учебных целей необходимо калиброванное оборудование.

Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения. Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Если невозможно применить экспериментальную валидацию обучения, используют анализ равнозначного процесса.

Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Отчет об анализе требований потребителей должен содержать информацию:

- о том, почему именно обучение выбрано средством повышения квалификации;
- о любых различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;
- о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;
- об идентификации целевой группы обучающихся;
- об идентификации предупреждающих действий;
- о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;
- о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований, даже если это не оговорено в контракте, спецификации на обучение или учебном плане.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно идентифицировать входные данные для проектирования и разработки (составления) учебных планов.

Они должны включать в себя:

- данные об оценке результативности учебных материалов;
- требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;
- данные исследований о способностях обучающихся;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- проекты учебных курсов;
- уровень сложности разработки и наличие препятствий по поставленным целям.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в образовательном учреждении

Выходные данные проектирования и разработки должны, по крайней мере, включать в себя следующее:

- приобретенные знания и навыки;
- оценку выполненных работ по проектированию и разработке (например, по составлению учебного плана);
- соответствующие стратегии обучения;
- достоверные методы передачи знаний.

7.3.4 Анализ проекта и разработки в образовательном учреждении

В зависимости от сложности анализ проекта и разработки (например, составления учебного плана) проводят в одну или несколько стадий или планируют согласно 7.3.1. На каждой стадии участники должны анализировать результаты проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям (например, профилю образовательного учреждения, установленному уровню компетенции). Записи по сложным вопросам должны быть протоколированы.

Процесс анализа отчетов (аттестации и оценки) по проекту необходимо использовать для всех учебных проектов. Анализ должен проводиться рабочей группой, включающей в себя ответственных за проект, заинтересованные стороны, а также некоторых лиц, непосредственно не отвечающих за проект. Рабочая группа рассматривает отчеты по анализу проекта (учебного плана) и несет ответственность за оценку соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям.

Процесс проектирования должен быть оценен и, при необходимости, пересмотрен с позиций ожидаемых результатов обучения. Данный анализ должен быть основан на опыте успешных проектов и информации о дальнейшем развитии и этапах внедрения.

Процесс разработки должен быть документирован, а полученные данные должны быть использованы при дальнейших разработках. Документы могут быть разработаны по каждому этапу разработки или по всему процессу в целом. Описание процессов должно включать в себя последовательность шагов при разработке, вовлеченный персонал, анализ процессов, соответствующие критерии.

В документированную процедуру по проектированию и разработке должны быть включены отчет по разработке и/или контрольный вопросник, позволяющие обеспечить соответствие процесса обучения требованиям, установленным в проекте.

Процесс анализа обучения должен быть использован для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, должен быть идентифицирован. Критерии для приемки проекта и разработки должны быть определены в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

- a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);
 - b) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;
 - c) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы обучающихся разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;
 - d) проведение экспериментального обучения (по крайней мере одного курса) в среде, аналогичной той, в которой будет проводиться процесс обучения, с использованием запланированных в проекте вспомогательных материалов для обучающихся, а также процедур и вспомогательных материалов для подготовки преподавателей.
- На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.2 Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций

Стандарт:

Учебные заведения должны иметь официальные механизмы утверждения, периодических проверок и мониторинга своих программ и сертификатов.

Директивы:

Доверие студентов и других заинтересованных сторон высшему образованию легче установить и поддерживать с помощью обеспечения качества, которое гарантирует, что программы хорошо составлены и регулярно проверяются и являются релевантными и востребованными.

Гарантия качества программ и сертификатов должна включать:

- разработку и публикацию ожидаемых результатов обучения;
- постоянное внимание учебному плану, составлению и содержанию программ;
- специфические требования различных видов обучения (дневное отделение, заочное отделение, дистанционное обучение, Интернет-обучение) и типов высшего образования (академическое, профессиональное);
- доступность ресурсов обучения;
- официальные процедуры по утверждению программ вышестоящими организациями;
- наблюдение за прогрессом и достижениями студентов;
- регулярные проверки программ (включая проверку специалистами извне);
- постоянное взаимодействие с работодателями, представителями рынка труда и другими соответствующими организациями;
- участие студентов в процедурах гарантии качества.

Для повышения качества подготовки студентов и в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей студентов в СМК предназначен процесс СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг", стандартизованный одноимённой документированной процедурой.

Дополнительные образовательные услуги осуществляется на базе университета с использованием общих ресурсов университета (учебные помещения, инфраструктура, профессорско-преподавательский и вспомогательный состав, учебно-методические ресурсы, рабочее время). Управление настоящим процессом осуществляется в единой системе с основными учебно-воспитательными процессами. При этом оперативное управление и планирование обеспечивается процессом СО 1.017 "Осуществление учебных процессов".

Для обеспечения эффективного управления руководитель настоящего процесса заблаговременно определяет и утверждает на ученом совете университета перечень дополнительных образовательных услуг, далее сообщает об этом в процесс СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами", в котором, в свою очередь, оценивается потребность во всех видах ресурсов на основании утверждённых программ обучения. Если необходимые ресурсы могут быть выделены без ущерба для основных учебно-воспитательных процессов, то удовлетворяется и оформляется в виде договоров по дополнительным образовательным услугам. Разработка и внедрение учебно-методических материалов для оказания дополнительных образовательных услуг осуществляется в процессе СО 1.004 «Разработка и управление учебно-методическими ресурсами».

Предназначение процесса помимо дополнительных образовательных услуг, предоставляемых потенциальным абитуриентам, заключается в привлечении студентов и других граждан в приобретении новых рабочих профессий, а также в мониторинге их исходных знаний. Отчёты о результатах изучения мнений студентов о ДООУ, об их планах дальнейшего обучения по данным программам, мотивации, а также о демонстрируемых ими знаниях направляется в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для регистрации и последующего анализа.

7.5 СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"

Проректор по воспитательной и социальной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 7.5.5; 8.2.4 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.5.5 Сохранение соответствия продукции в образовательных организациях

Образовательное учреждение должно обеспечить сохранность учебной документации, такой как учебные планы и программы, печатные или электронные материалы (книги, курсовые учебные материалы, магнитные или оптические диски, компьютерные программы, файлы и т.д.).

Для целей преподавания или научно-исследовательских работ также можно сохранять вспомогательные материалы с учетом соблюдения срока годности, используемые для проведения учебных и экспериментальных процессов, включая, например, химикаты для лабораторий, сырье или полуфабрикаты для экспериментальных мастерских.

Настоящее требование ИСО 9001, применение которого может носить ограниченный характер, включает в себя методики поставки, материалы, которые должны быть предоставлены обучающемуся, и оборудование, которое должно быть доступно (например, видеоленты), и т.д. Обучающимся, проживающим в общежитии, должны быть также предоставлены обязательные услуги, такие как медицинское обслуживание, консультирование, обеспечение личной безопасности, жилплощадь, услуги по обеспечению продовольствием и т.д.

Для обеспечения результативного и равноправного участия студентов в учебно-воспитательных процессах в СМК предназначен процесс СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе", стандартизованный одноименной документированной процедурой.

Участие студентов в учебно-воспитательных процессах начинается с момента их зачисления и продолжается до выпуска их из университета. Организованность такого участия обеспечивают старосты и активы групп, а также профсоюзная организация студентов.

Участие студентов в учебно-воспитательных процессах предусматривает:

- а) посещение лекций и практических занятий;
- б) выполнение самостоятельных работ и самообучение во внеурочное время;
- в) участие в общественной жизни университета;
- г) сохранение собственности университета и бережное отношение к предоставляемым им учебно-методическим ресурсам;
- д) уважительное отношение к профессорско-преподавательскому и вспомогательному персоналу университета.

Студенты обязаны самостоятельно организовывать свою учебную деятельность, основываясь на расписаниях занятий, графиках проведения экзаменов, консультаций и других учебных мероприятий. При этом студенты несут солидарную ответственность вместе с университетом за качество получаемых знаний. Если по результатам аттестаций и испытаний уровень этих знаний оказывается неудовлетворительным, студенты должны прилагать дополнительные усилия для восполнения пробелов в собственных знаниях.

Если студенты самоустраиваются от участия в учебном процессе и не выполняют учебный план, университет имеет право прекратить дальнейшее обучение таких студентов.

Сущность участия студентов в учебно-воспитательных процессах заключается в том, что они предоставляют:

- а) свою способность к обучению, которая зависит от исходного уровня знаний, психофизических характеристик, влияющих на скорость восприятия новых знаний и на способность демонстрировать полученные знания во время их проверки;
- б) волевые усилия, позволяющие поддерживать доминантную мотивацию к обучению;
- в) своё время для участия в учебно-воспитательных процессах.

Помимо текущего участия в учебно-воспитательных процессах студенты должны прилагать усилия в области улучшений, устраняя причины несоответствия качества образования, которые связаны с недостатками их участия в учебном процессе. Эта информация формируется в процессе СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями" в форме СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости" и предоставляется:

- а) в процесс СО 1.017 "Осуществление учебных процессов" для организации дополнительного обучения;
- б) студенту, для осуществления собственных мер для устранения причин несоответствия своей успеваемости;
- в) внешним сторонам, заинтересованным в обучении конкретного студента для информирования и организации дополнительного воздействия на мотивацию студента к обучению;
- г) в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения этих записей и анализа результативности предпринятых мероприятий.

Наиболее значимые события, имевшие место во время обучения студентов в университете, активность в общественной жизни, достижения в научно-исследовательской деятельности, результаты обучения отражаются в СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)" на основании приказов по университету.

7.6 СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"

Начальник управления обеспечения качества образования - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 7.1; 7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.5; 7.3.6; 7.3.7 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.3.1 Планирование проектирования и разработки в образовательном учреждении

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.

Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей.

В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения. Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Для некоторых учебных целей необходимо калиброванное оборудование.

Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения. Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Если невозможно применить экспериментальную валидацию обучения, используют анализ равнозначного процесса.

Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Отчет об анализе требований потребителей должен содержать информацию:

- о том, почему именно обучение выбрано средством повышения квалификации;
- о любых различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;
- о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;
- об идентификации целевой группы обучающихся;
- об идентификации предупреждающих действий;
- о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;
- о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований, даже если это не оговорено в контракте, спецификации на обучение или учебном плане.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно идентифицировать входные данные для проектирования и разработки (составления) учебных планов.

Они должны включать в себя:

- данные об оценке результативности учебных материалов;
- требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;
- данные исследований о способностях обучающихся;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- проекты учебных курсов;
- уровень сложности разработки и наличие препятствий по поставленным целям.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в образовательном учреждении

Выходные данные проектирования и разработки должны, по крайней мере, включать в себя следующее:

- приобретенные знания и навыки;
- оценку выполненных работ по проектированию и разработке (например, по составлению учебного плана);
- соответствующие стратегии обучения;
- достоверные методы передачи знаний.

7.3.4 Анализ проекта и разработки в образовательном учреждении

В зависимости от сложности анализ проекта и разработки (например, составления учебного плана) проводят в одну или несколько стадий или планируют согласно 7.3.1. На каждой стадии участники должны анализировать результаты проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям (например, профилю образовательного учреждения, установленному уровню компетенции). Записи по сложным вопросам должны быть протоколированы.

Процесс анализа отчетов (аттестации и оценки) по проекту необходимо использовать для всех учебных проектов. Анализ должен проводиться рабочей группой, включающей в себя ответственных за проект, заинтересованные стороны, а также некоторых лиц, непосредственно не отвечающих за проект. Рабочая группа рассматривает отчеты по анализу проекта (учебного плана) и несет ответственность за оценку соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям.

Процесс проектирования должен быть оценен и, при необходимости, пересмотрен с позиций ожидаемых результатов обучения. Данный анализ должен быть основан на опыте успешных проектов и информации о дальнейшем развитии и этапах внедрения.

Процесс разработки должен быть документирован, а полученные данные должны быть использованы при дальнейших разработках. Документы могут быть разработаны по каждому этапу разработки или по всему процессу в целом. Описание процессов должно включать в себя последовательность шагов при разработке, вовлеченный персонал, анализ процессов, соответствующие критерии.

В документированную процедуру по проектированию и разработке должны быть включены отчет по разработке и/или контрольный вопросник, позволяющие обеспечить соответствие процесса обучения требованиям, установленным в проекте.

Процесс анализа обучения должен быть использован для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, должен быть идентифицирован. Критерии для приемки проекта и разработки должны быть определены в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);

b) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;

c) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы обучающихся разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;

d) проведение экспериментального обучения (по крайней мере одного курса) в среде, аналогичной той, в которой будет проводиться процесс обучения, с использованием запланированных в проекте вспомогательных материалов для обучающихся, а также процедур и вспомогательных материалов для подготовки преподавателей.

На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

7.3.5 Верификация проекта и разработки в образовательном учреждении

Верификация проекта и разработки должна быть выполнена в соответствии с планом проектирования и разработки в один или несколько этапов. Эта деятельность может быть выполнена любыми специалистами образовательного учреждения, которые ранее не участвовали в верификации этого проекта и разработки, или привлеченными сторонними специалистами. Выходные данные этапа проектирования и разработки должны соответствовать входным данным разработки проекта.

7.3.6 Валидация проектирования и разработки в образовательном учреждении

Процесс валидации проводят для обеспечения того, что запланированные характеристики предоставляемой образовательной услуги учтены в окончательных учебных планах или проектах программ.

Валидация должна быть выполнена на заключительных этапах проектирования и разработки. Принятыми методами валидации являются, среди прочих, пилотные проекты и аттестация.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки в образовательном учреждении

Быстрое развитие знаний в современном мире приводит к периодическим изменениям учебных планов и анализу программ, который обычно заканчивается их пересмотром. Эти изменения должны быть идентифицированы, документированы, утверждены и доведены до персонала.

Пересмотр любой учебной дисциплины должен включать в себя оценку ее влияния на весь учебный план. Записи о пересмотре должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Разработка и внедрение новой основной образовательной программы обеспечивается процессом СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы", стандартизованным одноимённой документированной процедурой.

Решение о введении новой специальности принимается Ученым советом университета и в процессе СО 1.001 "Стратегический менеджмент", оформляется соответствующим решением. На основании этого приказа формируется общий план проведения подготовительных учебно-методических и воспитательных работ, в котором определяются контрольные сроки выполнения работ, а также разработки программ дисциплин. При этом определяются ответственные исполнители от факультетов и кафедр университета. Необходимые данные для разработки образовательной программы предоставляет процесс СО 1.010 "Определение потребности в обучении".

При формировании образовательной программы за основу берется государственный образовательный стандарт, который дополняется отраслевыми нормативными документами и инструктивными письмами. Кроме этого учитываются данные о требуемой численности выпускников, на основании которых определяются требования к ресурсной обеспеченности учебного процесса и требования к учебно-методическим ресурсам.

Если при проведении анализа выясняется потребность в изменении программ дисциплин эта информация направляется в процесс СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине" в виде задания на разработку и внедрение программы дисциплины по форме СО 6.015 "Задание на проектирование учебно-методических ресурсов".

По мере готовности учебной программы по дисциплине и всех учебно-методических ресурсов, предусмотренных примерной программой по дисциплине, проводится верификация разработанной программы по дисциплине путём её проверки на совете факультета. Результаты верификации оформляются по СО 6.018 "Лист согласования и утверждения учебно-методического ресурса". После чего учебная программа по дисциплине направляется в процесс СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами" для её реализации в учебном процессе. Записи о результатах верификации и валидации направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения.

Валидация учебного плана по специальности (направления подготовки) заключается в проведении анализа на соответствие государственному образовательному стандарту, проводимого Информационно-методическим центром по аттестации образовательных организаций. Валидация проводится раз в пять лет (не ранее 3-х лет с момента открытия специальности, в случае сокращенной формы обучения). При положительном результате анализа Аккредитационная коллегия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки принимает решение по результатам анализа условий реализации отдельной образовательной программы подготовленного Национальным аккредитационным агентством. Если при аттестации отдельной образовательной программы устанавливается, что условия ее реализации соответствуют требованиям государственного образовательного стандарта и показателям государственной аккредитации, то университет получает право выдавать дипломы государственного образца.

Все перечисленные действия выполняются при изменении или при упразднении специальности, а также при изменении государственных образовательных стандартов по специальности (направлению подготовки).

7.7 СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"

Начальник управления обеспечения качества образования - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 7.1; 7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.5; 7.3.6; 7.3.7 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.1 Планирование процессов реализации продукции в образовательной организации

Образовательные организации должны планировать, как минимум, различные этапы учебного проекта, его разработку, предоставление, оценку, вспомогательные услуги, размещение ресурсов, критерии оценок, а также методики улучшения для достижения желаемого результатов.

Организация должна планировать необходимые ресурсы для всех процессов.

Некоторые процессы реализации продукции в образовательных организациях перечислены ниже:

- а) активность по преподаванию/обучению;
- б) проектирование и разработка учебных планов;
- в) формулировка или определение исследовательских проектов или областей;
- г) подготовка или другие виды деятельности;
- д) наемный персонал;
- е) приобретение материалов или других ресурсов;
- ж) прием кандидатов (студентов);
- з) контроль изменений проектов и разработок учебных планов, календаря, учебных курсов, расписаний и предварительных условий;
- и) обеспечение аккредитации программ, профессиональных степеней, исследований аспирантов;
- к) предоставление библиотек, аудиовизуальной аппаратуры, компьютеров, и других услуг;
- л) предоставление услуг по охране, безопасности и судебной защите;
- м) распределение классных комнат, лабораторий, мастерских, аудиторий, классных комнат для церемоний;
- н) эксплуатационное оборудование.

Основные учебные процессы, подлежащие контролю, могут включать способы оценки, проектирование учебного процесса, его разработку и предоставление, результирующие замеры. Основные вспомогательные процессы, описанные в ISO 9001, также подлежат контролю. Если организация выбрала ISO 9001, могут применяться методы, разработанные инструкторами или контрольным комитетом. Метод контроля должен быть частью анализа со стороны руководства, гарантирующей выполнение технических условий на обучение и совместимость методов контроля с общепринятой практикой в области качества. Изменения метода контроля этих основных процессов должны быть документально оформлены, а после изменения следует выполнить оценку учебного процесса.

Для проверки эффективности метода контроля необходимо провести специальные наблюдения. Если метод контроля неэффективен, его следует модифицировать.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки в образовательном учреждении

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.

Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей.

В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения. Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Для некоторых учебных целей необходимо калиброванное оборудование.

Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения. Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Если невозможно применить экспериментальную валидацию обучения, используют анализ равнозначного процесса.

Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Отчет об анализе требований потребителей должен содержать информацию:

- о том, почему именно обучение выбрано средством повышения квалификации;
- о любых различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;
- о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;
- об идентификации целевой группы обучающихся;
- об идентификации предупреждающих действий;
- о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;
- о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований, даже если это не оговорено в контракте, спецификации на обучение или учебном плане.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно идентифицировать входные данные для проектирования и разработки (составления) учебных планов.

Они должны включать в себя:

- данные об оценке результативности учебных материалов;
- требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;
- данные исследований о способностях обучающихся;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- проекты учебных курсов;
- уровень сложности разработки и наличие препятствий по поставленным целям.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в образовательном учреждении

Выходные данные проектирования и разработки должны, по крайней мере, включать в себя следующее:

- приобретенные знания и навыки;
- оценку выполненных работ по проектированию и разработке (например, по составлению учебного плана);
- соответствующие стратегии обучения;
- достоверные методы передачи знаний.

7.3.4 Анализ проекта и разработки в образовательном учреждении

В зависимости от сложности анализ проекта и разработки (например, составления учебного плана) проводят в одну или несколько стадий или планируют согласно 7.3.1. На каждой стадии участники должны анализировать результаты проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям (например, профилю образовательного учреждения, установленному уровню компетенции). Записи по сложным вопросам должны быть протоколированы.

Процесс анализа отчетов (аттестации и оценки) по проекту необходимо использовать для всех учебных проектов. Анализ должен проводиться рабочей группой, включающей в себя ответственных за проект, заинтересованные стороны, а также некоторых лиц, непосредственно не отвечающих за проект. Рабочая группа рассматривает отчеты по анализу проекта (учебного плана) и несет ответственность за оценку соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям.

Процесс проектирования должен быть оценен и, при необходимости, пересмотрен с позиций ожидаемых результатов обучения. Данный анализ должен быть основан на опыте успешных проектов и информации о дальнейшем развитии и этапах внедрения.

Процесс разработки должен быть документирован, а полученные данные должны быть использованы при дальнейших разработках. Документы могут быть разработаны по каждому этапу разработки или по всему процессу в целом. Описание процессов должно включать в себя последовательность шагов при разработке, вовлеченный персонал, анализ процессов, соответствующие критерии.

В документированную процедуру по проектированию и разработке должны быть включены отчет по разработке и/или контрольный вопросник, позволяющие обеспечить соответствие процесса обучения требованиям, установленным в проекте.

Процесс анализа обучения должен быть использован для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, должен быть идентифицирован. Критерии для приемки проекта и разработки должны быть определены в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

- a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);
- b) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;
- c) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы обучающихся разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;
- d) проведение экспериментального обучения (по крайней мере одного курса) в среде, аналогичной той, в которой будет проводиться процесс обучения, с использованием запланированных в проекте вспомогательных материалов для обучающихся, а также процедур и вспомогательных материалов для подготовки преподавателей.

На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

7.3.5 Верификация проекта и разработки в образовательном учреждении

Верификация проекта и разработки должна быть выполнена в соответствии с планом проектирования и разработки в один или несколько этапов. Эта деятельность может быть выполнена любыми специалистами образовательного учреждения, которые ранее не участвовали в верификации этого проекта и разработки, или привлеченными сторонними специалистами. Выходные данные этапа проектирования и разработки должны соответствовать входным данным разработки проекта.

7.3.6 Валидация проектирования и разработки в образовательном учреждении

Процесс валидации проводят для обеспечения того, что запланированные характеристики предоставляемой образовательной услуги учтены в окончательных учебных планах или проектах программ.

Валидация должна быть выполнена на заключительных этапах проектирования и разработки. Принятыми методами валидации являются, среди прочих, пилотные проекты и аттестация.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки в образовательном учреждении

Быстрое развитие знаний в современном мире приводит к периодическим изменениям учебных планов и анализу программ, который обычно заканчивается их пересмотром. Эти изменения должны быть идентифицированы, документированы, утверждены и доведены до персонала.

Пересмотр любой учебной дисциплины должен включать в себя оценку ее влияния на весь учебный план. Записи о пересмотре должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине обеспечивается процессом СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине", стандартизованным одноимённой документированной процедурой.

Решение о введении новой учебной дисциплины в учебный план принимается в процессе СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы" и включается в план учебно-методической и воспитательной работы, в котором определяются контрольные сроки разработки программы по дисциплине и ответственные лица от кафедр и подразделений университета.

Основная образовательная программа (ООП) разрабатывается на основании требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлениям подготовки. Так же учитываются данные об учебной нагрузке по дисциплине с учётом того, что она может преподаваться на нескольких специальностях одновременно, и определяются требования к ресурсной обеспеченности учебного процесса, а также требования к учебно-методическим ресурсам. Требования к оформлению ООП приведены в справочнике «Общая структура и содержание основной образовательной программы высшего профессионального образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)».

Если при проведении анализа выясняется потребность в разработке или модернизации учебно-методических ресурсов, необходимых для преподавания внедряемой дисциплины, эта информация направляется в процесс СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами" в виде задания на разработку учебно-методического ресурса.

По мере готовности всех учебно-методических ресурсов, проводится верификация программы по дисциплине. Результаты согласования и утверждения рабочей программы по дисциплине документируются в форме СО 6.018 "Лист согласования и утверждения рабочей учебно-методического ресурса". Записи о результатах верификации и валидации программы направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения. Утвержденные рабочие (модульные) программы хранятся в деканате.

После согласования рабочая программа по дисциплине направляется в процесс СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами" для её реализации в учебном процессе.

Все перечисленные действия выполняются при изменении или при упразднении учебной дисциплины, а также при изменении примерных программ дисциплин.

7.8 СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"

Проректор по учебной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. .2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 7.1; 7.5.1 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р **52614.2-2006**

7.5.1 Управление производством и обслуживанием в образовательном учреждении

Высшее руководство (руководители, директора, деканы факультетов, проректоры, ректоры, вице-президенты, президенты) в сотрудничестве с преподавателями должны идентифицировать темы, предметы и методы обучения, которые должны быть согласованы с целями обучения.

Образовательное учреждение должно обеспечить управление процессами. Для этого образовательное учреждение должно определить процессы, являющиеся частью учебного процесса, такие как:

- отбор и зачисление обучающихся;
- составление учебных планов по различным предметам;
- разработка перечня курсов;
- распределение учебной нагрузки;
- обеспечение обучающихся методическими пособиями по работе в лабораториях и мастерских;
- распределение ресурсов, необходимых для проведения обучения вне территории образовательного учреждения;
- разработка учебных материалов по курсу;
- установление методов проверки академической успеваемости;
- распределение аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек и т.д.;
- обучение и консультирование по профессиональным направлениям.

Если условия договора требуют поддержки обучающихся после завершения ими программы обучения, образовательное учреждение должно определить, каким образом такая поддержка будет оказываться и как будет проводиться ее мониторинг.

Необходимо оценить пригодность, знания, навыки и способности абитуриентов для того, чтобы обучение было проведено на соответствующем уровне и в соответствующем темпе. Реклама, брошюры курса и другие издания, выпущенные образовательным учреждением, должны ясно описывать взаимосвязь предшествующего образования и опыта обучающихся с требованиями к обучению. Отсутствие определенных вступительных требований не освобождает образовательное учреждение от оценки индивидуальных потребностей обучающихся. Эта оценка позволяет учесть индивидуальные потребности обучающихся при разработке процесса обучения.

В образовательных учреждениях должна быть создана база данных для идентификации действующей системы обучения, которая может включать в себя:

- записи (отчеты) обучающихся по курсу;
- программу курса;
- список групп обучающихся;
- учебники и другие издания;
- список преподавателей;
- учебно-методические материалы;
- требуемые знания или опыт (что уместно).

Долгосрочное и оперативное управление учебно-воспитательными процессами обеспечивается процессом СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами", стандартизованным одноимённой документированной процедурой.

Управление учебно-воспитательными процессами заключается в распределении имеющихся у университета ресурсов между протекающими одновременно учебными мероприятиями и процессами таким образом, чтобы исключить дефицит ресурсов, предусмотренных методиками обучения. Кроме этого управление учебно-воспитательными процессами обеспечивает логическую последовательность элементов учебного процесса, в том числе проверок качества знаний, необходимую для усвоения студентами знаний и навыков.

Планирование учебно-воспитательных процессов основано на учебных планах специальностей (направлений подготовки) и рабочих программах дисциплин. В этих данных указывается последовательность учебных действий и требования к учебно-методическим ресурсам, а также к уровню квалификации профессорско-преподавательского состава.

Выходной информацией долгосрочного планирования являются расписания занятий для каждой группы студентов, а также потребность в необходимых учебно-методических ресурсах и занятости профессорско-преподавательского состава.

Для поддержания логической последовательности учебных мероприятий действует система обратной связи с учебными процессами, по которой доводится информация о сбоях в учебном процессе, происходящих по независимым от персонала университета причинам. На основании такой информации выполняется корректировка расписаний занятий. Необходимая обратная связь формируется на основании записей, ведущихся в СО 6.042 "Журнал куратора".

7.9 СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"

Проректор по учебной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 7.2.3; 7.5.5; 8.2.1 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.2 Процессы, связанные с потребителями

В основном образовательные организации предоставляют услуги, имеющие нематериальный характер, не поддающиеся хранению, и потребляемые в момент предоставления. Образовательные организации дают студентам возможность освоения существующих знаний и их применение на практике. Эти организации оказывают также административную поддержку, помогающую получить высококачественное образование. Основные требования независимого потребителя могут включать следующее (но не ограничиваться этим):

- а) предоставление безопасного и чистого оборудования с обслуживающим персоналом;
- б) обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
- в) обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон;
- г) предоставление необходимого обслуживания квалифицированным персоналом.

7.2.1 Определение потребностей, относящихся к продукции, в образовательной организации

Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей общества в приобретении академической и профессиональной квалификации.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость в образовательных организациях

Идентификация и прослеживаемость необходимой информации должна включать по мере необходимости следующее:

- а) учебные планы, курсы, кодировку содержания;
- б) идентификационную регистрацию студентов;
- в) перечни учебных групп;
- г) учебники/тетради;
- д) лабораторное оборудование;
- е) исследовательские контракты.

Текущий статус мониторинга и характеристик студентов/групп должен быть идентифицирован и зарегистрирован.

7.5.4 Собственность потребителей в образовательных организациях

Собственность, предоставляемая преподавателям/студентам в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в момент принятия для регистрации или обновления регистрации или в течение предоставления услуг. Среди других документов, используются следующие:

- а) документы, передаваемые студентам, например, сертификаты, дипломы на предыдущих уровнях образования, личные документы (свидетельства о рождении, удостоверения личности) и другие аналогичные документы;
- б) соглашения об интеллектуальной собственности;
- в) медицинские данные, справки студентов;
- г) законченные работы, опытные образцы и другое;
- д) результаты экзаменов, тестов, письменных работ студентов;
- е) заявления, протоколы или документы, передаваемые студентом для регистрации или возобновления регистрации;
- ж) документы о предыдущей учебе студента;
- з) собственное оборудование студента/потребителя;
- и) аппаратура для курсов, преподаваемых в помещениях потребителя.

Собственность потребителя включает такие предметы, как учебники, рабочие журналы, учебные пособия, спец учебное оборудование, компьютеры, программное обеспечение, предметы искусства, или средства, предоставляемые заказывающими обучение для работников компаниями. При необходимости могут быть установлены стандарты и технические условия на поставляемые материалы, гарантирующие их пригодность для обучения.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции в образовательных организациях

Образовательная организация должна сохранять учебные документы типа учебных программ, учебных планов, печатных или электронных материалов (книги, записи курсов, компьютерные программы и т.п.).

Поставки для процессов образования/обучения могут также включать, например, химические вещества для лабораторий, сырьевые или обработанные материалы для экспериментальных установок, изделия с ограниченным сроком хранения для учебных, исследовательских и проектных целей.

Возможно также ограниченное применение этого элемента ISO 9001, что включает метод поставки, методы их передачи студентам, необходимое оборудование и т.д.. Студентам, живущим в общежитии, могут также предоставляться услуги лечебных учреждений, консультации, охрана личной безопасности, питание и т.д.

8.2.1 Удовлетворенность потребителей в образовательных организациях

Образовательная организация должна иметь надежные методы мониторинга и измерения степени удовлетворенности потребителя. Индикаторы тенденции изменения степени удовлетворенности потребителя должны быть документально оформлены и основаны на объективных показателях. Организация должна сообщать заинтересованным сторонам через установленные данные о степени удовлетворенности потребителей.

Примеры мониторинга и измерения степени удовлетворенности потребителей включают своевременные ответы на жалобы, а также отсутствие, претензий потребителей в отношении вежливого обращения администрации и преподавательского состава.

Весь учебный процесс складывается из следующих этапов: осуществление учебных процессов в университете и организации и проведении учебной и производственной практик.

7.9.1 Осуществление учебных процессов в университете

Формальная часть учебных процессов сводится к выполнению расписания занятий, к применению утвержденных программ дисциплин и реализации планов по специальностям в целом, к правильному использованию учебно-методических ресурсов. При этом главным фактором учебных процессов остаётся человеческий, основанный на умении преподавателей ясно изложить свой предмет и на его способности сформировать мотивацию студентов к освоению преподаваемых знаний и навыков. Совокупность учебно-воспитательных действий формирует из студента готового специалиста, способного после разумного периода адаптации полноценно работать по полученной в университете специальности.

Формы реализации учебных процессов определяются утверждёнными методиками, но в значительной степени зависят от индивидуальных способностей преподавателя, от технической базы учебного процесса и от обучаемых. Основными формами реализации учебного процесса являются:

- д) лекции;
- е) лабораторные занятия;
- ж) семинары;
- з) модули;

- и) занятия по физической культуре;
- к) самостоятельная работа (рефераты, курсовые проекты и др.);
- л) практика (ознакомительная, производственная, преддипломная);
- м) контроль качества обучения (знаний).

Неотъемлемой частью учебных процессов является контроль знаний студентов. Этот контроль является общей операцией между настоящим процессом и процессом СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения".

Учебные процессы разделены на семестры и курсы. Каждый семестр завершается зачётной неделей и сессией, в течение которой проводится контроль качества обучения студентов. Семестры разделены на модули, в течение которых проводится промежуточная оценка качества обучения.

7.9.2 Организация и проведение учебной и производственной практик

В рамках этого под процесса заключаются договора с представителями студентов, обучающихся на условиях полной финансовой компенсации, с организациями агропромышленного сектора на целевое обучение специалистов и с органами государственной власти в рамках государственного заказа. В связи с особенностями образовательной деятельности анализ каждого отдельного договора с внешними организациями проводить нецелесообразно. Вместо этого разрабатываются типовые формы договоров с потребителями на основании действующего законодательства, отраслевой практики в этой области. Кроме этого осуществляется взаимодействие с вышестоящими организациями, как по отраслевой, так и по образовательной вертикали. Поддерживаются горизонтальные связи с организациями агропромышленного сектора, с организациями - потенциальными работодателями из других отраслей, с органами Муниципальной и Федеральной власти, с родителями студентов и абитуриентов.

Предназначение под процесса заключается:

- н) в поддержании информационной проницаемости каналов взаимодействия с внешними организациями путём поддержания их адресности, позитивной узнаваемости университета и конструктивного взаимоотношения между контактными лицами, представляющими университет и внешние организации;
- о) в поддержании информационных потоков по этим каналам;
- п) в управлении имиджем университета;
- р) в измерении уровня удовлетворённости потребителей;
- с) в перераспределении информации, получаемой извне по назначению внутри университета;
- т) в осуществлении практических занятий студентов.

Для обеспечения информационной проницаемости каналов связи с внешними организациями, они регистрируются с указанием дислокаций, почтовых и телефонных реквизитов, личных данных контактных лиц. Для поддержания приязненных личных отношений с контактными лицами формируется база данных по знаменательным событиям, связанным с этими лицами и организациями, которые они представляют. Для повышения взаимопонимания и укрепления доверительных отношений университет принимает участие и сам организует торжественные мероприятия представительского характера. Кроме этого поддерживается система информирования заинтересованных сторон об успеваемости студентов и проводимых в университете мероприятий. Такая информация рассылается с использованием почты.

Для исключения ущерба для имиджа университета в рамках данного процесса устанавливаются требования к содержанию и оформлению документов, направляемых внешним заинтересованным сторонам, а также круг должностных лиц, уполномоченных представлять интересы университета при взаимодействии с внешними организациями.

В рамках настоящего процесса от внешних заинтересованных сторон поступает различная (часто разрозненная) информация, способная повлиять на качество обучения и на общую конкурентоспособность университета. Эта информация регистрируется, документируется и направляется в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для анализа и обобщения.

Если информация поступает от заказчиков обучения, и она имеет характер претензии к качеству обучения или выражает неудовлетворённость заказчика, она направляется в процесс СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями".

7.10 СО 1.018 "Выпуск специалистов"

Проректор по учебной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 7.5.2; 8.2.4 ИСО 9001:2008

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном учреждении
Для обеспечения соответствия измерений установленным требованиям, а также их надежности и пригодности система измерений должна быть валидирована.
В процессе обучения в соответствии с учебным планом должны быть выполнены мониторинг и измерения. Они могут охватывать темы и направления работ обучающихся, записи об оценке персонала, оценки конспектов учебных курсов, соблюдение преподавателями учебных планов и заключительные экзамены.
Если контроль за деятельностью дипломированных специалистов выявил допущенные ошибки в процессе обучения, образовательное учреждение может предоставить возможность обучающимся пройти дополнительное обучение, корректирующее выявленные недостатки.

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах
1.3 Оценка студентов
Стандарт:
Студенты должны оцениваться с помощью опубликованных критериев, положений и процедур, применяемых согласованно.
Директивы:
Оценка студентов является одним из наиболее важных элементов в высшем образовании. Результаты оценки оказывают большое влияние на будущую карьеру студентов. Таким образом, важно чтобы оценочный процесс всегда производился профессионально, с учётом существующих обширных знаний в области тестирования и проведения экзаменов. Оценка также предоставляет важную для учебных заведений информацию об эффективности поддержки учения и обучения.
Процедуры оценки студентов должны:
- быть составленными в соответствии с предполагаемыми результатами обучения и другими целями программ;
- соответствовать своему назначению (диагностическому, воспитательному, текущему или итоговому);
руководствоваться чёткими опубликованными критериями;
- проводиться людьми, понимающими влияние оценки на студентов в процессе приобретения знаний и умений, относящихся к их будущей квалификации;
- по возможности, не полагаться на суждение одного проверяющего;
- принимать во внимание возможные последствия экзаменационных требований;
- иметь ясные правила, касающиеся отсутствия студента, его болезни и других уважительных причин;
- гарантировать надёжность оценочного процесса, в соответствии с установленными процедурами учебного заведения;
- проверяться в административном порядке, что гарантирует точность всей процедуры.

Процесс СО 1.018 "Выпуск специалистов" является валидируемым в двух направлениях:

1. Государственная аккредитация основной образовательной программы, которая осуществляется после первого выпуска специалистов. Эта процедура наглядно демонстрирует способность университета к реализации основной образовательной программы и соответствие содержания и качества подготовки выпускников требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Конечным этапом процедуры является получение приложения о государственной аккредитации основной образовательной программы к свидетельству о государственной аккредитации вуза, подтверждающее, что качество знаний, полученных выпускником, соответствует требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

2. Ежегодный опрос работодателей, по итогам которого составляется аналитический отчет, дающий объективную оценку профессиональным навыкам выпускников ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ».

Итоговая аттестация, выпуск и трудоустройство выпускников университета осуществляются в рамках процесса СО 1.018 "Выпуск специалистов", стандартизованного одноимённой документированной процедурой.

Процесс осуществляется заблаговременно путём взаимодействия со службами управления персоналом организаций агропромышленного комплекса и другими потенциальными работодателями, с кадровыми агентствами, а также с государственными службами занятости. Этим организациям с согласия студентов предоставляется информация о профессиональных характеристиках студентов и определяется вероятность их трудоустройства после выпуска из университета. Осуществляет эту работу кадровая

комиссия. Информация о востребованности выпускников по каждой из специальностей направляется в процесс СО 1.010 "Определение потребности в обучении".

Итоговая аттестация включает в себя разработку дипломного проекта и сдачу государственных экзаменов, по результатам которых определяется соответствие уровня знаний и навыков требованиям установленным в государственных образовательных стандартах.

При положительных результатах итоговой аттестации выпускники получают диплом государственного образца, свидетельствующий об их профессиональной квалификации.

Результаты итоговой аттестации используются для анализа имеющихся программ дисциплин и планов специальностей. Информация обратной связи направляется в процесс СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы". Кроме этого в рамках данного процесса выполняется аккредитация образовательных программ при первом выпуске. Эта процедура подтверждает валидность учебного плана и право выдачи дипломов государственного образца выпускникам вуза. Приказ Рособнадзора об аккредитации отдельной образовательной программы направляется в процессы СО 1.017 "Осуществление учебных процессов" для использования в процедурах аккредитации и лицензирования вуза и в СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы" для сохранения записей о результатах валидации основной образовательной программы.

После прибытия выпускников к местам работы ведётся мониторинг их адаптации к условиям организации – работодателя. Результаты такого мониторинга вносятся в СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)" и направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения и последующего анализа.

В рамках данного процесса осуществляется отчисление студентов в том случае, если дальнейшее их обучение не представляется возможным.

Данный процесс имеет общую операцию с процессом СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения" в части проведения контроля и измерения профессиональных характеристик выпускников. Все записи, связанные с результатами итоговой аттестации, подтверждающие соответствие квалификации выпускников требованиям государственных образовательных стандартов и указывающие на лиц, санкционировавших выпуск специалистов, направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных".

7.11 СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"

Проректор по научной и инновационной деятельности – руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 7.1; 7.3.1; 8.2.4 ИСО 9001:2008

Выписка из требований ИСО 9001:2008

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Организация должна планировать и разрабатывать процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции должно быть согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества (4.1).

При планировании процессов жизненного цикла продукции организация должна установить, если это применимо и необходимо:

- а) цели в области качества и требования к продукции;
- б) потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- в) необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции;
- г) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и продукция соответствуют требованиям (4.2.4).

Результат этого планирования должен быть представлен в форме, соответствующей практике организации.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

7.1 Планирование процессов реализации продукции в образовательной организации

Образовательные организации должны планировать, как минимум, различные этапы учебного проекта, его разработку, предоставление, оценку, вспомогательные услуги, размещение ресурсов, критерии оценок, а также методики улучшения для достижения желаемого результатов.

Организация должна планировать необходимые ресурсы для всех процессов.

Некоторые процессы реализации продукции в образовательных организациях перечислены ниже:

- а) активность по преподаванию/обучению;
- б) проектирование и разработка учебных планов;
- в) формулировка или определение исследовательских проектов или областей;
- г) подготовка или другие виды деятельности;
- д) наемный персонал;
- е) приобретение материалов или других ресурсов;
- ж) прием кандидатов (студентов);
- з) контроль изменений проектов и разработок учебных планов, календаря, учебных курсов, расписаний и предварительных условий;
- и) обеспечение аккредитации программ, профессиональных степеней, исследований аспирантов;
- к) предоставление библиотек, аудиовизуальной аппаратуры, компьютеров, и других услуг;
- л) предоставление услуг по охране, безопасности и судебной защите;
- м) распределение классных комнат, лабораторий, мастерских, аудиторий, классных комнат для церемоний;
- н) эксплуатационное оборудование.

Основные учебные процессы, подлежащие контролю, могут включать способы оценки, проектирование учебного процесса, его разработку и предоставление, результирующие замеры. Основные вспомогательные процессы, описанные в ISO 9001, также подлежат контролю. Если организация выбрала ISO 9001, могут применяться методы, разработанные инструкторами или контрольным комитетом. Метод контроля должен быть частью анализа со стороны руководства, гарантирующей выполнение технических условий на обучение и совместимость методов контроля с общепринятой практикой в области качества. Изменения метода контроля этих основных процессов должны быть документально оформлены, а после изменения следует выполнить оценку учебного процесса.

Для проверки эффективности метода контроля необходимо провести специальные наблюдения. Если метод контроля неэффективен, его следует модифицировать.

ж) необходимые предварительные знания или опыт.

Научно-исследовательская деятельность (НИД) - это деятельность, которая направлена на получение и применение новых знаний, в том числе:

- фундаментальные (экспериментальные и теоретические) научные исследования, направленные на получение новых знаний об основных закономерностях строения, функционирования и развития человека, общества и природы;
- прикладные научные исследования, направленные преимущественно на применение новых знаний для достижения практических целей и решения конкретных задач.

Научно-техническая деятельность - это деятельность, которая направлена на получение и применение новых знаний для решения технологических, инженерных, экономических, социальных, гуманитарных и иных проблем, а также на решение задач обеспечения единства учебно-научного процесса в университете.

Процесс научно-исследовательской деятельности подразделяется на следующие этапы: маркетинг сфер научных знаний, планирование научно-исследовательской работы (НИР), виды деятельности НИР, отчетность по НИР.

7.11.1 Маркетинг сфер научных знаний

Данный процесс складывается из анализа ситуации по НИР международных, федеральных и региональных уровней. Анализ проводит управление научно-исследовательской деятельностью (УНИД), под руководством проректора по научной и инновационной деятельности, один раз в год после отправки отчета в Депнаучтехполитику, перед рассмотрением итогов работы на Конференции (ежегодно в феврале). Данный этап нацеливает университет на безусловное обеспечение аккредитационных показателей в области НИР, установленных для университетов РФ, путем выполнения НИР приоритетного значения, увязанных с Доктриной развития российской науки, Приоритетными направлениями развития науки, технологий и техники РФ, Перечнем критических технологий РФ, Приоритетными направлениями научных исследований Саратовской области, выполняемыми в рамках регионального научного заказа, а также с договорами и соглашениями, заключенными со стратегическими партнерами. Здесь происходит ориентировка вуза на увязку научно-инновационной деятельности вуза с концепцией социально-экономического развития региона и отдельных его муниципальных образований.

Формированием маркетинговой политики вуза в сфере использования научных знаний занимаются отдел информации, научно-исследовательский сектор (НИС). Этот этап регламентирует проведение маркетинговых исследований в сфере внедрения наработанных вузом научных знаний и является выходом процесса СО 1.001 «Стратегический менеджмент».

Вся полученная информация анализируется на заседаниях научно-технического совета, которые проводит председатель совета – ректор (проректор по научной и инновационной деятельности), совет собирается 4-5 раз в год. На совете обсуждаются направления развития НИР и научно-исследовательской работы студентов, программы в которых целесообразно участвовать, возможные изменения в основных направлениях научных исследований, структурные изменения и т.п. Выработка предложений в программу НИОКР с Ассоциацией «Аграрное образование и наука» (ААОН) осуществляется начальником УНИД под руководством проректора по научной работе к концу ноября текущего года. Заведующие кафедрой, руководители научных школ предоставляют свои предложения по включению в программу НИОКР ААОН на предстоящий год в НИС учебных комплексов. Предложения после обобщения поступают начальнику УНИД, который формирует программу НИОКР университета для ААОН.

Планирование и управление научной деятельности вуза.

На данном этапе начальник УНИД совместно с НИС учебных комплексов и проректором по научной работе подготавливают свои предложения по изменению перспективной программы развития вуза в направлении, относящемся к науке, и передает их на рассмотрение в ректорат.

При формировании тематического плана НИР вуза на предстоящий год осуществляется сбор документов и их обработка в электронном виде и на бумажном носителе в 1 экземпляре. По этой процедуре НИС учебных комплексов запрашивает у заведующих кафедрами до 20.11. текущего года следующую информацию:

- наименование тем и ожидаемые результаты грантов (РФФИ, РГНФ, зарубежных);
- наименование тем и ожидаемые результаты по проектам др. программ;
- наименование тем и ожидаемые результаты хоздоговоров;
- наименование тем и ожидаемые результаты инициативных НИР.

Осуществляется обработка собранной информации и формирование планов хоздоговорных НИР, а также НИР, выполняемых по грантам и программам, и инициативных НИР.

Для обсуждения достигнутых результатов, совершенствования организации НИД, подготовки кадров, расширение участия в предстоящих конкурсах проектов еженедельно (за исключением января, июня, июля и августа месяцев) собирается совещание рук. СП. Совещание проводит проректор по НР. На совещании проректор информирует о НИД и новостях в Минобрнауки и Минсельхоза, других крупных отечественных и международных научных фондах и программах обсуждаются вопросы текущей деятельности и перспектив развития. Обсуждается и распространяется оперативная информация по НИД. Доводится информация об объявленных конкурсах научных работ, их организаторах, условиях участия, сроках подачи заявок и наличии конкурсной документации. Начальники структурных подразделений докладывают о выполняемых НИР, о поданных и планируемых заявках на НИР и пр.

7.11.2 Виды деятельности НИР

Существует следующая градация видов деятельности НИР:

а) организация и сопровождение НИР. Основными этапами в данном процессе являются:

- планирование НИР на уровне кафедры. Зав. кафедрой на основе планов, отчетов работы кафедры за прошлые года, приоритетных направлений развития науки составляет план работы кафедры на текущий год. План работы обсуждается на заседании кафедры и относится начальнику НИС, оттуда передается в УНИД. После проверки правильности заполнения формы, план передается проректору по НР на подпись.

- информационное сопровождение НИР и НИОКР.

- Финансовое, кадровое и материально-техническое обеспечение НИР. При работе над НИР основным из этапов является обеспечение ее кадрами, финансированием и материально-техническим оборудованием. Данную работу проводит научный руководитель при контроле и помощи НИС и УНИД, согласно Положению о работе научно-исследовательского сектора и УНИД.

- научно-исследовательская работа. НИР проходит согласно Положению об управлении научно-инновационной деятельности (УНИД); Положению о научно-исследовательском секторе (НИС), ГОСТ 15.101-98 «Порядок выполнения НИР», Положение об организации научных исследований, проводимых подведомственными учреждениями в рамках тем планов по заданиям Минсельхозом РФ и финансируемых из средств федерального бюджета.

По мере появления результатов НИР сотрудники готовят публикации в журналы и материалы на конференции, а так же выступают на конференциях разного уровня. После завершения исследований, исполнители работ оформляют полученные результаты в виде заявок на изобретения, ПМ (при выполнении НИР естественнонаучного характера), статью или тезисы доклада на конференцию. Подготовленные публикации, тематика которых входит в Перечень сведений, подлежащих засекречиванию, Минобрнауки РФ, представляются в экспертную комиссию для получения разрешения на опубликование результатов в открытой печати. Публикации по остальной тематике направляются для опубликования без согласования с экспертной комиссией.

По мере появления результатов НИР, обладающих мировой новизной, сотрудники также могут подать заявку на регистрацию в отдел патентно-лицензионной деятельности.

б) управление научными кадрами. Данный вид деятельности направлен на поддержание научных кадров и работу с ними. В этом виде деятельности рассматривается:

- Стимулирование научной деятельности (согласно Положению о стимулировании подготовки кадров высшей квалификации, Положению о поощрении ППС и подразделений университета по итогам года);

- Проведение конкурсов на замещение научных должностей (согласно Положению о порядке замещения должностей научно-педагогических работников в вузах РФ);

- Совершенствование структуры УНИД (открытие новых необходимых подразделений с выделением новых рабочих мест)

- Установление приоритетной тематики подготовки аспирантов и докторантов;

- Контроль работы диссертационных советов (согласно Положению о совете по защите докторских и кандидатских диссертаций);

- Контроль эффективности работы аспирантуры и докторантуры;

- Содействие академической мобильности соискателей ученой степени; планирование издательской деятельности в области науки: монографии, сборники статей, программы конференций, тезисы докладов, авторефераты.

- Повышение квалификации научных работников и научных руководящих кадров на различных курсах, по грантам и пр.

- Подготовка специалистов по инновационной деятельности (участие в конференциях, курсах подготовки и переподготовки кадров, разработка собственных программ подготовки специалистов в области научно-инновационной деятельности).

• Развитие научно-инновационной деятельности (отбор проектов для участия в конкурсах инновационной деятельности): программа «Старт», программа У.М.Н.И.К., прочие аналогичные зарубежные, федеральные, региональные и муниципальные программы.

в) Управление НИРС. Научно-исследовательская работа студентов - это комплекс мероприятий учебного, научного, методического и организационного характера, обеспечивающих обучение всех студентов навыкам научных исследований применительно к избранной специальности в рамках учебного процесса.

НИРС включает в себя следующие составные части:

- НИРС, проводимую в учебное время в соответствии с планами учебно-исследовательской работы кафедр, которая предусматривает изучение студентами методологии исследовательской работы, систему закрепления знаний и навыков, самостоятельного проведения этапов исследования, практическую часть самостоятельного выполнения научно-практического задания под руководством научного руководителя. Учебно-исследовательская работа студентов (УИРС) предусматривает элементы исследований в традиционных формах обучения (семинарах, лабораторных работах, курсовом и дипломном проектировании, производственной практике и др.). УИРС записывается в учебные планы в рамках часов, выделяемых кафедрам;

- НИРС, выполняемую во внеучебное время. НИРС во внеучебное время - это работа студентов в научных кружках и семинарах, в хоздоговорных, госбюджетных и инновационных работах, участие студентов в международных исследованиях по договорам (контрактам) с зарубежными учебными и научными заведениями, в конкурсах на получение грантов, в том числе грантов зарубежных научных фондов, работа в научно-исследовательских подразделениях, студенческих КБ, СНО и т. п. Руководство деятельностью студентов осуществляется научный руководитель темы.

Организационно-массовые мероприятия, стимулирующие развитие НИРС: конкурсы, олимпиады, конференции, выставки и т.д. (РИ 2.026)

Непосредственное руководство НИРС осуществляет проректор по научной работе. Общее руководство осуществляет Совет по НИРС, в который входят ответственные за НИРС факультетов и представители основных структурных подразделений и Совета молодых ученых. Основным звеном, непосредственно реализующим все виды НИРС и отвечающим за ее результаты, является кафедра.

7.11.3 Оформление отчета по НИР

Отчетность по НИР осуществляется согласно рабочим инструкциям 2.027. По результатам выполнения НИР составляется заключительный отчет о работе в целом. Кроме того, по отдельным этапам НИР могут быть составлены промежуточные отчеты, что отражается в техническом задании на НИР и в календарном плане выполнения НИР. Отчет составляет руководитель НИР совместно с исполнителями. Ответственность за достоверность данных, содержащихся в отчете, и за соответствие его требованиям стандарта ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о НИР» несет университет.

8 Измерения, анализ и улучшения

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения в образовательных учреждениях

Образовательное учреждение должно установить процесс сбора информации, включая идентификацию ее источников. Данные должны быть использованы для обеспечения результативности процесса обучения. Например, контрольные карты, гистограммы, диаграммы Парето, анализ удовлетворенности потребителя и других идентифицированных заинтересованных сторон, методики преподавания, измерения данных, связанных с организационно-административной деятельностью, измерения переменных показателей, связанных с обучающимися, преподавательским составом, сотрудниками вспомогательных служб, и другие необходимые показатели, такие как ошибки, расходы, увольнения и выполнение работ обучающимися.

Процесс измерения для основных (образовательных) и вспомогательных процессов должен включать в себя следующие этапы:

- принятие решения о значимости измерений для мониторинга;
- наблюдение и проведение измерений качественных и/или количественных показателей;
- преобразование полученной информации в знания.

8.1 СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"

Проректор по учебной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 8.1; 8.2.4 ИСО 9001:2008

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

8.2.4 Мониторинг и измерение услуг в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно установить и использовать методы мониторинга результатов предоставления образовательных услуг для обеспечения установленных образовательных процессов.

Для всех видов обучения должно проводиться измерение совершенствования выполнения учебного плана, включая процессы аттестации, например оценку, тестирование или экзамен.

Диапазон измерений может варьироваться от наблюдения отдельных характеристик до полного перечня экзаменов.

Результаты процесса аттестации должны быть зарегистрированы и использованы для демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам.

Мониторинг и измерение качества обучения осуществляются в рамках процесса СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения", стандартизованного одноимённой документированной процедурой.

Процесс предусматривает:

- а) планирование этапов обучения, на которых должны выполняться измерения;
- б) согласование методик мониторинга и измерений качества обучения, как неотъемлемой части учебных процессов;
- в) осуществление мониторинга и измерений качества обучения при проведении вступительных испытаний, при осуществлении учебных процессов, при проведении итоговой аттестации;
- г) определение статуса измерений качества обучения относительно требований образовательных стандартов;
- д) анализ результативности используемых методик измерения качества обучения;
- е) улучшение методик измерения и оценивания качества обучения.

Методики измерения качества обучения формируются в процессе СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами". Эти методики должны предусматривать проведение измерений качества обучения как самим преподавателем, для возможности коррекции темпов и стиля преподавания с учётом способностей аудитории усваивать знания, так и независимые измерения качества образования, позволяющие объективно оценить систему "преподаватель - студенты". Проектируемые методики контроля должны при наименьших затратах ресурсов и времени обеспечивать наивысшую результативность и достоверность результатов, они должны быть защищены от преднамеренных искажений результата и иметь минимальную субъективную составляющую.

В рамках настоящего процесса проводятся укрупнённые анализы результативности методик измерения качества образования, позволяющие оценить достоверность данных отдельных измерений. Методы контроля качества обучения зависят от специфики предметной области и возможностей учебного процесса, включают в себя:

- а) экзамены (устные, письменные, тестирование);
- б) проверку самостоятельных работ студентов (рефератов, курсовых работ, конспектов);
- в) текущий контроль знаний (устный опрос, выполнение контрольных работ, лабораторных заданий);
- г) оценку навыков при прохождении практики.

Результаты экзаменов регистрируются в Зачетные и экзаменационные ведомости и в зачётных книжках студентов.

Результаты мониторинга и текущего измерения качества обучения регистрируются в формах Журнал учета успеваемости и посещаемости занятий студентами после чего обобщаются в Журнал учета успеваемости студентов. Результаты сессий регистрируются в учебной карточке студента, а по окончании обучения направляются в СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)". При проведении итоговой аттестации выпускники получают дипломы государственного образца, в приложениях к которым указываются оценки по изученным предметам.

Статус контроля успеваемости отражается в зачётных книжках студентов. При документировании результатов измерения качества обучения и его статуса в обязательном порядке указывается должностное лицо, выполнившее это измерение и санкционировавшее дальнейшие учебно-воспитательные действия.

Все перечисленные выше записи направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения и анализа.

Если при измерениях качества обучения выявляется несоответствие требованиям образовательных стандартов, оформляется СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости", в котором регистрируется характер несоответствия и обстоятельства его проявления. Эта информация направляется в процесс СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями".

8.2 СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"

Представитель руководства по системе менеджмента качества - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 8.1; 8.2.3 ИСО 9001:2008

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов в образовательных организациях
Образовательное учреждение должно проводить измерения и мониторинг процессов управления и предоставления образовательных услуг. Измерения должны быть регулярными.
Примерами процессов, подлежащих мониторингу, могут быть следующие процессы (приведенный перечень может быть дополнен):
- управление регистрационными реестрами, оценками и аттестациями;
- управление записями;
- управление образовательными программами.
Образовательное учреждение должно описать методы, используемые для измерения процессов. Примеры методов: метод сравнительного анализа, статистические методы и т.д.

Мониторинг и измерение процессов СМК и их результативности осуществляются в рамках процесса СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК", стандартизованного одноимённой документированной процедурой.

Мониторинг и измерение процессов СМК выполняется по правилам СО 3.009 "Мониторинг, измерение и анализ процессов СМК". Эти правила предусматривают ежегодную периодичность мониторинга и измерения результативности процессов СМК. В течение года руководители процессов ведут мониторинг процессов по методикам и критериям, установленным в справочнике СО 9.005 "Критерии и методы измерения процессов СМК". На основании данных мониторинга выполняется измерение процесса по отдельным критериям, результаты таких измерений представляются по форме СО 6.023 "Результаты мониторинга процесса СМК".

По мере измерения процесса по всем критериям и сбора оценок удовлетворённости внутренних потребителей результативностью процесса, руководители процессов проводят анализ. При проведении анализа принимаются решения о необходимых мерах по улучшению процессов СМК. При сопоставлении между собой результативности процесса и оценки удовлетворённости внутренних потребителей принимаются решения о необходимости актуализации критериев процесса. Результаты анализа с предложениями по улучшению, а также со свидетельствами улучшений, документируются по форме СО 6.025 "Оценка результативности процесса СМК" и направляются руководителю настоящего процесса. Эти данные обобщаются по форме СО 6.026 "Рейтинг результативности процессов СМК". Рейтинг процессов СМК позволяет выявить процессы, требующие немедленного улучшения, а также позволяет сделать выводы об изменении всей системы процессов СМК. Такие решения рассматриваются при проведении анализа СМК высшим руководством.

Данные по измерению и анализу процессов направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для хранения и обобщения.

8.3 СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"

Начальник управления по воспитательной и социальной работе - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п. п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 8.1; 8.3; 8.5.2; 8.5.3 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006
<p>8.3 Управление несоответствующей услугой в образовательном учреждении Области обнаружения несоответствия включают в себя (но не ограничены этим перечнем) учебные планы, работу преподавательского состава и обучающихся, материалы и услуги, предоставляемые образовательными учреждениями. Если причиной выявленного несоответствия являются действия обучающихся, они могут (где разрешено):</p> <ul style="list-style-type: none"> - пройти дополнительное обучение и переоценку; - продолжать образовательную программу в соответствии с установленными процедурами; - обучаться по другой программе обучения. <p>Несоответствующая услуга (продукция) может включать в себя образовательные программы, учебные планы, вспомогательные материалы или инструменты. Разрешающие и запрещающие документы на обучение по специальным программам должны быть зарегистрированными и ежегодно анализируемыми.</p> <p>8.5.1 Постоянное улучшение в образовательном учреждении Образовательное учреждение должно стремиться к постоянному улучшению результативности своей системы менеджмента качества и образовательных процессов путем вовлечения всего персонала в идентификацию и установление задач для совершенствования в области их применения. Для идентификации потенциальных улучшений используют соответствующие методы, которые основаны (но не ограничены) на методах анализа качества, при этом использующих информацию из таких источников, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внутренние оценки понимания персоналом образовательного учреждения политики в области качества; - достижение целей в области качества; - результаты работы; - входные данные, полученные от потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон: родителей, представителей промышленности, правительства и общества. <p>Процесс постоянного улучшения должен учитывать жалобы и замечания потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон, отчеты аудитов качества, сохранение и интенсивность темпов роста.</p> <p>8.5.2 Корректирующие действия в образовательном учреждении Образовательное учреждение должно осуществлять корректирующие действия по идентифицированным в результате анализа причинам несоответствий и направлениям возможных улучшений. Корректирующее действие должно быть предпринято для устранения несоответствий, выявленных при осуществлении образовательных процессов, таких как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - несоответствующая образовательная услуга; - недостижение образовательных целей; - отклонение от образовательных программ и планов обучения персонала; - выходные данные анализа проекта, верификации, валидации и модификации проектирования и разработки образовательной услуги; - высокая интенсивность отчислений и увольнений; - жалобы потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон; - отчеты аудитов; - несоответствия, выявленные в процессе мониторинга и измерений образовательных процессов и услуг. <p>Установленные корректирующие действия должны быть применены для устранения причин идентифицированных несоответствий, которые выявлены в ходе анализа и для которых идентифицирован уровень риска. Корректирующие действия должны быть зарегистрированы для обеспечения их выполнения. В образовательном учреждении должна быть установлена процедура мониторинга корректирующих действий, включающая в себя анализ первичных причин, гарантирующая результативность корректирующих действий во избежание повторения несоответствия. Оценка должна быть проведена для идентификации первичных причин прежде, чем корректирующее действие предпринято.</p> <p>8.5.3 Предупреждающие действия в образовательном учреждении Образовательное учреждение должно проводить предупреждающие действия, которые вытекают из анализа причин потенциальных несоответствий и возможностей улучшения системы менеджмента качества и образовательных процессов. Используемые данные включают в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацию об общих тенденциях, показателях обучения, работы преподавателей и административного персонала; - информацию о достижении целей в области качества; - анализ затрат, связанный с достижением целей в области качества; - исследование удовлетворенности потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон; - отчеты аудитов и анализ со стороны руководства. <p>Предупреждающие действия должны быть зарегистрированы, чтобы обеспечить их выполнение. Действия, вытекающие из процесса предупреждающих действий, должны быть зарегистрированы и доведены до соответствующих подразделений образовательного учреждения. Результаты предупреждающих действий должны быть проанализированы и доведены до сведения всего образовательного учреждения.</p>

Действия по предотвращению повторения фактических несоответствий и предупреждения потенциальных несоответствий осуществляются в рамках процесса СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями", стандартизированной одноименной документированной процедурой.

Информация о несоответствиях поступает из процессов:

- а) по качеству образования - СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения" по форме СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости";
- б) по несоответствиям процессов СМК - СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК" и СО 1.022 "Внутренние аудиты";
- в) по несоответствиям учебных программ - СО 1.018 "Выпуск специалистов";
- г) по неудовлетворённости внешних заинтересованных сторон (в том числе потребителей) - СО 1.017 "Осуществление учебных процессов";
- д) по несоответствиям учебного процесса - СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами".
- е) по несоответствиям научной и исследовательской работе – СО 1.024 «Научно-исследовательская деятельность».

Эти данные регистрируются и анализируются. Анализ направлен на выяснение причин возникновения несоответствий. При проведении анализа считается, что первопричиной несоответствия не может быть признано другое несоответствие, которое должно анализироваться самостоятельно. Критерием достаточности глубины анализа считается обнаружение причины, поддающейся управлению и не относящейся к категории несоответствий. Если первопричиной несоответствия признано сочетание факторов, каждый из которых не является несоответствием, адекватным воздействием на такую причину может быть устранение одного из факторов, ставших причиной несоответствия. Общие правила проведения анализа несоответствий установлены в СО 3.007 "Алгоритм анализа несоответствия".

При проведении анализа может быть установлено, что устранение причин несоответствия неоправданно или невозможно. В этом случае вместо корректирующих действий разрабатываются предупреждающие действия, направленные на адаптацию системы обучения к неизбежным неблагоприятным факторам.

Помимо выяснения причин несоответствия при проведении анализа устанавливаются причины, по которым несоответствие не было обнаружено или не было предотвращено заблаговременно.

Результаты анализа оформляются по форме СО 6.029 "Протокол проведения корректирующих действий", которые после выполнения запланированных корректирующих действий направляются в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения и обобщения. Запланированные корректирующие действия, требующие для своего осуществления продолжительного времени, включаются в СО 7.006 "План-отчёт корректирующих и предупреждающих действий".

Информация о потенциальных несоответствиях поступает из процессов:

- а) СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой";
- б) СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе";
- в) СО 1.022 "Внутренние аудиты";
- г) СО 1.001 "Стратегический менеджмент".

Анализ потенциальных несоответствий проводится по методике FMEA анализа. При проведении такого анализа выявляются возможные причины потенциальных несоответствий, и обосновывается целесообразность осуществления предупреждающих действий. Анализ проводят рабочие группы комиссии в плановом порядке, результаты такого анализа докладываются на заседаниях комиссии и по ним принимается коллегиальное решение.

Результаты анализа оформляются по форме СО 6.030 "Протокол проведения предупреждающих действий", которая после выполнения запланированных предупреждающих действий направляется в процесс СО 1.023 "Управление записями и анализ данных" для сохранения и обобщения. Запланированные предупреждающие действия, требующие для своего осуществления продолжительного времени, включаются в СО 7.006 "План-отчёт корректирующих и предупреждающих действий".

8.4 СО 1.022 "Внутренние аудиты"

Главный эксперт по внутренним аудитам - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 7.5.3; 8.1; 8.2.2 ИСО 9001:2008

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки) в образовательных организациях

Образовательное учреждение должно проводить внутренние аудиты, рассматривающие аспекты, связанные с предоставлением образовательных услуг, получением аккредитации и сертификации, несоответствиями, выявленными в процессе обучения, результативностью методов обучения, образовательными процессами и функционированием системы менеджмента качества. Отчет о внутреннем аудите должен быть документирован.

Примеры направлений внутреннего аудита:

- верификация полноты достижения образовательных целей;
- верификация достижения соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- верификация достаточности ресурсов для выполнения целей в области качества;
- записи о качестве, требуемые системой менеджмента качества;
- деятельность персонала образовательного учреждения, связанная с качеством;
- обеспечение знания, внедрения и поддержания в рабочем состоянии требований ИСО 9001.

Выписка из Часть 2: Европейские стандарты и директивы по внешней гарантии качества в ВУЗах

2.1 Использование процедур внутренней гарантии качества

Стандарт:

Процедуры внешней оценки качества должны принимать во внимание эффективность процессов внутренней оценки качества, описанных в Части 1 Европейских Стандартов и Директив.

Директивы:

Стандарты внутренней оценки качества, описанные в Части 1, представляют ценную базу для процесса внешней оценки качества. Очень важно, чтобы внутренняя политика и процедуры учебного заведения были тщательно исследованы в процессе внешней оценки качества. Это делается для определения степени соответствия данного учебного заведения стандартам.

Если ВУЗы способны продемонстрировать эффективность собственных процессов внутренней гарантии качества, и если данные процессы на должном уровне обеспечивают качество и стандарты, то процессы внешней оценки могут быть не столь интенсивными.

Систематический контроль над соответствием процессов и всей СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» осуществляется в рамках процесса СО 1.022 "Внутренние аудиты", стандартизованного одноимённой документированной процедурой. Процесс организован в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 19011-2003. Процесс осуществляется силами экспертов по внутренним аудитам, которые проходят соответствующее обучение и аттестацию.

Эксперты по внутренним аудитам назначаются из числа ППС университета и сотрудников функциональных подразделений. Лицо, назначенное на должность эксперта по внутренним аудитам должно хорошо понимать требования СМК, вести образовательную и научную работу, понимать систему планирования и отчетности деятельности в университете, быть коммуникабельным и мобильным. Эксперты по внутренним аудитам назначаются приказом ректора по представлению начальника отдела менеджмента качества.

Внутренние аудиты проводятся в плановом порядке по СО 7.005 "Программа проведения внутренних аудитов". Программа аудитов формируется на год, при этом устанавливаются цели аудитов, выполняется назначение аудиторских групп и аудиторов с учётом недопустимости проверки собственной деятельности и своего подразделения, где работает аудитор, при этом анализируется прошлая программа аудитов и место работы аудитора, проводится ресурсное обеспечение аудитов. Эта программа заблаговременно доводится до всех заинтересованных сторон, которые получают возможность осуществить все подготовительные мероприятия.

За пять дней до начала аудита руководитель аудиторской группы разрабатывает план его проведения, согласовывает его с главным экспертом по внутренним аудитам и с руководителем проверяемого подразделения. Этот план предусматривает перечень документов подразделения, подлежащих экспертизе и состав должностных лиц подразделения, которые должны участвовать в аудите.

К дате начала аудита руководитель проверяемого подразделения обязан представить руководителю аудиторской группы документы, подлежащие экспертизе. Экспертиза документов выполняется членами аудиторской группы и все обнаруженные несоответствия регистрируются в форме СО 6.010 "Отчёт о несоответствиях". Критерием соответствия при экспертизе документации являются требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и других нормативных документов внешнего происхождения, имеющих статус "обязательный" в СМК. Эти несоответствия доводятся до сведения руководителя проверяемого

подразделения при проведении вступительного совещания. Во время этого совещания уточняется план аудита в части его очного этапа.

При проведении очного этапа аудита документируются свидетельства и выводы аудита. Свидетельства аудита вносятся в опросный лист с приложением копий подтверждающих документов, отсутствие неопределённости в этих записях подтверждают своей подписью проверяемое должностное лицо и аудитор, проводивший проверку. После завершения аудита, аудиторская группа анализирует записи, сделанные всеми её членами и оформляет несоответствия по СО 6.010 "Отчёт о несоответствиях". При этом несоответствия классифицируются как значительные, если они связаны с нарушением требований документации СМК, способны создать риск для качества обучения или связаны с риском для жизни или вредом для здоровья сотрудников университета и студентов.

Все эти несоответствия доводятся до сведения руководителя проверяемого подразделения при проведении заключительного совещания. Также при проведении заключительного совещания определяется срок проведения анализа несоответствий, разработка корректирующих действий и коррекций. Этот срок не должен превышать двух недель. После его завершения руководитель группы экспертов согласовывает предложенные мероприятия и сроки их осуществления. Сроки выполнения мероприятий не должны превышать один месяц по малозначительным нарушениям, до двух месяцев – по значительным нарушениям. Если мероприятия требуют материальных расходов или взаимодействия с другими подразделениями они вносятся в план СО 7.006 "План-отчёт корректирующих и предупреждающих действий".

При не устранении несоответствий, обнаруженных в ходе аудита, начальником отдела менеджмента качества оформляется служебная записка на имя курирующего проректора структурного подразделения, в котором не было устранено несоответствие. Курирующий проректор принимает окончательное решение и меры, согласно СО 2.017.

После завершения согласованного срока руководитель группы экспертов формирует отчёт по форме СО 6.009 "Акт внутреннего аудита", и направляет его для утверждения ректору. Все корректирующие и предупреждающие действия, необходимость осуществления которых выявлена при проведении аудита, контролируются в рамках процесса СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями".

Ежегодно руководитель данного процесса анализирует программу аудитов, оценивает результативность методов аудита, результативность корректирующих действий, квалификационный уровень участников аудита. Результаты анализа программы аудита по форме СО 6.011 "Результаты анализа программы внутреннего аудита" предоставляются совету по качеству вместе с программой аудитов на следующий планируемый период для одобрения и утверждения.

Профессиональный уровень аудиторов оценивается ежегодно и по его результатам принимается решение об изменении реестра СО 8.002 "Эксперты по внутренним аудитам".

Помимо внутренних аудитов в этом процессе проводится планирование внешних аудитов и инспекционных проверок, организация их проведения и реализации корректирующих и предупреждающих действий.

8.5 СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"

Представитель руководства по системе менеджмента качества - руководитель процесса.

Критерии соответствия процесса: требования п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 8.1; 8.4; 8.5.1 ИСО 9001:2008.

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

4.2.2.3 Управление записями в образовательном учреждении

Записи обеспечивают информацию о текущей деятельности организации, например о результатах, полученных на каждом этапе учебно-педагогического процесса (предоставления образовательных услуг).

Образовательное учреждение должно обратить внимание на срок хранения записей и порядок распоряжения ими, которые обычно установлены в соответствии с законодательными и/или обязательными требованиями.

Образовательное учреждение должно управлять записями об обучении и обучающихся в соответствии с установленными процедурами*. Это такие документы как:

- отчет о проектировании и разработке учебного процесса (например, о составлении учебного плана);
- записи о квалификации преподавателей (свидетельства, сертификаты и другие документы, подтверждающие квалификацию);
- записи об оценке воздействия процесса обучения (например, оценка качества преподавания);
- записи о работах, выполненных обучающимися, и отчеты по обучению;
- свидетельство об окончании учебного заведения (свидетельство, удостоверение, диплом и т.д.);
- записи о потерях, ущербе или недобросовестном использовании обучающимися вспомогательных материалов;
- жалобы;
- записи об участии в исследованиях;
- записи о производственной практике;
- записи об авторском праве и/или разрешение на право использования информации.

8.4 Анализ данных в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно проводить сбор данных для анализа своей работы на соответствие требованиям системы менеджмента качества и образовательных процессов. Для анализа используются следующие данные:

- результаты анализа со стороны руководства;
- данные о профессорско-преподавательском и административном штате, а также обучающихся (например, о компетентности);
- требования к образовательным услугам;
- данные проектирования и разработки образовательной программы и учебного плана;
- данные о предоставлении образовательных услуг;
- результаты оценки поставщиков;
- результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- данные мониторинга и измерений в начале, во время и в конце процессов;
- данные идентификации образовательных услуг;
- данные о собственности потребителей;
- результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;
- данные по несоответствующим образовательным услугам.

Образовательное учреждение должно анализировать собранные данные и информацию, в том числе данные внутренних аудитов. При этом могут быть использованы следующие принятые методы анализа и решения проблем:

- концептуальные диаграммы процесса;
- диаграммы процесса;
- графическое представление процесса;
- статистические контрольные карты;
- диаграммы Парето;
- причинно-следственные диаграммы;
- метод анализа видов и последствий потенциальных отказов (FMEA) и др.

Результаты выполненного анализа должны использоваться для постоянного улучшения деятельности путем применения корректирующих и предупреждающих действий.

Статистические методы могут быть применены в любой части системы менеджмента качества. Результаты статистического анализа вариабельности измерений таких показателей, как показатели предоставления услуг, интенсивность отчисления обучающихся, отчеты о достижениях, удовлетворенность обучающихся и анализ тенденций, способствуют достижению эффективного управления процессами в системе менеджмента качества.

Учебные процессы имеют количественные и качественные характеристики. На результативность обучения также влияют количественные характеристики вне "классной комнаты". Данные некоторых из этих характеристик, например степень взаимодействия родителей или предпринимателей с образовательным учреждением, частота и серьезность инцидентов и несчастных случаев, должны быть частью процесса постоянного улучшения.

Примеры количественных характеристик обучения: время обучения, время простоя и работы обучающихся, интенсивность отчислений и увольнений, затраты, надежность и валидация экзаменационных оценок, число доступных мест для обучающихся (например, число бюджетных мест), интенсивность курсов по обмену обучающимися, время стажировок (переквалификации) на предприятиях, число учебников, вспомогательные ресурсы для обучения, присваиваемые ученые звания и научные степени.

Примеры качественных характеристик работы: вероятность появления, достижимость, безопасность, уважительность, быстрота реагирования, вежливость, комфорт, компетентность, надежность, репутация, полноценность, эстетика окружающей среды и гигиена.

Измерение и оценка во время обучения должны быть непрерывными и прямыми. Результативность не всегда известна, пока полученные знания и навыки не применены, но обучающийся должен быть уверен, что прогнозы успешного их применения выполнены с соответствующей статистической точностью.

Образовательные учреждения должны анализировать данные, полученные из различных источников, для оценки выполнения планов и целей обучения и идентифицировать области для улучшения. Они должны предусмотреть применение статистических методов для анализа данных, которые можно использовать при оценке и улучшении работы процессов и управлении ими.

Выписка из Часть 1: Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в ВУЗах

1.6 Информационные системы

Стандарт:

Учебные заведения должны гарантировать сбор, анализ и использование информации, необходимой для эффективного управления программами обучения и другой деятельностью.

Директивы:

Самообследование учебных заведений - это отправная точка для эффективной гарантии качества. Очень важно, чтобы учебные заведения обладали средствами сбора и анализа информации о собственной деятельности. При отсутствии данных средств учебные заведения не будут знать, что в их системе работает хорошо, а что требует внимания, также не будут известны результаты нововведений.

Информационные системы, относящиеся к качеству, в некоторой мере зависят от местных условий, но они, по крайней мере, должны охватывать:

-прогресс студентов и уровень успеваемости;
 -спрос на выпускников на рынке труда;
 -удовлетворённость студентов учебными программами;
 -эффективность преподавания;
 -состав студентов и его анализ;
 -доступные обучающие ресурсы и их стоимость;
 -главные показатели деятельности данного учебного заведения.
 Также очень важно сравнение учебных заведений с другими аналогичными организациями ЕНЕА и за её пределами. Это позволяет заведениям углубить уровень самопознания и найти различные методы саморазвития.

Цельность информационного пространства ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» обеспечивается процессом СО 1.023 "Управление записями и анализ данных", стандартизованного одноимённой документированной процедурой. Процесс организован в соответствии с рекомендациями ISO 15489-1:2001, ISO 11799-2003, ISO/TS 23081-1-2004. Для ведения записей используются стандартизованные формы, которые подлежат управлению как стандарты организации. Записи выполняются при осуществлении процессов, результаты которых требуются для подтверждения соответствия качества образования, а также процессов и СМК установленным требованиям.

Кроме этого в рамках данного процесса оказывается методическое содействие локальным процессам документооборота, действующим внутри подразделений. При формировании таких локальных систем руководители подразделений их формируют по аналогии с данным процессом.

В рамках данного процесса обеспечивается чёткость, идентифицируемость и сохранность записей, а также достоверность вносимой информации. Для всех форм установлено место и продолжительность их архивного хранения, а также порядок копирования и использования.

Основную часть работы в рамках данного процесса выполняют представители службы качества в подразделениях университета и в учебных группах. Цикл обращения записей и отчётных документов начинается с изготовления бланков их регистрации и идентификации. Это выполняется централизованно в СО 6.036 "Журнал учёта обращения отчётных документов". Зарегистрированный бланк предоставляется соответствующему должностному лицу для внесения записей и соответствующих реквизитов отчётного документа. Рекомендации по способам внесения записей в отчётные документы и по заполнению реквизитов в конкретных формах приведены в сборнике форм СО 6.040 "Сборник форм". После внесения записей в отчётные документы они передаются представителям службы качества в подразделениях для контроля достоверности и правильности их заполнения, далее они копируются или сканируются для обеспечения сохранности и возможности восстановления. Оригиналы отчётных документов направляются для хранения руководителям соответствующих процессов (см. Табл. 1), а копии документов сохраняются в подразделениях, в которых они выполнены.

После цикла обращения отчётного документа делается запись в СО 6.036 "Журнал учёта обращения отчётных документов" о месте хранения копий и оригиналов отчётных документов.

При хранении отчётных документов должна быть обеспечена их защита от утери, несанкционированного доступа. Для хранения должны быть предусмотрены специально отведённые места.

Для проведения анализа представитель руководства по системе менеджмента качества имеет право запросить необходимые отчётные документы у соответствующих руководителей процессов, основывая свой запрос на СО 6.036 "Журнал учёта обращения отчётных документов". Копии необходимых документов по этому запросу должны предоставляться в течение одного рабочего дня.

Всё многообразие информации, циркулирующих в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», анализируется в рамках процесса СО 1.023 "Управление записями и анализ данных". Результаты анализа являются входными данными для анализа СМК высшим руководством и направляются в процесс СО 1.001 "Стратегический менеджмент", тем самым, замыкая систему обратной управляющей связи, которая обеспечивает результативность всей СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ». Кроме этого результаты анализа данных рассылаются руководителям процессов и подразделений для их заблаговременного информирования и осуществления управляющих воздействий на локальном уровне.

Состав записей, необходимых для демонстрации соответствия СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» требованиям ИСО 9001:2008, а также распределение полномочий и ответственности по управлению этими записями, представлены в Таблице 1.

Табл. 1. Состав записей, требующихся по ИСО 9001:2008, и применимых к образовательному процессу согласно рекомендациям ГОСТ Р 52614.2-2006

№	Требования ИСО 9001:2008		Записи, используемые в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» для подтверждения соответствия (код по Табл. 7)	Управление записями обеспечивает руководитель процесса
	Пункт	Формулировка		
1	2	3	4	5
01	п. 5.6.1	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	Входные данные для анализа СМК высшим руководством (1) Выходные данные анализа СМК высшим руководством (151) СО 7.001 «План-отчет развития СМК» СО 7.002 «План-отчет работы совета по политике в области качества» СО 6.026 «Рейтинг результативности процессов СМК»	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"
02	п. 6.2.2 д	Образование, подготовка, навыки и опыт персонала	СО 6.003 "Личная карточка сотрудника (Т2)" (152) План и отчет о повышении квалификации за календарный год (153) СО 6.008 "Сигнал-запрос о результатах обучения (повышения квалификации) специалиста" (154)	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"
03	п. 7.1 г	Свидетельства соответствия процессов жизненного цикла продукции и произведенной продукции требованиям	Зачетные и экзаменационные ведомости (147)	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"
			Журнал учета успеваемости и посещаемости занятий студентами (118)	
			СО 6.021 "Отчет по модульному контролю" (156)	
			Журнал учета успеваемости студентов (158)	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"
			СО 6.042 "Журнал куратора" (160)	
			Приложения к дипломам с оценками по дисциплинам (144)	
Отчёт председателя государственной аттестационной комиссии по специальности (145)	СО 1.018 "Выпуск специалистов"			
04	п. 7.2.2	Результаты анализа и последующие действия (для требований, относящихся к продукции)	СО 6.019 "Карта анализа требований к обучению" (92)	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"
05	п. 7.3.2	Входные данные для проектирования и разработки, относящиеся к требованиям к продукции	СО 6.015 "Задание на проектирование учебно-методических ресурсов" (67, 159)	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"
				СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"

1	2	3	4	5
			СО 6.005 "Отчёт об обеспеченности учебно-методическими ресурсами" (30)	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"
06	п. 7.3.4	Результаты анализа проекта и разработки и необходимых при этом действий	СО 6.016 "Акт анализа этапа разработки учебно-методического ресурса" (68)	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"
07			СО 6.018 "Лист согласования и утверждения учебно-методического ресурса" (99)	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"
08			СО 6.018 "Лист согласования и утверждения учебно-методического ресурса" (99)	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"
			Приложение к свидетельству о государственной аккредитации (72)	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"
09	п. 7.3.7.	Результаты анализа изменений проекта и разработки и необходимых при этом действий	СО 6.048 "Извещение об изменении учебно-методического ресурса" (100, 165)	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"
			СО 6.049 "Извещение об изменении учебного плана по специальности (направления подготовки)" (167)	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине" СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"
10	п. 7.4.1	Результаты оценивания поставщиков и необходимых действий, вытекающих из оценки	СО 6.028 "Карта оценки поставщика (контрагента)" (170)	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"
11	п. 7.5.2 г	Процессы производства и обслуживания продукции, подлежащие валидации	Приложение к свидетельству о государственной аккредитации (72)	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"
12	п. 7.5.3	Управление специальной идентификацией для обеспечения прослеживаемости продукции	СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)" (149, 150)	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"
				СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"
			Учебная карточка студента (171)	СО 1.018 "Выпуск специалистов"
				СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"

1	2	3	4	5
13	п. 7.5.4	Случаи утери, повреждения или признания непригодной для использования собственности потребителя, а также записи об извещении потребителя о таких случаях	Журнал регистрации документов абитуриентов, поступающих в университет (176)	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"
14	п. 7.6 а	Регистрация метрологической базы, используемой для калибровки или поверки устройств для мониторинга и измерений (при отсутствии международных или национальных эталонов)	Не требуется в соответствии с п. 1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и тем, что используется только метрологическая база, соответствующая национальной системе мер и весов.	-
15	п. 7.6	Регистрация правомочности предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям	Не требуется в соответствии с п. 1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и тем, что метрологическое обеспечение не используется для измерения характеристик продукции	-
16	п. 7.6	Результаты калибровки и поверки устройств для мониторинга и измерений	СО 6.045 "Сертификат о калибровке" (172)	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"
			СО 6.046 "Свидетельство о поверке" (173)	
17	п. 8.2.2	Планирование и проведение внутренних аудитов	СО 7.005 "Программа проведения внутренних аудитов"	СО 1.022 "Внутренние аудиты"
			СО 6.010 "Отчёт о несоответствиях" (138)	
			СО 6.009 "Акт внутреннего аудита" (139)	
			СО 6.011 "Результаты анализа программы внутреннего аудита" (140)	
			СО 6.012 "Персональный состав аудиторской группы" (141)	
18	п. 8.2.4.	Фамилия(и) лица (лиц), санкционировавшего (их) выпуск продукции и Свидетельства соответствия продукции критериям приемки	Зачетные и экзаменационные ведомости (147)	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"
			Зачётные книжки студентов (146)	СО 1.018 "Выпуск специалистов"
19			Приложения к дипломам с оценками по дисциплинам (144)	
			Отчёт председателя государственной аттестационной комиссии по специальности (145)	
20	п. 8.3	Характер несоответствий и любых последующих действий, включая полученные	СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости" (87)	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"

1	2	3	4	5
		разрешения на отклонения	Отчет об итогах экзаменационных сессий (174)	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"
21	п. 8.5.2.	Результаты корректирующих действий	СО 6.029 "Протокол проведения корректирующих действий" (127)	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"
22	п. 8.5.3.	Результаты предупреждающих действий	СО 6.030 "Протокол проведения предупреждающих действий" (155)	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"

9 Локальные процессы и технологии менеджмента

9.1.1 Планирование

Выписка из требований ГОСТ Р <u>52614.2-2006</u>	
5.4 Планирование	
5.4.2 Планирование системы менеджмента качества в образовательном учреждении	
Планирование системы менеджмента качества должно включать в себя планирование деятельности и ресурсов, необходимых для достижения целей образовательного учреждения. Для примеров необходимо обращаться к ИСО 9004.	
7.1 Планирование процессов реализации продукции в образовательной организации	
Образовательное учреждение должно планировать проектирование и разработку процесса обучения, предоставление образовательной услуги, оценку полученных результатов, деятельность вспомогательных служб, распределение ресурсов, определение критериев оценки и внедрение процедур постоянного улучшения для достижения ожидаемых результатов. Образовательное учреждение должно планировать необходимые ресурсы для всех процессов.	
В образовательном учреждении могут быть определены следующие процессы предоставления образовательных услуг:	
a) процесс повышения квалификации преподавателей;	
b) проектирование и разработка (составление) учебных планов;	
c) определение проектов и направлений исследования;	
d) процесс обучения или другая деятельность;	
e) прием на работу персонала;	
f) приобретение материалов и других ресурсов;	
g) прием абитуриентов (обучающихся);	
h) управление изменениями при составлении и корректировке учебных планов, календарных планов курсов, расписаний занятий и вступительных экзаменов;	
i) получение аккредитации образовательного учреждения, присвоение профессиональной квалификации (например, получение диплома об образовании), организация постдипломного дополнительного образования (например, аспирантура);	
j) предоставление услуг библиотеки, аудио-, видеооборудования, компьютерной техники и других услуг;	
k) обеспечение безопасности, услуги по охране и защите граждан;	
l) распределение аудиторного фонда, лабораторий, мастерских, классных комнат, актовых залов;	
m) техническое обслуживание оборудования.	
Управление основными процессами обучения включает в себя оценку потребностей в обучении, разработку учебного плана, организацию и проведение процесса обучения, а также оценку результатов обучения. Вспомогательные процессы, описанные в ИСО 9001, должны также быть управляемыми. Для образовательных учреждений, внедряющих ИСО 9001, могут быть установлены методы контроля, разработанные преподавателями или экзаменационной комиссией. Методы контроля должны стать частью анализа со стороны руководства, а также должны подтверждать, что требования к процессу обучения выполнены и данные методы являются составной частью процесса улучшения качества. Изменения, внесенные в методы контроля основных процессов, должны быть документированы, и, в соответствии с внесенными изменениями, должны быть актуализированы соответствующие инструкции.	
Проверку результативности методов контроля следует проводить на основе наблюдений. Нерезультативные методы контроля должны быть изменены.	
7.3.1 Планирование проектирования и разработки в образовательном учреждении	
При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.	
Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей.	
В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения. Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Для некоторых учебных целей необходимо калиброванное оборудование.	
Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения. Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:	
- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;	
- как могут быть удовлетворены новые требования;	

- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
 - как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.
 Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Если невозможно применить экспериментальную валидацию обучения, используют анализ равнозначного процесса.
 Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.
 Отчет об анализе требований потребителей должен содержать информацию:
 - о том, почему именно обучение выбрано средством повышения квалификации;
 - о любых различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;
 - о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;
 - об идентификации целевой группы обучающихся;
 - об идентификации предупреждающих действий;
 - о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;
 - о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований, даже если это не оговорено в контракте, спецификации на обучение или учебном плане.

Планирование является одной из технологий межфункционального менеджмента, применяемой во всех процессах СМК. Планирование применяется для осуществления мероприятий, которые невозможно реализовать немедленно или для мероприятий, которые редко повторяются и их стандартизация нецелесообразна. Потребность в таких мероприятиях возникает в различных процессах СМК, а планирование, как специфичная технология менеджмента, позволяет контролировать ход их выполнения в течение необходимого срока.

Под планированием понимается определение цели, которая должна быть достигнута, или работы, которая должна быть выполнена к определённому сроку. В качестве названия планируемого мероприятия применяется формулировка цели или выполняемой работы, из которой должна быть понятна её суть. При выборе метода планирования следует учитывать, что планирование путём постановки цели всегда требует дополнительного объёма ресурсов, дополнительных полномочий и всегда связано с трудно прогнозируемым результатом и соответствующей неопределённостью в сроках его получения. Этим недостатком лишён метод планирования путём постановки задачи (работы), но он требует для своей реализации более тщательной проработки. На практике большие организационные проекты требуют сочетания этих методов планирования, при этом следует на начальные этапы проекта относить трудно прогнозируемые действия. При формировании сложных организационных проектов в планах следует предусматривать параллельное выполнение независимых работ, а ресурсы направлять в первую очередь на работы, находящиеся на критическом пути.

Обычно под определением планирования понимаются действия по диспетчеризации и прогнозированию. Такие действия являются неотъемлемой частью планирования, как технологии менеджмента. При этом планы могут совмещаться с отчётами о результатах, что позволяет оценивать их результативность.

Кроме этого в планах указывается основание для выполнения работы, контрольные сроки её завершения в целом или отдельных этапов. Указывается ответственное лицо за выполнение работ, могут указываться соисполнители с конкретизацией их ролей, обязательно должны быть указаны лимиты ресурсов, выделяемых для выполнения работы и приоритет планируемого мероприятия.

Планы формируются и контролируются должностными лицами в соответствии с Таблицей 2.

Табл. 2. Виды планов, действующих в СМК

Обозначение плана	Наименование плана	Ответственное лицо за формирование и контроль над выполнением плана
СО 7.001	План-отчёт развития СМК	Представитель руководства по системе менеджмента качества
СО 7.002	План-отчёт работы совета по политике в области качества	Руководитель процесса "Управление унифицированными системами документации"

Обозначение плана	Наименование плана	Ответственное лицо за формирование и контроль над выполнением плана
СО 7.003	План отчет проведения дня качества	Представитель руководства в области менеджмента качества образования
СО 7.005	Программа проведения внутренних аудитов	Руководитель процесса "Внутренние аудиты"
СО 7.006	План-отчёт корректирующих и предупреждающих действий	Руководитель процесса "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"
СО 7.010	Программа поверки (калибровки) средств измерения, применяемых в учебном процессе	Руководитель процесса "Управление инфраструктурой"

В любой из перечисленных планов работы (мероприятия) включаются на основании первичных документов, утверждённых ректором и имеющих статус приказа, обязательного для исполнения. Такие первичные документы поступают должностному лицу, несущему ответственность за формирование плана, которое совместно с должностным лицом, ответственным за исполнение мероприятия, определяют практические способы его осуществления. При этом определяются требования к ресурсному обеспечению мероприятий, состав соисполнителей и другие меры, вытекающие из сущности мероприятия.

Если в качестве объекта планирования используется формулировка цели, ответственные лица за формирование плана и за достижение поставленной цели совместными усилиями определяют технологию её достижения, которая в любом случае потребует выполнения каких либо мероприятий и соответствующего ресурсного обеспечения.

После уточнения деталей и согласования с исполнителями мероприятий контрольных сроков и других критических условий, должностное лицо, ответственное за формирование плана, включает всю совокупность необходимых мероприятий в план. Далее контроль над сроками выполнения мероприятий, корректировка плана и отчёт о результативности мероприятий выполняются в соответствии с правилами СО 3.004 "Планирование мероприятий". До исполнителей доводится контрольная карточка запланированного мероприятия по форме СО 6.032 "Контрольная карточка по запланированному мероприятию", которая возвращается с отчётом должностному лицу, контролирующему ход выполнения запланированного мероприятия.

9.1.2 Процессы внутреннего обмена информацией

Выписка из требований ГОСТ Р <u>52614.2-2006</u>
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией
5.5.3 Внутренний обмен информацией в образовательном учреждении
Высшее руководство образовательного учреждения должно обеспечить наличие процессов обмена информацией как вертикально, на различных уровнях образовательного учреждения, так и горизонтально, через взаимодействие подразделений одного уровня, для совместного использования информации по вопросам результативности системы менеджмента качества.

В вузе существует специфика построения процессов внутреннего обмена информацией, связанная с:

- а) занятостью профессорско-преподавательского состава в учебных мероприятиях, прерывание которых недопустимо;
- б) наличием ритма учебно-воспитательной деятельности, определяющегося расписанием занятий;
- в) конфиденциальностью вопросов, затрагивающих личные интересы студентов.

Процессы внутреннего обмена информацией охватывают следующие виды учебно-воспитательной деятельности:

- а) доведение материала, распределенного на дидактические единицы, от преподавателей до студентов;

- б) доведение организационной информации от преподавателей и других должностных лиц до студентов и других заинтересованных сторон;
- в) оперативный обмен информацией между сотрудниками университета по горизонтальным каналам информации;
- г) обмен информацией служебного характера между подразделениями и должностными лицами университета с внешними организациями;
- д) доведение директив от руководства университета по вертикальным каналам информации до исполняющего персонала университета;
- е) доведение отчётов о ходе выполнения работ и возникающих отклонениях от исполнительного персонала университета до руководства университета по вертикальным каналам.

Во всех процессах информирования существует разделение ролей на:

- а) источник информации (несёт ответственность за доведение информации до желательного получателя таким образом, чтобы последний имел адекватную информированность, несёт ответственность за правильный выбор метода передачи информации);
- б) желательный получатель информации (несёт ответственность за адекватное использование полученной информации, в том числе за определение её приоритета);
- в) нежелательный получатель информации (не несёт ответственность за адекватное использование полученной информации).

Под информацией в этих системах понимаются любые факторы, изменяющие первоначальную информированность получателя информации с целью влияния на его поведение. В зависимости от последствий, которые могут быть при неполучении или неадекватном реагировании получателя информации, последняя подразделяется на:

- а) экстренную (опасность для жизни или здоровья, имущества организации);
- б) важную (требует незамедлительных действий для избежания значительных нежелательных последствий);
- в) текущую (требует реагирования в соответствии с приоритетом, соответствующим реальной ситуации).

Любой из процессов информационного обмена должен обеспечивать:

- а) оптимизацию объёма информации таким образом, чтобы её избыток не приводил к необоснованным затратам времени и других ресурсов для её передачи или к искажению, а её недостаток не приводил к утрате цельности или утрате ключей однозначности (минимизация статических искажений информации);
- б) выбор метода информирования, обеспечивающий минимизацию задержки информации и утраты её актуальности (минимизация динамических искажений информации);
- в) контроль над результативностью информационного обмена, адекватный уровню её важности;
- г) адресность (передача информации желательному получателю и предотвращение её передачи нежелательному получателю).

Методы информационного обмена подразделяются на:

- а) односторонний (информация направляется получателю, а подтверждение о её получении откладывается на неопределённый срок);
- б) двухсторонний (подтверждение о получении информации и правильности её понимания получается немедленно, а сам процесс информационного обмена может быть адаптивным).

Односторонний обмен информацией более трудоёмкий для источника информации, так как предполагает документирование информации (письмо, документ на бумажном или электронном носителе и др.), и более удобен для получателя информации, так как он имеет возможность ознакомиться с сообщением в удобное для себя время и изучить его более подробно. Этот метод имеет большую вероятность ошибки и большие динамические искажения информации, связанные с её задержкой. По этой причине такой метод

информирования не может применяться для передачи экстренной информации и не всегда целесообразен для передачи текущей информации. Для передачи важной информации такой метод обязателен.

Двухсторонний обмен информацией наименее трудоёмкий для источника и получателя информации (устное общение непосредственное или с использованием технических средств, выступление перед аудиторией и др.). Этот метод должен применяться для передачи экстренной информации. Для особо важных событий он может применяться в сочетании с односторонним обменом информации для передачи важной информации. Метод наиболее применим для передачи текущей информации.

Ответственность за правильность выбора метода передачи информации лежит на её источнике.

В рамках данного процесса формируется и систематически обновляется телефонный справочник университета, в котором указываются контактные телефоны и фамилии должностных лиц университета. Кроме этого в компьютерной сети университета действует система электронной почты, в которой каждое должностное лицо имеет собственный адрес. Кроме этого в компьютерной сети университета имеется возможность прямого обмена файлами между подразделениями и должностными лицами.

Регулярная схема информационного обмена между процессами СМК представлена в Таблице 7 настоящего руководства по качеству. Правила организации процессов информационного обмена по вопросам качества изложены в СО 3.001 "Внутренний обмен информацией по вопросам качества". Основные конфигурации процессов информационного обмена по вопросам качества образования проиллюстрированы на Рис. 1.

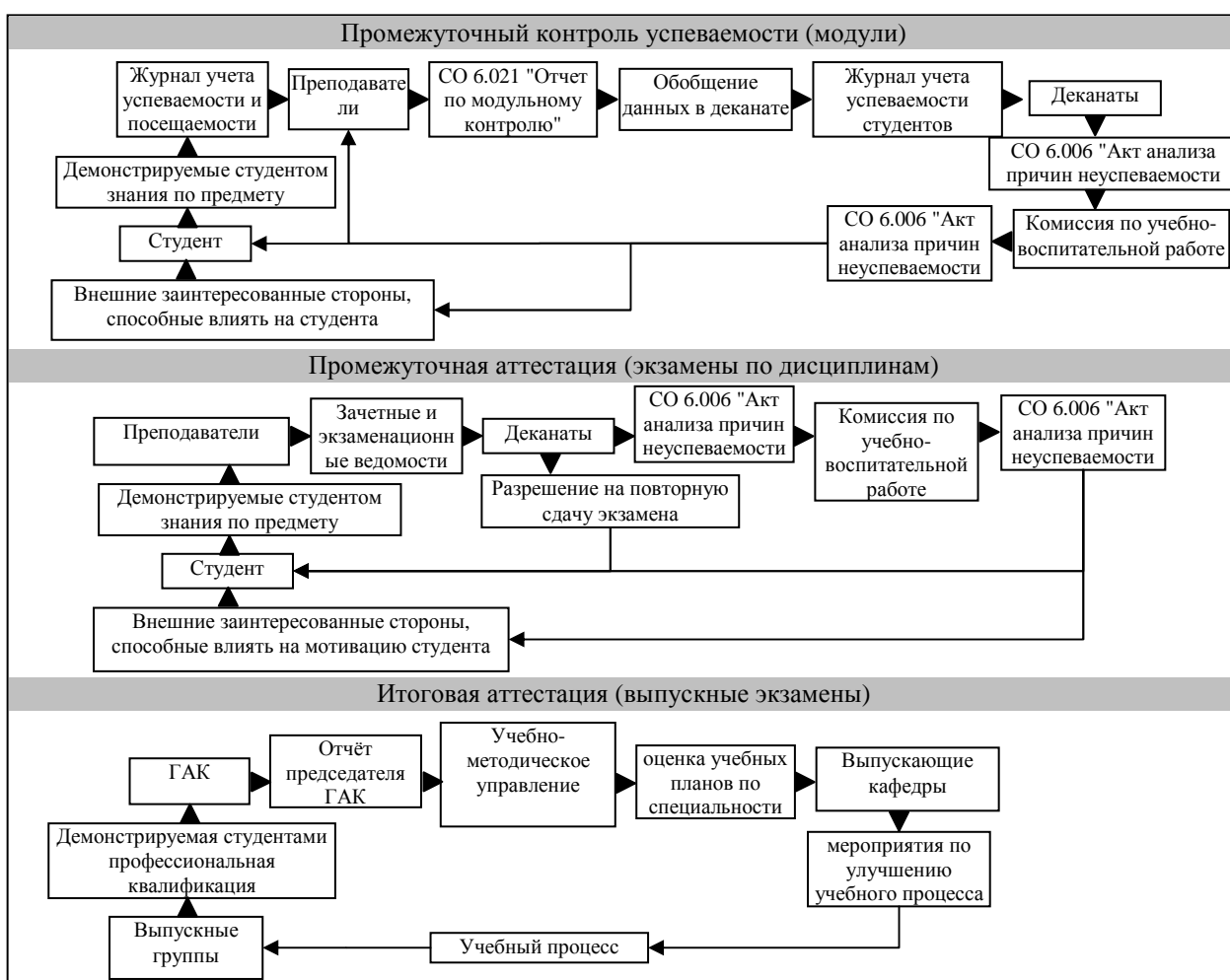


Рис. 1. Основные конфигурации процессов информационного обмена по вопросам качества образования

9.1.3 Идентификация и прослеживаемость

Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость в образовательном учреждении
Образовательное учреждение должно обеспечить идентификацию и прослеживаемость используемой информации. Идентификация и прослеживаемость должны охватывать:
- шифры учебных программ, курсов, специальностей;
- записи по идентификации обучающихся;
- расписание занятий;
- учебники/материалы лекций (учебные материалы);
- лабораторное оборудование;
- договоры на научно-исследовательскую деятельность.
Данные текущего мониторинга и успеваемости обучающихся/групп должны быть идентифицированы и зарегистрированы.

Идентификация является одной из технологий межфункционального менеджмента, применяемой во всех процессах СМК и предназначенной для обеспечения прослеживаемости.

Идентификация предполагает:

- а) определение объектов идентификации с целью обеспечения их прослеживаемости при осуществлении процессов СМК;
- б) регистрацию идентификации с целью обеспечения её уникальности и исключения возможности перепутывания идентифицируемых экземпляров между собой;
- в) поддержание идентификации статуса для определения дальнейших действий в рамках процесса;
- г) ведение записей идентификационных обозначений в контрольных точках процесса для обеспечения возможности прослеживания этого процесса в обратном направлении, если такая потребность возникает при анализе причин несоответствия.

Кроме этого идентификация может применяться для повышения технологичности обработки данных. Такое предназначение идентификации не является технологией менеджмента качества, а относится к конкретным технологиям обработки информации.

Выбор объектов идентификации, поддержание записей и использование идентификации для прослеживаемости обеспечивают руководители процессов СМК в соответствии с правилами СО 3.002 "Идентификация и прослеживаемость в СМК".

В соответствии с этими правилами главными инструментами данной технологии менеджмента являются реестры, с помощью которых выполняется идентификация объектов. Состав реестров, используемых в СМК для поддержания идентификации и прослеживаемости, а также руководители процессов, ответственные за их поддержание представлены в Таблице 3.

Табл. 3. Виды реестров (идентификации), действующих в СМК

Обозначение реестра	Наименование реестра	Ответственное лицо за поддержание актуальности реестра
1	2	3
СО 8.001	Документация системы менеджмента качества	Руководитель процесса "Управление унифицированными системами документации"
СО 8.002	Эксперты по внутренним аудитам	Руководитель процесса "Внутренние аудиты"
СО 8.006	Внешние организации, в которых проводится практика студентов	Руководитель процесса "Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами"
СО 8.007	Учебные группы	Руководитель процесса "Осуществление учебных процессов"
СО 8.008	Типовые рабочие места	Руководитель процесса "Управление рабочими местами и учебной средой"

9.1.4 Процесс закупок

Выписка из требований ИСО 9001:2008

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Организация должна обеспечивать соответствие закупленной продукции установленным требованиям к закупкам. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщику и закупленной продукции, должны зависеть от ее воздействия на последующие стадии жизненного цикла продукции или готовую продукцию.

Организация должна оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации. Должны быть разработаны критерии отбора, оценки и повторной оценки. Записи результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки, должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

7.4.2 Информация по закупкам

Информация по закупкам должна описывать заказанную продукцию, включая, где это необходимо:

- а) требования к официальному одобрению продукции, процедур, процессов и оборудования;
- б) требования к квалификации персонала;
- в) требования к системе менеджмента качества.

Организация должна обеспечивать достаточность установленных требований к закупкам до их сообщения поставщику.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

Организация должна разработать и осуществлять контроль или другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам.

Если организация или ее потребитель предполагают осуществить верификацию у поставщика, то организация должна установить предполагаемые меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

Процессы закупок осуществляются функциональными подразделениями университета по заявкам кафедр и факультетов. Предметом закупок могут быть различные материальные и нематериальные ресурсы, а также услуги внешних организаций.

Отдельные виды ресурсов, качество которых влияет на учебно-воспитательные процессы или на мероприятия, связанные с престижем университета приобретаются с использованием методов выбора и оценки поставщиков.

Если сумма приобретения превышает 500 тыс. рублей проводится конкурс среди поставщиков. Для этого формируются требования по ключевым характеристикам закупки (цена, качество, сроки поставки, гарантийные условия и др.). По результатам конкурса выбирается поставщик, предложивший наиболее привлекательные условия закупки.

Если сумма приобретения находится в диапазоне от 100 до 500 тыс. рублей проводится котировка коммерческих предложений. Котировка позволяет более оперативно выбрать наиболее выгодное предложение.

Правила организации закупок установлены в СО 3.008 "Закупки и обеспечение сохранности материальных ресурсов". Эти правила гармонизированы с другими процедурами:

- а) СО 3.016 "Выбор поставщиков (контрагентов)";
- б) СО 3.013 "Контроль над процессами, передаваемыми сторонним организациям";

Для своевременного выполнения закупок в университете определён перечень расходных ресурсов, по которым требуется поддерживать неснижаемый запас и обеспечивать их складское хранение. Закупки таких ресурсов осуществляются по мере снижения их запаса до минимально допустимого уровня. При складском хранении таких ресурсов обеспечиваются условия их сохранности, а при необходимости выполняется их перепроверка.

Оценку и выбор поставщиков проводят функциональные подразделения, осуществляющие закупки, по правилам СО 3.016 "Выбор поставщиков (контрагентов)". При этом они изучают предыдущие оценки поставщиков и учитывают опыт взаимодействия с ними. Оценка поставщиков выполняется по форме СО 6.028 "Карта оценки поставщика (контрагента)" в которую вносятся данные на предконтрактной стадии отношений с поставщиком и данные о результативности взаимодействия с ним. В особо ответственных случаях совместно с поставщиком могут быть проведены мероприятия в области качества. Результаты таких мероприятий также отражаются в форме СО 6.028 "Карта оценки поставщика (контрагента)".

Если взаимодействие с внешней организацией предполагает передачу выполнения процессов СМК целиком, или какой либо их части, в контракте предусматриваются процедуры контроля со стороны университета над такими процессами. Контроль осуществляется должностными лицами университета, а его

результаты документируются и сохраняются по правилам СО 3.013 "Контроль над процессами, передаваемыми сторонним организациям".

После поступления закупленных материальных ресурсов они проходят входной контроль по качеству и количеству в соответствии с инструкциями П-6 "Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству" и П-7 "Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству". Входной контроль проводят материально ответственные должностные лица подразделений, выполнивших закупку. По результатам входного контроля принимается решение о приёме и приходовании закупленных материальных ресурсов или о необходимости взаимодействия с поставщиком по вопросу несоответствия качества или количества поступивших материальных ресурсов. В последнем случае приёмка и приходование материальных ресурсов откладывается до полного урегулирования с их поставщиком всех спорных вопросов.

Закупленные материальные ресурсы, признанные годными при проведении входного контроля, приходуются по правилам бухгалтерского учёта и, либо направляются для складского хранения, либо выдаются через материально ответственное должностное лицо в подразделение, заказавшее их.

9.1.5 Процессы метрологического обеспечения

Выписка из требований ИСО 9001:2008

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений*

Организация должна определить мониторинг и измерения, которые предстоит осуществлять, а также устройства для мониторинга и измерения, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям (7.2.1).

Организация должна иметь процессы для обеспечения того, чтобы мониторинг и измерения могли быть выполнены и в действительности выполнялись в соответствии с требованиями к ним.

Там, где необходимо обеспечивать имеющие законную силу результаты, измерительное оборудование должно быть:

- а) откалибровано или поверено в установленные периоды или перед его применением по образцовым эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов база, использованная для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована;
- б) отрегулировано или повторно отрегулировано по мере необходимости;
- в) идентифицировано с целью установления статуса калибровки;
- г) защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерения;
- д) защищено от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Кроме того, организация должна оценить и зарегистрировать правомочность предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям. Организация должна предпринять соответствующее действие в отношении такого оборудования и любой измеренной продукции. Записи результатов калибровки и поверки должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Если при мониторинге и измерении установленных требований используют компьютерные программные средства, их способность удовлетворять предполагаемому применению должна быть подтверждена. Это должно быть осуществлено до начала применения и повторно подтверждено по мере необходимости.

Управление метрологическим обеспечением учебного процесса осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ "Об обеспечении единства измерений" и по правилам, установленным системой стандартов ГСИ.

Потребность в средствах метрологического обеспечения определяется на этапе разработки методик обучения, при этом предпочтение отдаётся таким средствам метрологического обеспечения, которые используются в сельскохозяйственных организациях.

Средства метрологического обеспечения учебного процесса поступают из сельскохозяйственных организаций либо приобретаются самостоятельно. Выбор такого метрологического оборудования выполняется на основании требований к точности измерений, установленных в учебно-методических материалах. Техника и стенды поступают преимущественно от сельскохозяйственных организаций и не требуют первичной аттестации. Поступающее метрологическое оборудование комплектно, исправно и имеет полный комплект эксплуатационной документации.

После проведения входного контроля и первичной поверки (калибровки) метрологическое оборудование размещается в лабораториях на постоянной основе. На каждую единицу метрологического оборудования заводится карточка учёта. С внешней организацией, проводящей поверку (калибровку) согласовывается межповерочный интервал и сроки повторной поверки (калибровки). Оборудование

включается в план СО 7.010 "Программа поверки (калибровки) средств измерения, применяемых в учебном процессе".

В соответствии с этим планом средства метрологического обеспечения доставляются в организацию, с которой заключен договор на проведение поверки (калибровки). По результатам поверки (калибровки) внешняя организация предоставляет СО 6.046 "Свидетельство о поверке" (СО 6.045 "Сертификат о калибровке") и наносит поверительные клейма на оборудование, исключаящие его несанкционированную регулировку в межповерочный период.

При эксплуатации метрологического оборудования назначаются ответственные должностные лица, обеспечивающие регламентное техническое обслуживание и использование оборудования по прямому назначению. Сохранность средств метрологического обеспечения учебного процесса поддерживается в соответствии с правилами СО 3.005 "Обеспечение сохранности средств метрологического обеспечения учебного процесса".

9.2 Реализация принципов менеджмента качества

Система менеджмента качества, процессы, документация и структура организации ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» разработаны с учётом принципов менеджмента качества, а также с учётом рекомендаций по их практической реализации, приведённых в п. 4.3 ГОСТ Р ИСО 9004-2010 и ISO-TC 176-N 484.

Разъяснения принципов менеджмента качества и форм их практической реализации представлены в Приложении Б.

9.3 Состав, последовательность и взаимодействие процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», распределение полномочий и ответственности

В дополнение к текстовому описанию СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» ниже представлены графические иллюстрации, выполненные по требованиям п.п. 4.1, 5.5.1 ИСО 9001:2008, с учётом рекомендаций п. 5 ISO/TC 176/SC 2/N 544 R и ISO/TC 176/SC 2/N 544 R2, п.п. 4.4.8, 4.5 ISO/TR 10013:2001, п. 4 b) ISO/TC 176/SC 2/N 525 R, ГОСТ Р 52294-2004.

В Табл. 4. Соответствие процессов и технологий СМК представлен состав процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», их идентификационные обозначения и наименования, разделы ИСО 9001:2008 по требованиям которых процессы разработаны.

В Табл. 5. Матрица распределения полномочий и ответственности в СМК представлена структура организации ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» (левая часть таблицы) и роли должностных лиц в процессах СМК ФГОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» (правая часть таблицы). Такая форма представления позволяет обеспечить наглядность матричной организационной структуры ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

На Рис. 2. представлена сеть процессов, которая без излишних подробностей позволяет представить логическую последовательность процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ».

В Табл. 6. Рабочая сеть процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» представлена полная сеть процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» в их последовательности и взаимодействии между собой, а также с внешними заинтересованными сторонами. Эти данные менее наглядны по сравнению с приведёнными на Рис. 2, но, при этом, более конкретны.

В Табл. 7. Процессы информационного обмена в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» представлены расшифровки связей между процессами (контрольные точки СМК), которые следует использовать совместно с данными Табл. 6.

Табл.5. Матрица распределения полномочий и ответственности в СМК ФГБОУ ВПО
«САРАТОВСКИЙ ГАУ»

Организационная структура ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»	Роли участников процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»																								
	СО 1.001	СО 1.002	СО 1.003	СО 1.004	СО 1.005	СО 1.006	СО 1.007	СО 1.013	СО 1.008	СО 1.009	СО 1.010	СО 1.011	СО 1.012	СО 1.014	СО 1.015	СО 1.016	СО 1.017	СО 1.018	СО 1.019	СО 1.020	СО 1.021	СО 1.022	СО 1.023	СО 1.024	
Ректор ⇄ Ученый совет	■																								
→ Приемная комиссия										■															
→ Проректор по организационно-управленческой и кадровой работе					■	■																			
→ Управление кадров		■	■																						
→ Отдел кадров преподавателей и сотрудников																									
→ Отдел кадров студентов																									
→ Отдел по мобилизационной работе																									
→ Отдел организационной работы и делопроизводства																									
→ Канцелярия																									
→ Архив																									
→ Спецчасть																									
→ Отдел правового обеспечения																									
→ Служба менеджмента качества										■															
→ Аттестационные комиссии																									
→ Кадровая комиссия																									
→ Совет по качеству																									
→ Проректор по учебной работе																									
→ Деканат агрономического факультета																									
→ 8 кафедр																									
→ Деканат факультета экономики и менеджмента																									
→ 14 кафедр																									
→ Отдел инновационно-образовательных программ «Профессионал»																									
→ Деканат агроинженерного факультета																									
→ 10 кафедр																									
→ Деканат факультета природообустройства и лесного хозяйства																									
→ 9 кафедр																									
→ Деканат факультета ветеринарной медицины и биотехнологии																									
→ 7 кафедр																									
→ Деканат факультета пищевых технологий и товароведения																									
→ 7 кафедр																									
→ Деканат факультета заочного обучения по агрономическим и экономическим специальностям																									
→ Деканат факультета заочного образования по агроинженерным специальностям																									
→ Деканат факультета заочного образования по ветеринарным и технологическим специальностям																									
→ Управление обеспечения качества образования																									
→ Организационно-методический отдел																									
→ Отдел автоматизации системы управления учебным процессом																									
→ Отдел организации учебного процесса																									
→ Отдел производственного обучения																									
→ Отдел довузовской подготовки и организации приема абитуриентов																									
→ Управление международных связей																									
→ Управление информационных технологий																									
→ Отдел эксплуатации рабочих станций																									
→ Отдел программирования и администрирования																									
→ Научная библиотека																									
→ Отдел полиграфического обеспечения учебного процесса																									

Организационная структура ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»	Роли участников процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»																								
	СО 1.001	СО 1.002	СО 1.003	СО 1.004	СО 1.005	СО 1.006	СО 1.007	СО 1.013	СО 1.008	СО 1.009	СО 1.010	СО 1.011	СО 1.012	СО 1.014	СО 1.015	СО 1.016	СО 1.017	СО 1.018	СО 1.019	СО 1.020	СО 1.021	СО 1.022	СО 1.023	СО 1.024	
→ Методический совет																									
→ Комиссия по рейтинговой оценке деятельности преподавателей, кафедр и факультетов																									
→ Комиссия по трудоустройству выпускников																									
→ Проректор по научной и инновационной работе																									
→ Управление научно-инновационной деятельности																									
→ Научно-исследовательские лаборатории и центры																									
→ Совет молодых ученых																									
→ Отдел научно-технической информации																									
→ Информационно-консультативная служба «ПОИСК»																									
→ Управление послевузовского образования																									
→ Отдел патентования результатов научно-исследовательской деятельности																									
→ Отдел аспирантуры и докторантуры																									
→ Отдел диссертационных советов																									
→ Проректор по воспитательной и социальной работе																									
→ Управление по воспитательной и социальной																									
→ Отдел по культурно-массовой работе																									
→ Отдел по спортивно-массовой работе																									
→ Отдел информации и связи с общественностью																									
→ Отдел по социальной работе																									
→ Проректор по административно-хозяйственной работе																									
→ Служба главного инженера																									
→ Транспортный отдел																									
→ Отдел материально-технического снабжения																									
→ Отдел по эксплуатации зданий и сооружений учебных комплексов																									
→ Отдел комплектации и размещения заказов																									
→ Отдел по технике безопасности																									
→ Проректор по безопасности																									
→ Служба безопасности																									
→ Отдел охраны																									
→ Отдел безопасности ГО и ЧС																									
→ Отдел пожарной безопасности																									
→ Проректор по среднему профессиональному образованию, имущественным и земельным отношениям																									
→ Отдел имущественных и земельных отношений																									
→ Бухгалтерия																									
→ Планово-финансовая группа																									
→ Общественные организации ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ»																									
→ Председатель профкома сотрудников																									
→ Председатель профкома студентов																									
→ Служба менеджмента качества ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ»																									
→ Совет по качеству																									
→ Представитель руководства по системе менеджмента качества																									
→ Представители службы качества в подразделениях																									
→ Главный эксперт по внутренним аудитам																									
→ Эксперты по внутренним аудитам																									

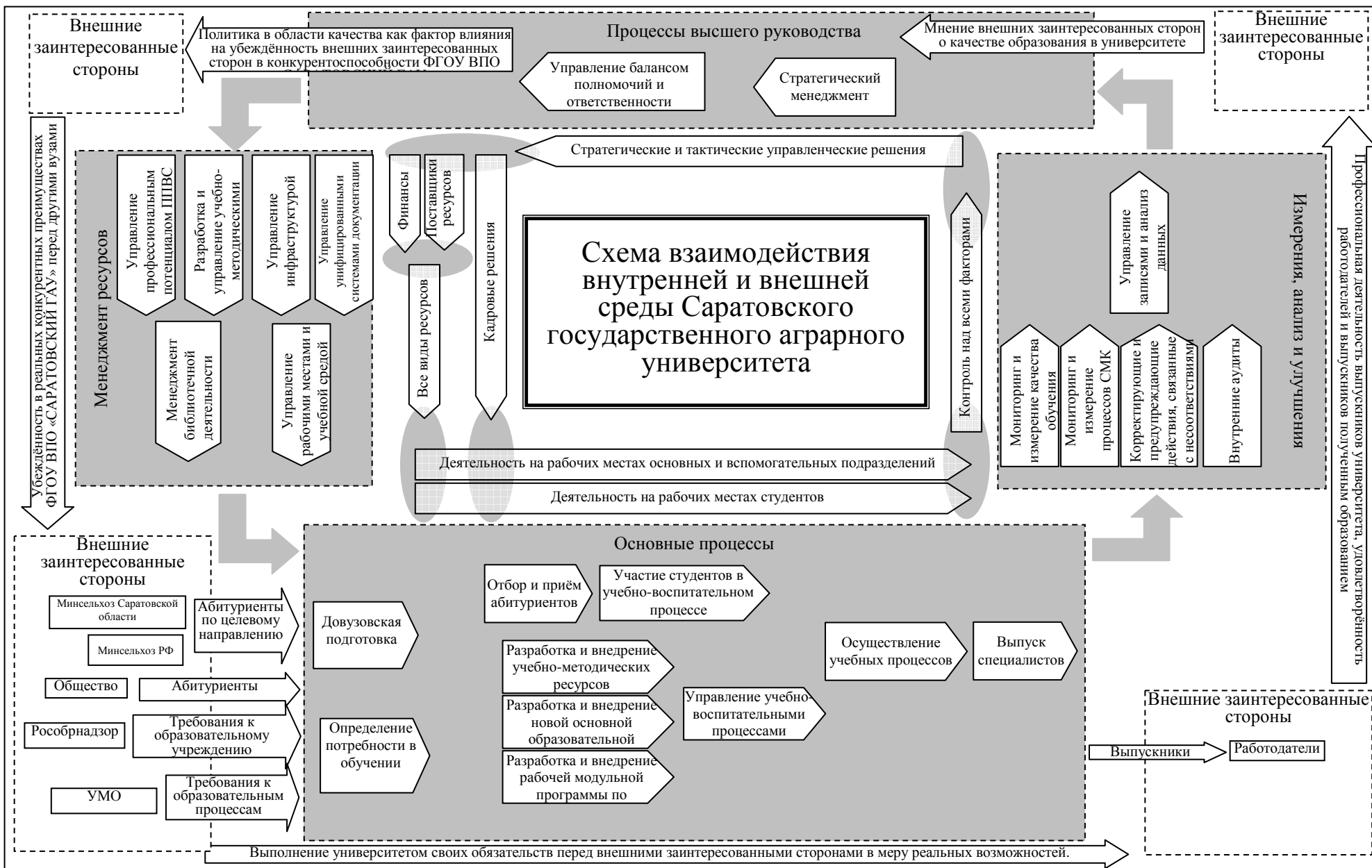


Рис. 2. Схема взаимодействия внутренней и внешней среды ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

Табл. 7. Процессы информационного обмена в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

№	Поставщик	Потребитель	Контрольная точка взаимодействия процессов	Периодичность
1	2	3	4	5
1	СО 1.023 «Управление записями и анализ данных»	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Входные данные для анализа (см. п.5.1.2 Руководства по качеству)	Ежеквартально
2	Внешние заинтересованные стороны	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Любая значимая информация, способная повлиять на конкурентоспособность	Непрерывно
3	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Руководители подразделений	Протокол заседания Совета по качеству	Ежеквартально
4	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Внешние заинтересованные стороны	Выписки из отчетного документа	По мере необходимости
5	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Руководители процессов	СО 6.032 "Контрольная карточка по запланированному мероприятию" (комплексные мероприятия)	Ежемесячно
6	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Внешние заинтересованные стороны	Обязательства высшего руководства в области качества в форме декларации ректора университета	Ежегодно
7	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Руководители подразделений	СО 6.032 "Контрольная карточка по запланированному мероприятию" (отдельные мероприятия)	Ежемесячно
8	СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Должностные инструкции, положения о структурных подразделениях, штатные расписания и организационные структуры	По мере внедрения (изменения) ДИ, ПП, ШР
9	СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	Квалификационные требования, порядок поддержания и подтверждения квалификации персонала, назначаемого на рабочие места	По мере внедрения (изменения) ДИ, ПП, ШР
10	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	Табель учета использования рабочего времени и расчета заработной платы	Ежемесячно
11	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Специалисты, соответствующей квалификации	В соответствии с потребностью
12	Внешние авторы учебно-методических материалов	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Учебно-методические материалы внешнего происхождения	По условиям договоров
13	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Учебный план по специальности	Ежегодно
14	Внешняя информация	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	Анализ ситуации по НИР международного, федерального и регионального уровней	Непрерывно
15	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	Данные о закреплении операций за рабочими местами, схема ресурсного обеспечения	По мере внедрения (изменения) ДИ, ПП, ШР
16	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Учебно-методические ресурсы	В соответствии с текущей потребностью
17	СО 1.022 «Внутренние аудиты»	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Списание литературы	Ежегодно
18	Внешние поставщики материальных ресурсов	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Закупаемые материальные ресурсы	В соответствии с нормами обеспечения
19	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Решение об изменении стандарта организации	При проведении анализа несоответствия
20	СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Отчёт о выполнении учебной программы	Ежегодно
21	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Решение о разработке, изменении или аннулировании стандарта организации	В сроки, установленные советом по качеству
22	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Внешние заинтересованные стороны	Неуправляемые копии стандартов организации	В соответствии с условиями договоров
23	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	Расписание занятий	Еженедельно
24	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	Учебная нагрузка по предметам на год	Ежегодно
25	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.005 "Управление балансом полномочий и ответственности"	СО 9.002 "Стандарты качества и	Один раз в пять лет

1	2	3	4	5
	менеджмент"	инфраструктурой"	безопасности условий среды"	
26	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"		
27	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Безопасные и благоприятные условия учебной и рабочей среды	Непрерывно
28	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Рабочие копии стандартов организации	В свободном доступе через ЛВС
29	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Разработанные и утверждённые учебно-методические пособия	После утверждения к применению в учебном процессе
30	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 6.005 "Отчёт об обеспеченности учебно-методическими ресурсами"	По мере необходимости, не реже одного раза в год
31	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Внешние заинтересованные стороны	Исходящая корреспонденция	Ежедневно
32	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Поручения и решения, подлежащие оформлению в виде организационно-распорядительной документации	По мере необходимости
33	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Внешняя документация	Выдача из библиотечных фондов
34	Внешние заинтересованные стороны	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Входящая корреспонденция	По мере поступления
35	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	Решения о перераспределении полномочий и ответственности	По мере принятия решений
36	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Учебно-методическая литература	Выдача из библиотечных фондов
37	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	Учебно-методические ресурсы для предоставления дополнительных образовательных услуг	В соответствии с текущей потребностью
38	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Заявки на обеспечение внешней документацией	По мере издания внешней документации
39	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Учебно-методические ресурсы для учебно-воспитательных процессов	В соответствии с текущей потребностью
40	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Прогноз кадровой обеспеченности учебного процесса	Один раз в семестр
41	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Сведения о наличии учебно-методических ресурсов	Один раз в семестр
42	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Сведения о готовности учебных помещений и других элементов инфраструктуры для осуществления учебных процессов	Один раз в семестр
43	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Учебная нагрузка по курсам и специальностям	Один раз в семестр
44	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Бланки форм	По плану СО 7.002 "План-отчёт развития СМК"
45	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Требования к ресурсной обеспеченности учебных программ по дисциплинам	Один раз в семестр
46	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Отчёт о выполнении учебной программы	Еженедельно
47	СО 1.008 "Довузовская подготовка"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Отчёт о выполнении учебной программы	Еженедельно
48	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.008 "Довузовская подготовка"	Расписание занятий	Еженедельно
49	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Расписание занятий	Еженедельно
50	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	Расписание занятий	Еженедельно
51	Общество и работодатели	СО 1.008 "Довузовская подготовка"	Учащиеся, для прохождения довузовского обучения	Ежегодно
52	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Профессорско-преподавательский состав	Расписание занятий	Еженедельно
53	СО 1.008 "Довузовская подготовка"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Данные о потенциальных абитуриентах	Ежегодно
54	СО 1.008 "Довузовская подготовка"	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	Абитуриенты	Ежегодно

1	2	3	4	5
55	Общество и работодатели	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	Абитуриенты	Ежегодно
56	Агропромышленные организации	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	Абитуриенты по целевому направлению	Ежегодно
57	Вышестоящие организации	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	Методики проведения вступительных испытаний	Ежегодно
58	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Студенты	Расписание занятий	Еженедельно
59	СО 1.017 "Осуществление основных процессов"	Общество и работодатели	Отчисление студента, в связи с несоответствием его квалификационных характеристик требованиям государственных образовательных стандартов	В процессе обучения
60	Вышестоящие организации	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	Общие правила приёма для обучения в вузе	Ежегодно
61	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	Списки групп зачисленных для обучения студентов	Ежегодно
62	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Списки групп зачисленных для обучения студентов	Ежегодно
63	Вышестоящие организации	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	Требования к предельной численности студентов	Ежегодно
64	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Аналитический отчёт о результатах исследования рынка образовательных услуг	Ежегодно
65	Общество и работодатели	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	Данные о трудоустройстве и перспективах выпускников	Непрерывно
66	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Исходные данные, необходимые для проектирования новых специальностей	Ежегодно
67	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 6.015 "Задание на проектирование учебно-методических ресурсов"	План учебно-методической и воспитательной работы
68	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.016 "Акт анализа этапа разработки учебно-методического ресурса"	План учебно-методической и воспитательной работы
69	Резерв			
70	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Входные данные для анализа (см. п.5.1.2 Руководства по качеству)	Ежеквартально
71	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Приложения к лицензии на право ведения образовательной деятельности	Один раз в пять лет
72	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	Приложение к свидетельству о государственной аккредитации	Один раз в пять лет
73	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Организационно-распорядительная документация	В соответствии со схемой рассылки
74	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Рабочая программа по дисциплине	После внедрения
75	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Способность и готовность студентов к обучению	Непрерывно
76	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Студенты	СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости"	После проведения анализа причин неуспеваемости
77	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Рекомендации по изменению учебного расписания для неуспевающих студентов	После проведения анализа причин неуспеваемости
78	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Внешние заинтересованные стороны	СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости"	После проведения анализа причин неуспеваемости
79	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 6.008 "Сигнал-запрос о результатах обучения (повышения квалификации) специалиста"	Через три месяца после мероприятий по повышению квалификации
80	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	Общество и работодатели	Выпускники университета	Ежегодно

1	2	3	4	5
81	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Приказ об аккредитации основной образовательной программы	На первом выпуске по специальности
82	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Списание (замена) издания	Ежегодно
83	Общество и работодатели	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Информация о претензиях или неудовлетворённости качеством обучения или учебным процессом	По мере поступления
84	Общество и работодатели	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 6.014 "Результаты мониторинга удовлетворённости потребителей"	Ежегодно
85	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	Способность к демонстрации, измерению и оценке полученных знаний	По учебному плану по специальности
86	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	Готовность студента к выполнению выпускной квалификационной работы и итоговой аттестации	По учебному плану по специальности
87	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.006 "Акт анализа причин неуспеваемости"	После оценки результативности предпринятых мер
88	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Значимая информация, поступающая от внешних заинтересованных сторон, СО 6.014 "Результаты мониторинга удовлетворённости потребителей"	Ежегодно
89	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Требования к содержанию и оформлению документов, направляемых внешним заинтересованным сторонам	Ежегодно
90	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о претензиях или неудовлетворённости заказчиков	Немедленно после получения
91	Вышестоящие организации	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	Информация о требующихся специальностях и численности вакансий в организациях	Ежегодно
92	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.019 "Карта анализа требований к обучению"	После проведения анализа
93	Студенты	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 6.014 "Результаты мониторинга удовлетворённости потребителей"	Ежегодно
94	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Внешние поставщики материальных ресурсов	Списанная литература на утилизацию	Ежегодно
95	Вышестоящие организации	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Государственные образовательные стандарты	По мере их принятия
96	Вышестоящие организации	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Изменения государственных образовательных стандартов	По мере их принятия
97	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Решения о введении новой или упразднении имеющейся специальности	По мере необходимости
98	СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Рекомендации по улучшению процессов СМК и сети их взаимодействия	Ежеквартально
99	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.018 "Лист согласования и утверждения учебно-методического ресурса"	Согласно плану учебно-методической и воспитательной работы
100	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.048 "Извещение об изменении учебно-методического ресурса"	После завершения разработки
101	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Руководители процессов	Протокол заседания Совета по качеству	Ежеквартально
102	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Все рабочие места	Бланки документов для ведения записей	В соответствии с регламентом обеспечения
103	Вышестоящие организации	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	Примерные программы по дисциплинам	По мере утверждения
104	Вышестоящие организации	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	Изменения примерных программ по дисциплинам	По мере утверждения
105	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Рабочая модульная программа по дисциплине	Согласно плану учебно-методической и воспитательной работы
106	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Учебная нагрузка по предметам на год	Ежегодно

1	2	3	4	5
107	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	Общество и работодатели	Информация о профессиональной состоятельности выпускников	Ежегодно
108	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	Специалист, подготовленный к выпуску из университета	Ежегодно
109	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Руководители подразделений	Информация по результатам анализа данных	Ежемесячно
110	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Руководители процессов	Информация по результатам анализа данных	Ежемесячно
111	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	Информация о востребованности выпускников по специальностям	Ежегодно
112	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.002 "Управление балансом полномочий и ответственности"	Рекомендации по перераспределению полномочий и ответственности, являющихся причиной несоответствия	По результатам анализа причин несоответствия
113	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	Информация о конкурсе на специальность	Ежегодно
114	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	Информация о недостатках программы по дисциплине	Ежегодно
115	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Информация о недостатках плана по специальности	Ежегодно
116	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	Методики мониторинга и измерения качества обучения	Согласно плану учебно-методической и воспитательной работы
117	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Решение об аккредитации ООП	На первом выпуске по специальности
118	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Журнал учета успеваемости и посещаемости занятий студентами	Ежемесячно
119	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Отчет об итогах экзаменационных сессий.	Один раз в семестр
120	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Решение об актуализации стандарта организации СО 0.002 "Политика в области качества", внесение изменений в СО 9.006 "Цели подразделений в области качества образования" и СО 9.005 "Критерии и методы измерения процессов СМК"	Ежегодно
121	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	Заявки на организацию обучения и повышения квалификации персонала	Ежегодно
122	Руководители процессов	СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"	СО 6.023 "Результаты мониторинга процесса СМК", СО 6.023 "Оценка результативности процесса СМК"	Ежеквартально
123	СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 6.026 "Рейтинг результативности процессов СМК"	Ежегодно
124	СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"	Руководители процессов	СО 6.026 "Рейтинг результативности процессов СМК"	Ежегодно
125	СО 1.020 "Мониторинг и измерение процессов СМК"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о несоответствиях процессов СМК	По мере выявления
126	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о несоответствиях учебных программ	По мере выявления
127	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.029 "Протокол проведения корректирующих действий"	В согласованные сроки
128	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о несоответствиях учебных процессов	По мере выявления
129	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о недостатках организованности и ресурсного обеспечения рабочих мест	По мере выявления
130	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о недостатках в условиях быта и обучения студентов	По мере выявления
131	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Рекомендации по улучшениям	По мере выявления

1	2	3	4	5
132	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о недостатках, выявленных при проведении анализа СМК высшим руководством	По мере выявления
133	Руководители подразделений	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Входящая внутренняя корреспонденция	Ежедневно
134	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Руководители подразделений	Исходящая внутренняя корреспонденция	Ежедневно
135	Руководители процессов	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Входящая внутренняя корреспонденция	Ежедневно
136	СО 1.007 "Управление унифицированными системами документации"	Руководители процессов	Исходящая внутренняя корреспонденция	Ежедневно
137	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	Наиболее важные виды деятельности и подразделения для достижения целей в области качества и результативности СМК	Ежегодно
138	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.010 "Отчёт о несоответствиях"	Ежемесячно
139	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.009 "Акт внутреннего аудита"	После завершения согласованных сроков для проведения корректирующих действий
140	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.011 "Результаты анализа программы внутреннего аудита"	Ежегодно
141	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.012 "Персональный состав аудиторской группы"	После завершения согласованных сроков для проведения корректирующих действий
142	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	Руководители подразделений	Информация о выявленных несоответствиях и недостатках	Немедленно после завершения аудита
143	СО 1.010 "Определение потребности в обучении"	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	Информация о количестве мест для целевого, бюджетного и внебюджетного обучения для определения плана приёма	Ежегодно
144	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Приложения к дипломам с оценками по дисциплинам	Ежегодно
145	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Отчёт председателя государственной аттестационной комиссии по специальности	Ежегодно
146	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Зачётные книжки студентов	Ежегодно
147	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Зачетные и экзаменационные ведомости	После завершения сессий
148	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	Учебна карточка студента	После завершения сессии
149	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)"	После зачисления
150	СО 1.018 "Выпуск специалистов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.033 "Личное дело студента (выпускника)"	При выпуске
151	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Протокол заседания Совета по качеству	Ежеквартально
152	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.003 "Личная карточка сотрудника (Т2)"	Ежегодно
153	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	План и отчет о повышении квалификации за календарный год	Ежегодно
154	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.008 "Сигнал-запрос о результатах обучения (повышения квалификации) специалиста"	Ежегодно
155	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.030 "Протокол проведения предупреждающих действий"	В согласованные сроки
156	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.021 "Отчет по модульному контролю"	Согласно графику проведения модулей
157	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 6.008 "Сигнал-запрос о результатах обучения (повышения квалификации) специалиста"	После завершения обучения (повышения квалификации)
158	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Журнал учета успеваемости студентов	Согласно графику проведения модулей

1	2	3	4	5
159	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 6.015 "Задание на проектирование учебно-методических ресурсов" (в части рабочей программы по дисциплине)	Согласно плану учебно-методической и воспитательной работы
160	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.042 "Журнал куратора"	Еженедельно
161	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	Рабочая программа по дисциплине	Согласно плану учебно-методической и воспитательной работы
162	СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Журнал учета успеваемости и посещаемости занятий студентами	Ежемесячно
163	СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Зачетные и экзаменационные ведомости	По факту оказания дополнительных образовательных услуг
164	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	Анализ НИР комиссией	Постоянно
165	СО 1.015 "Разработка и внедрение рабочей модульной программы по дисциплине"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.048 "Извещение об изменении учебно-методического ресурса" (в части рабочей программы по дисциплине)	В течение 10-ти дней после утверждения изменения
166	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	Патентно-лицензионное обеспечение	Положительные решения на изобретения, авторские свидетельства и патенты	Постоянно
167	СО 1.014 "Разработка и внедрение новой основной образовательной программы"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.049 "Извещение об изменении учебного плана по специальности (направления подготовки)"	После внедрения плана по специальности
168	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Потребители	Договорные документы	В соответствии с действующим законодательством
169	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Оформление заключительного отчета по НИР	Ежегодно
170	Руководители подразделений	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.028 "Карта оценки поставщика (контрагента)"	Ежегодно
171	СО 1.019 "Мониторинг и измерение качества обучения"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Учебная карточка студента	После завершения сессии
172	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.045 "Сертификат о калибровке"	Ежегодно
173	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 6.046 "Свидетельство о поверке"	Ежегодно
174	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Отчет об итогах экзаменационных сессий.	После проведения анализа несоответствия
175	Все рабочие места	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Инициативы и предложения по улучшениям	По мере оформления
176	СО 1.009 "Отбор и приём абитуриентов"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Журнал регистрации документов абитуриентов, поступающих в университет	Ежегодно
177	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о несоответствиях в организации и ресурсного обеспечения рабочих мест	Немедленно после обнаружения
178	СО 1.012 "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Выполнение внеклассных заданий в соответствии с учебной программой	В соответствии с учебной программой
179	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	Учебная карточка студента (записи о несоответствующем уровне знаний)	По мере выявления неспособности к обучению
180	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 1.017 "Осуществление основных процессов"	Рекомендации по отчислению студента, связанные с невозможностью дальнейшего обучения	После решения о невозможности дальнейшего обучения
181	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Записи, необходимые для проведения анализа несоответствия	Во время проведения корректирующих действия
182	СО 1.023 "Управление записями и анализ данных"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Выводы анализа данных, указывающие на потенциальные несоответствия и резервы для улучшений	Ежемесячно
183	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Руководители подразделений	Мероприятия по исправлению несоответствий и устранению их последствий	Немедленно после анализа несоответствий

1	2	3	4	5
184	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Руководители подразделений	Мероприятия по устранению причин несоответствий	По плану СО 7.006 "План-отчёт корректирующих и предупреждающих действий"
185	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Руководители подразделений	Мероприятия по устранению недостатков, способных стать причиной несоответствия	По плану СО 7.006 "План-отчёт корректирующих и предупреждающих действий"
186	СО 1.022 "Внутренние аудиты"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	СО 6.010 "Отчёт о несоответствиях"	Во время проведения аудита, если несоответствие носит межфункциональный характер
187	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	Заявки на проведение аварийного ремонта элементов инфраструктуры	По мере необходимости
188	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	СО 6.024 "Отчёт об условиях учебной среды"	По мере необходимости, не реже одного раза в год
189	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	Потребность в количестве учебных помещений.	Ежегодно
190	Руководители процессов	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	Информация о занятости рабочих мест в процессах	Ежегодно
191	СО 1.006 "Управление рабочими местами и учебной средой"	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	Потребности в помещениях (площадях) для размещения рабочих мест и технических средств функциональных подразделений	По мере изменения состава рабочих мест
192	Внешние заинтересованные стороны	СО 1.005 "Управление инфраструктурой"	Норматив предельного контингента учащихся по учебным площадям	По мере формирования критериев лицензирования специальностей
193	Внешние заинтересованные стороны	СО 1.003 "Управление профессиональным потенциалом ППВС"	Требования к качеству профессорско-преподавательского состава	По мере формирования критериев лицензирования специальностей
194	Внешние заинтересованные стороны	СО 1.004 "Разработка и управление учебно-методическими ресурсами"	Требования к обеспеченности учебно-методическими ресурсами	По мере формирования критериев лицензирования специальностей
195	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.011 "Предоставление дополнительных образовательных услуг"	Распоряжение по подготовке к оказанию дополнительных образовательных услуг	В соответствии с текущей потребностью
196	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	СО 1.016 "Управление учебно-воспитательными процессами"	Информация о составе и объёме договорных обязательств университета с потребителями	Ежегодно
197	Потребители	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Договорные документы	В соответствии с действующим законодательством
198	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	Внешние организации	Итоговая отчетность по НИР	Ежегодно
199	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	СО 1.017 "Осуществление учебных процессов"	Анализ НИР комиссией	Постоянно
200	СО 1.024 "Научно-исследовательская деятельность"	СО 1.021 "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями"	Информация о несоответствиях программы проведения научно-исследовательской деятельности	Немедленно после обнаружения
201	Рабочая модульная программа	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Утверждение заявки на выделение средств	Ежегодно
202	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	СО 1.006 «Управление рабочими местами и учебной средой»	Запрос на приобретение книгоиздательской продукции	Ежеквартально
203	СО 1.006 «Управление рабочими местами и учебной средой»	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Заявка на приобретение книг	Ежеквартально
204	Внешние поставщики материальных ресурсов	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Счет на издание, гос. контракты и другие документы	По мере необходимости
205	Внешние поставщики материальных ресурсов	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Накладная/счет на издание	По мере необходимости
206	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	СО 1.006 «Управление рабочими местами и учебной средой»	Поступившая литература	По мере необходимости
207	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	СО 1.021 «Корректирующие и предупреждающие действия»	Сведения о наличии задолженности	Один раз в полугодие
208	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	СО 1.017 «Осуществление учебных процессов»	Выдача издания читателю на оределенный срок	По мере запроса
209	СО 1.017 «Осуществление учебных процессов»	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	Принятие издания у читателя	По мере запроса
210	СО 1.013 «Менеджмент библиотечной деятельности»	СО 1.001 "Стратегический менеджмент"	Отчет о деятельности научной библиотеки	Ежегодно

Приложение А (обязательное) Декларация ректора университета в области качества

Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова является базовым вузом по подготовке специалистов для агропромышленного комплекса в Поволжском регионе.

Наш вуз выполняет важную роль в формировании российского образовательного пространства, в реализации национальной программы в области высшего профессионального образования, в выполнении отраслевых научно-технических проектов и в выпуске наукоемких технологий для нужд сельского хозяйства.

Традиции высшего профессионального образования в сочетании с самыми современными методами учебного и научно-исследовательского процесса ставят наш университет в один ряд с самыми известными и авторитетными вузами России. Богатый жизненный опыт и профессионализм профессорско-преподавательского состава в сочетании с энергией и целеустремленностью молодых ученых формируют особую атмосферу духовности и интеллекта нашего университета.

Наш долг перед знаменитыми учеными и педагогами, своим трудом и талантом создавшими наш университет, оправдать их веру в славное будущее российской высшей школы и аграрного образования. Наш долг перед будущими поколениями сотрудников и студентов Саратовского государственного аграрного университета состоит в том, чтобы сохранить и приумножить интеллектуальное и культурное достояние вуза, обеспечив преемственность поколений.

Каждый выпускник нашего университета должен быть уверен в собственной конкурентоспособности и в востребованности своих профессиональных знаний современным обществом. Для этого недостаточно только знаний и навыков, а нужны также готовность к полной самоотдаче на выбранном жизненном пути и глубокое понимание законов реальной жизни.

В наступившем веке менеджмент качества является основой любой деятельности и одним из факторов достижения успеха. Развитие системы менеджмента качества в ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ» должно быть направлено на всеобщий менеджмент организации. На этом необходимо строить всю учебно-воспитательную и научную деятельность. Только в этом случае качество высшего профессионального образования, полученного в вузе, будет гарантией жизненного и профессионального успеха выпускников и залогом дальнейшего процветания университета.

Для достижения обозначенной цели в Саратовском государственном аграрном университете имени Н.И. Вавилова функционирует и непрерывно совершенствуется система менеджмента качества образования, соответствующая требованиям международных стандартов ISO 9000 и принципам менеджмента качества:

- ориентация на потребителей в лице работодателей и студентов;
- лидерство руководителя;
- вовлечение сотрудников и студентов;
- процессный подход;
- системный подход;
- постоянное улучшение всех элементов учебно-воспитательной и научной деятельности;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с внешними заинтересованными сторонами.

Как руководитель университета, я принимаю на себя обязательства по реализации политики в области качества и по постоянному улучшению результативности и

эффективности системы менеджмента качества образования Саратовского государственного аграрного университета.

Ректор

Кузнецов Николай Иванович

Приложение Б (справочное) Реализация принципов менеджмента качества

Ориентация на потребителя

Выписка из ГОСТ Р ИСО 9000-2008

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

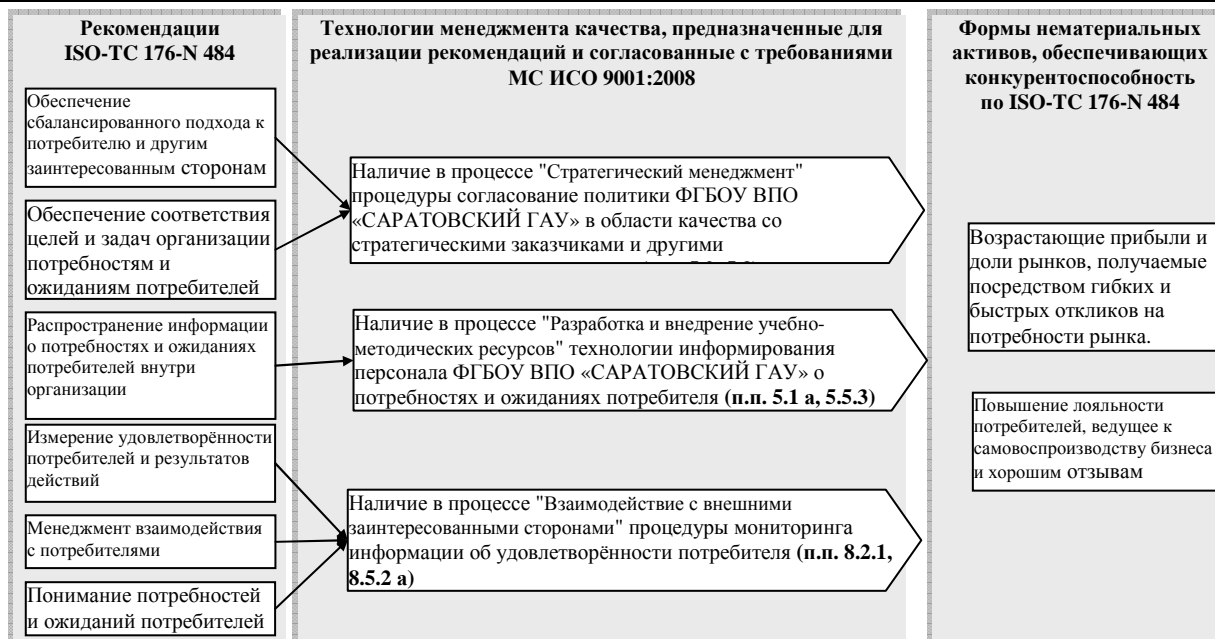


Рис. 3. Реализация принципа "Ориентация на потребителя"

Лидерство руководителя

Выписка из МС ИСО 9000-2008

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

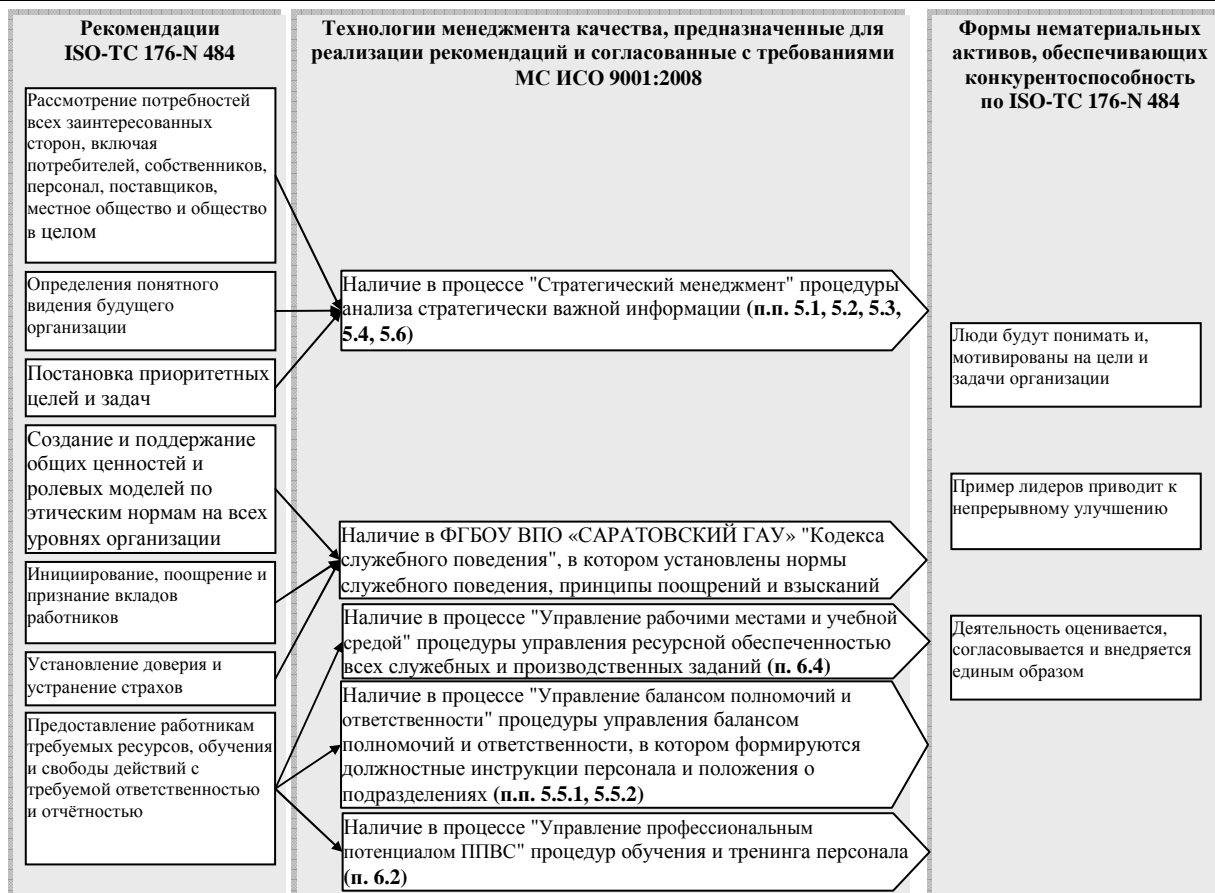


Рис. 4. Реализация принципа "Лидерство руководителя"

Вовлечение работников**Выписка из МС ИСО 9000:2008**

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

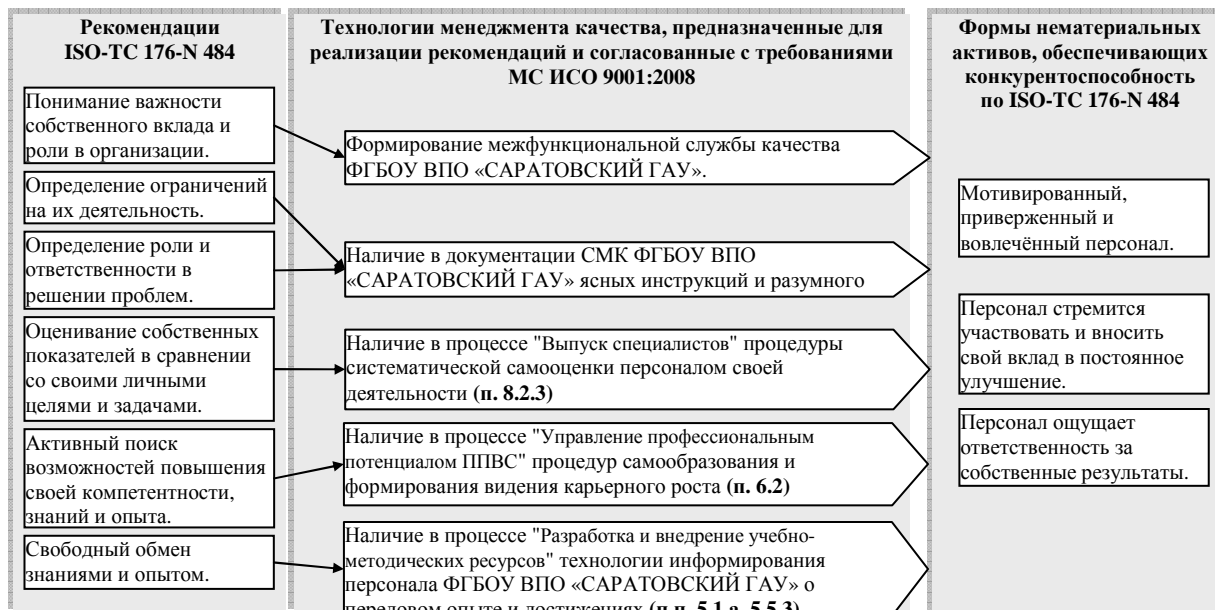


Рис. 5. Реализация принципа "Вовлечение работников"

Процессный подход**Выписка из МС ИСО 9000:2008**

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

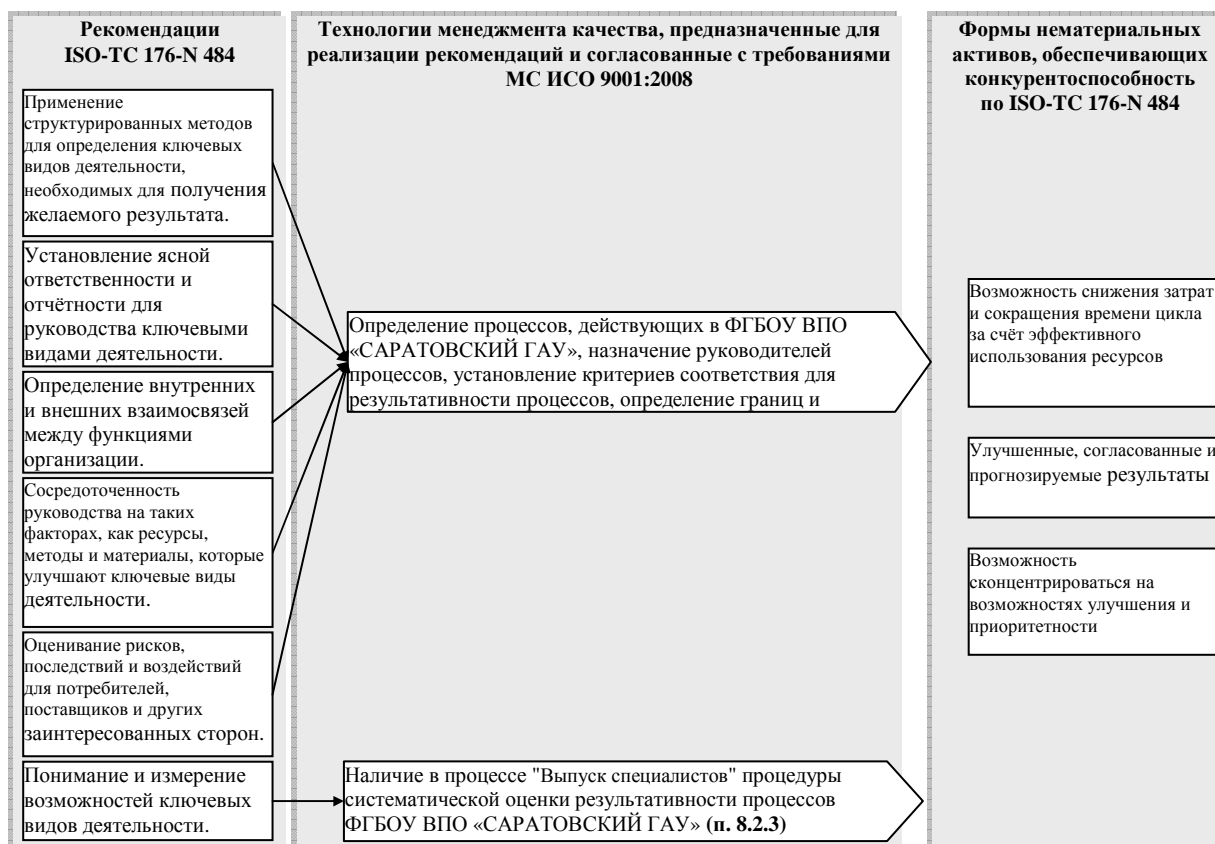


Рис. 6. Реализация принципа "Процессный подход"

Системный подход к менеджменту**Выписка из МС ИСО 9000:2008**

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

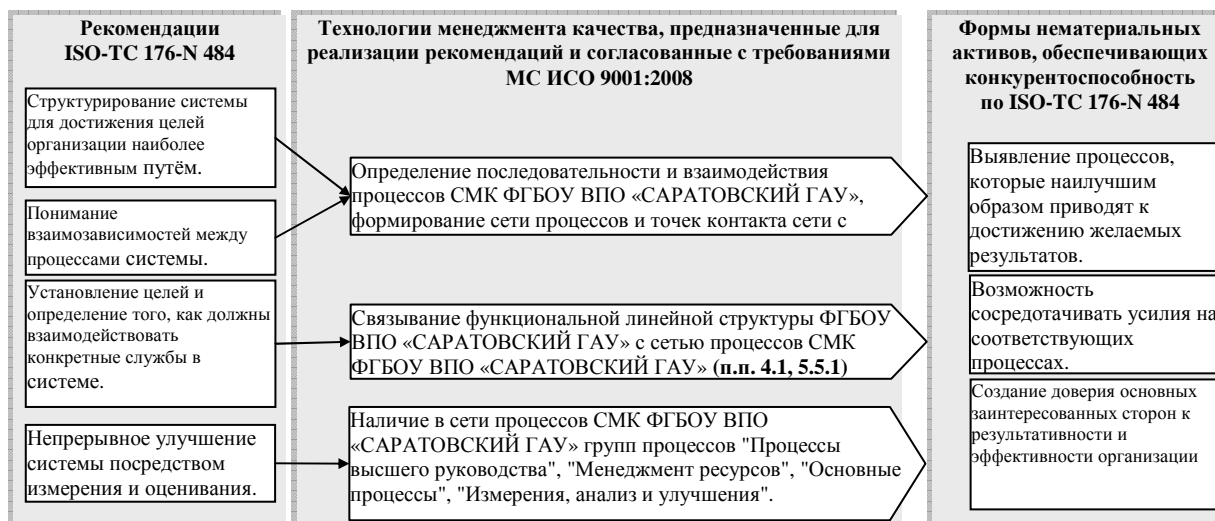


Рис. 7. Реализация принципа "Системный подход к менеджменту"

Постоянное улучшение**Выписка из МС ИСО 9000-2008**

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

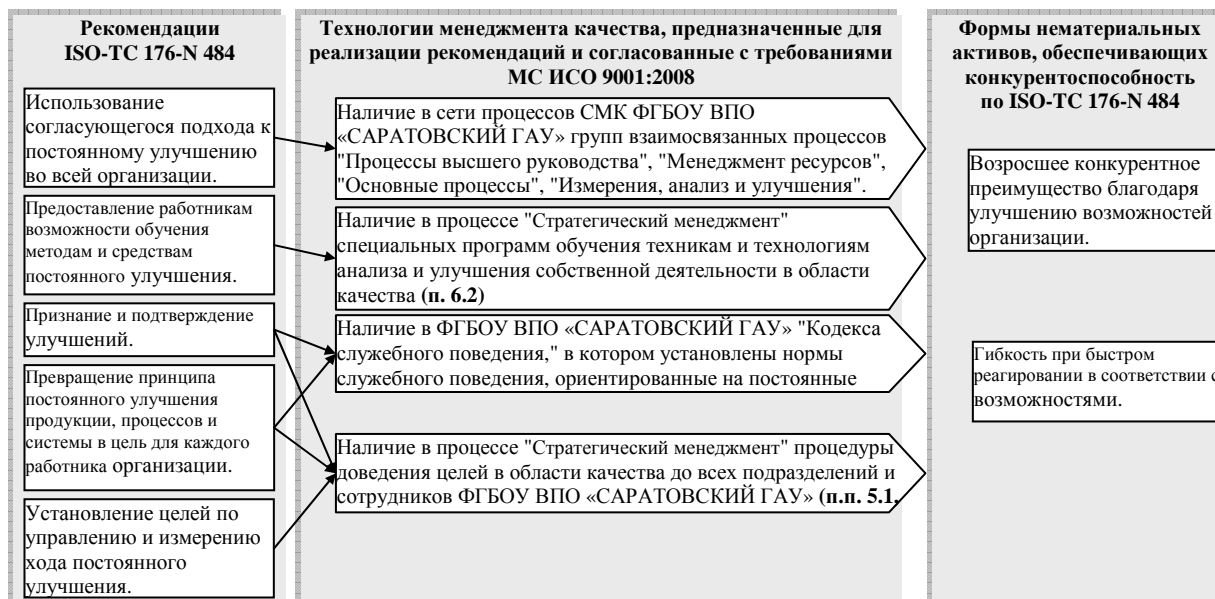


Рис. 8. Реализация принципа "Постоянное улучшение"

Принятие решений, основанное на фактах

Выписка из МС ИСО 9000:2008

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

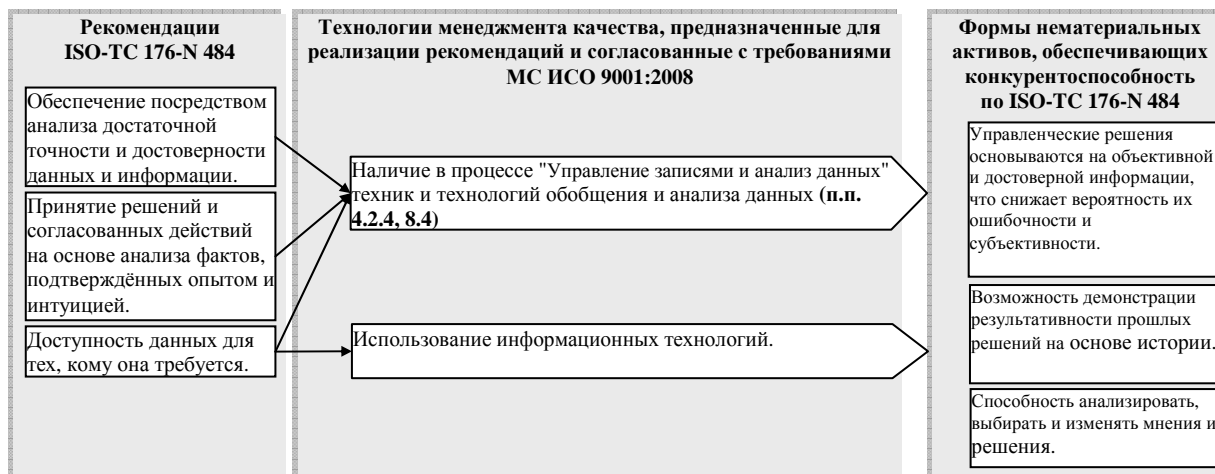


Рис. 9. Реализация принципа "Принятие решений, основанное на фактах"

Реализация цикла "PDCA"

Согласно общепринятой практике и рекомендациям, процессы СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» построены на основе цикла "PDCA" (цикл Шухарта – Деминга). Иллюстрация этого принципа менеджмента качества представлена на Рис. 10.

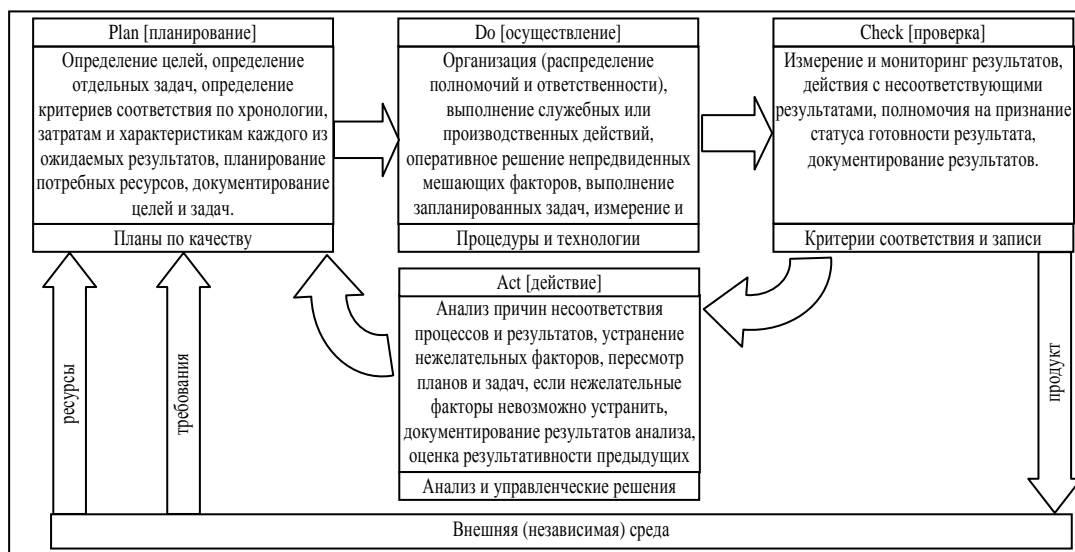


Рис. 10. Иллюстрация цикла "PDCA"

Данный принцип универсален и используется на всех уровнях организационной структуры от стратегического менеджмента до каждого рабочего места ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», на котором выполняются служебные и производственные задачи. При этом каждый вышестоящий уровень обеспечивает целеполагание для нижестоящего, а нижестоящий обеспечивает целедостижение для вышестоящего уровня.

Данная преемственность контуров управления лежит в основе модели СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ», которая соответствует рис. 1 МС ИСО 9001:2008 и представлена ниже.



Рис. 11. Иллюстрация цикла "PDCA" применительно к СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

Лист для предложений по улучшению стандарта организации

Лист регистрации изменений СО 0.001 - РИ

	Номер изменения	
	Заменённых	Номер страниц
	Новых	
	Аннулированных	
	Основание для изменения	
	Исполнитель	
	Подпись	
	Дата	

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ»

Н.И. Кузнецов

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СО 0.001-ЛУ

Проверка документа

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Специалист службы менеджмента качества	А.А. Савич		
Проверил	Главный специалист службы менеджмента качества	И.Ю. Суржанская		
Проверил				
Проверил				

Согласование документа

Подразделение	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
	Проректор по организационно-управленческой и кадровой работе	А.В. Дружкин		
	Проректор по учебной работе	С.В. Ларионов		
	Проректор по научной и инновационной работе	И.Л. Воротников		
	Проректор по воспитательной и социальной работе	О.М. Попова		
	Проректор по административно-хозяйственной работе	В.В. Васильев		
	Проректор по безопасности	В.И. Ходжейса		
	Проректор по среднему профессиональному образованию, имущественным и земельным отношениям	В.В. Храмушин		

Приказ о внедрении № _____ от _____