

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



ОКС 03.120.10

Учтённый экземпляр № \_\_\_\_\_

СО 1.017-02

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»**

**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ УЧЕБНЫХ ПРОЦЕССОВ**

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

## Предисловие

1. Разработан:	Взамен / впервые	Взамен СО 1.017-01	
	Разработчик	Управление обеспечения качества образования ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» совместно с ООО «Сибпромавтоматика»	
	По требованиям	п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 7.5.5 МС ИСО 9001:2008, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р 1.4-2004.	
	С учётом рекомендаций	ГОСТ Р ИСО 9004-2010, ГОСТ Р 52614.2-2006	
2. Утверждён:	Листом утверждения	СО 1.017-ЛУ	
3. Введён в действие:	Приказом	№ 112-ОД от 05.03.2012 г.	
4. Статус:	Соответствует сфере применения	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	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Срок действия:	До планового пересмотра:	01.03.2014 г.	
6. Последняя литера изменения:	Номер	"02"	

### Выписка из требований МС ИСО 9001:2008

<p><b>7.2 Процессы, связанные с потребителями</b></p> <p><b>7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции</b>          Организация должна определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки;</li> <li>б) требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;</li> <li>в) законодательные и другие обязательные требования, применимые к продукции;</li> <li>г) любые дополнительные требования, рассматриваемые организацией как необходимые.</li> </ul> <p>Примечание — Деятельность после поставки может включать в себя действия по гарантийному обслуживанию, контрактным обязательствам, таким как услуги по техническому обслуживанию, и дополнительные услуги, такие как утилизация или полное уничтожение.</p> <p><b>7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции</b>          Организация должна анализировать требования, относящиеся к продукции. Этот анализ должен проводиться до принятия организацией обязательства поставлять продукцию потребителю (например, участие в тендерах, принятие контрактов или заказов, принятие изменений к контрактам или заказам) и должен обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) определение требований к продукции;</li> <li>б) согласование требований контракта или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;</li> <li>в) способность организации выполнять определенные требования.</li> </ul> <p>Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).</p> <p>Если потребители не выдвигают документированных требований, организация должна подтвердить их у потребителя до принятия к исполнению.</p> <p>Если требования к продукции изменены, организация должна обеспечить, чтобы соответствующие документы были исправлены, а заинтересованный персонал был поставлен в известность об измененных требованиях.</p> <p>Примечание — В некоторых ситуациях, таких как продажи, осуществляемые через Интернет, практически нецелесообразно проводить официальный анализ каждого заказа. Вместо этого анализ может распространяться на соответствующую информацию о продукции, такую как каталоги или другие рекламные материалы.</p> <p><b>7.2.3 Коммуникация с потребителями</b>          Организация должна определять и осуществлять эффективные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) информации о продукции;</li> <li>б) прохождения запросов, контракта или заказа, включая поправки;</li> <li>в) обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей.</li> </ul> <p><b>7.5 Производство и сервисное обслуживание</b></p> <p><b>7.5.3 Идентификация и прослеживаемость</b>          Если это возможно и целесообразно, организация должна идентифицировать продукцию с помощью соответствующих средств на всех стадиях ее жизненного цикла.</p> <p>Организация должна идентифицировать статус продукции по отношению к требованиям мониторинга и измерений на всех стадиях ее жизненного цикла.</p> <p>Если прослеживаемость является требованием, то организация должна управлять специальной идентификацией продукции и поддерживать записи в рабочем состоянии (4.2.4).</p>
---

**Примечание** — В ряде отраслей промышленности менеджмент конфигурации является средством поддержания идентификации и прослеживаемости.

#### 7.5.4 Собственность потребителей

Организация должна проявлять заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением организации или используется ею. Организация должна идентифицировать, верифицировать, защищать и сохранять собственность потребителя, предоставленную для использования или включения в продукцию. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна известить об этом потребителя и поддерживать запись в рабочем состоянии (4.2.4).

**Примечание** — Собственность потребителя может включать в себя интеллектуальную собственность и сведения личного характера.

#### 7.5.5 Сохранение соответствия продукции

Организация должна сохранять продукцию в ходе внутренней обработки и в процессе поставки к месту назначения в целях поддержания ее соответствия установленным требованиям. Если это применимо, сохранение соответствия продукции должно включать в себя идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, упаковку, хранение и защиту. Требование сохранения соответствия должно быть также применено и к составным частям продукции.

#### 8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Организация должна проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителем выполнения организацией его требований, как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации.

**Примечание** — Мониторинг восприятия потребителями может включать в себя получение информации из таких источников, как исследования удовлетворенности потребителей, данные от потребителей о качестве поставленной продукции, исследования мнений пользователей, анализ оттока клиентов, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты распространителей.

## 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 Производство и обслуживание

#### 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.

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ УЧЕБНЫХ ПРОЦЕССОВ****ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

Дата введения: 01.03.2012 г.

**1 Область применения**

Настоящий стандарт организации регламентирует порядок осуществления одноимённого процесса системы менеджмента качества. Требования настоящего стандарта организации обязательны для исполнения всеми участниками процесса. Требования настоящего стандарта организации распространяются на организацию и осуществление учебно-воспитательных процессов, относящихся к числу основных процессов СМК. Сознательное нарушение требований настоящего стандарта организации является нарушением исполнительской дисциплины и может быть основанием для взыскания, учитывающего тяжесть последствий от допущенного нарушения.

**2 Термины, определения, обозначения и сокращения**

Термины, определения и сокращения, применяемые в настоящем стандарте организации, использованы в соответствии с СО 9.001 "Глоссарий системы менеджмента качества".

Используемые графические обозначения расшифрованы по месту их применения.

Состав ссылочных документов приведён в СО 8.001 "Документация системы менеджмента качества".

**3 Общие сведения о процессе****3.1 Предназначение процесса**

Настоящий процесс в системе менеджмента качества предназначен для:

- а) обеспечения соответствия СМК требованиям п.п. 1.2; 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 7.2.3; 7.5.5; 8.2.1 МС ИСО 9001:2008 с учётом рекомендаций соответствующих разделов ГОСТ Р 52614.2-2006;
- б) обеспечения удовлетворённости внутренних и внешних потребителей данного процесса.

**3.2 Управление процессом**

Руководителем процесса является проректор по учебной работе, выполняющий свои обязанности в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, а также:

- а) п. 7.10 СО 0.001 "Система менеджмента качества высшего профессионального образования";
- б) должностной инструкции СО 4.005 "Руководитель процесса";
- в) правил СО 3.006 "Управление процессом".

Критерии соответствия настоящего процесса приведены в СО 9.005 "Критерии и методы измерения процессов СМК".

**3.3 Конфигурация процесса**

Процесс имеет две самостоятельные конфигурации, которые обеспечивают нормальное функционирование деятельности по организации и осуществлению учебных процессов:

- 1. Осуществление учебных процессов в университете;
  - 2. Организация и проведение учебной и производственной практики;
- Взаимная связь между конфигурациями процесса представлена в табл. №1

Табл. 1. Взаимная связь процесса и его конфигураций с другими процессами СМК

Входы процесса (коды по таблице 7 СО 0.001)		Конфигурация процесса	Выходы процесса (коды по таблице 7 СО 0.001)			
71	Приложения к лицензии на право ведения образовательной деятельности	<b>Осуществление учебных процессов в университете (Табл. 2)</b>	График учебного процесса на год	А		
62	Списки групп зачисленных для обучения студентов					
13	Учебный план по специальностям		СО 6.042 «Журнал куратора»	160		
39	Учебно-методические ресурсы для учебно-воспитательных процессов					
49	Расписание занятий					
75	Способность и готовность студентов к обучению				Специалист, подготовленный к выпуску из университета	108
178	Выполнение внеклассных занятий в соответствии с учебной программой				Отчисление студента, в связи с несоответствием его квалификационных характеристик требованиям государственных образовательных стандартов	59
180	Рекомендации по отчислению студента, связанные с невозможностью дальнейшего обучения					
77	Рекомендации по изменению учебного расписания для неуспевающих студентов	Распоряжение по подготовке к оказанию дополнительных образовательных услуг	195			
208	Издание выданное читателю на установленный срок правилами пользования научной библиотекой		Принятие издания у читателя	209		
81	Приказ об аккредитации основной образовательной программы	<b>Организация и проведение учебной и производственной практики (Табл. 3)</b>	Требования к содержанию и оформлению документов, направляемых внешним заинтересованным сторонам	89		
А	График учебного процесса на год		Договорные документы	168		
84	СО 6.014 «Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей»		Информация о претензиях или неудовлетворенности заказчиков	90		
83	Информация о претензиях или неудовлетворенности качеством обучения или учебным процессом		Значимая информация, поступающая от внешних заинтересованных сторон, СО 6.014 «результаты мониторинга удовлетворенности потребителей»	88		
93	СО 6.014 «Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей»					
197	Договорные документы		Информация о составе и объеме договорных обязательств университета с потребителями	196		

### 3.4 Потоквая диаграмма процесса

В соответствии с рекомендациями п. 5 ISO/TC 176/SC 2/N 525 R, п. 5.2 ISO/TC 176/SC 2/N 544 R2, п. 4.5.2.5 б) в) ISO/TR 10013:2007, ГОСТ Р 52294-2004 и требованиями п. 4.1 МС ИСО 9001:2008 в Табл. 1 представлены:

а) входы и выходы процессов (с учётом их идентификации, использованной в Табл. 6 "Рабочая сеть процессов СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»" и Табл. 7 "Процессы информационного обмена в СМК ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»" СО 0.001 "Система менеджмента качества высшего профессионального образования");

- б) распределение полномочий и ответственности между участниками процесса;  
 в) ссылочные документы, регламентирующие отдельные операции процесса;  
 г) последовательность выполнения операций и характер взаимодействия участников процесса между собой.

Табл. 2. Описание процесса "Осуществление учебных процессов в университете"

Интерфейсы процесса	Схема взаимодействия участников процесса							Наименование (описание) действий	Ссылки
	7	6	5	4	3	2	1		
Вход (71)	→					●		Получение приложения к лицензии на право ведения образовательной деятельности (вход процесса "Разработка и внедрение новой ООП")	СО 1.014
Вход (62)	→					○	●	Списки групп зачисленных для обучения студентов (выход процесса "Отбор и приём абитуриентов")	СО 1.009
Вход (13)	→					○	●	Учебный план по специальности (выход процесса "Разработка и внедрение новой ООП")	СО 1.014
Выход (А)	←					○	●	График учебного процесса на год	
							●	Годовой календарный график	
Вход (39)	→					○	●	Учебно-методические ресурсы для учебно-воспитательных процессов (выход процесса "Управление учебно-воспитательными процессами")	СО 1.016
Вход (208)	→					●		Выдача издания читателю, на срок установленный правилами пользования научной библиотекой (выход процесса «Менеджмент библиотечной деятельности»)	СО 1.013
Выход (209)	←					●		Принятие издания у читателя (вход процесса «Менеджмент библиотечной деятельности»)	СО 1.013
Вход (199)	→					○	○	Результаты НИР (выход процесса "Научно-исследовательская деятельность")	СО 1.024
							●	Учет контингента студентов	
Вход (49)	→					●		Расписание занятий и экзаменационных сессий (выход процесса "Управление учебно-воспитательными процессами")	СО 1.016
Вход (75)	→	●						Способность и готовность студентов к обучению (выход процесса "Участие студентов в учебно-воспитательном процессе")	СО 1.012
Выход (195)	←	○		○				Участие студентов в мероприятиях учебно-воспитательных процессов. Получение дидактической информации и практических навыков. Формирование цельной системы знаний по учебным дисциплинам. Формирование начальных профессиональных знаний. Прохождение дополнительных образовательных услуг (вход процесса «Предоставление дополнительных образовательных услуг»)	СО 1.011
Вход (178)	→	●						Выполнение самостоятельных учебных работ. Участие в общественной жизни университета. Поддержание и укрепление здоровья студентов. Воспитание профессиональной ответственности.	СО 1.012
		●						Демонстрация знаний и навыков студентами в процессе обучения.	
Выход (160)	←	●				○		"Журнал куратора" (вход процесса "Управление записями и анализ данных")	СО 1.023, СО 6.042
Выход (46)	←	●						Отчёт о выполнении учебной программы (вход процесса "Управление учебно-воспитательными процессами")	СО 1.016
							●	Назначение студентов на стипендию	
Вход (180)	→					●		Рекомендации по отчислению студента, связанные с невозможностью дальнейшего обучения (выход процесса "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями")	СО 1.021
Выход (59)	←					●		Отчисление студента, в связи с несоответствием его квалификационных характеристик требованиям государственных образовательных стандартов	
Вход (77)	→					●		Рекомендации по изменению учебного расписания для неуспевающих студентов (выход процесса "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями")	СО 1.021
Выход (108)	←	●				●		Специалист, подготовленный к выпуску из университета (вход процесса "Выпуск специалистов")	СО 1.018
								Участники процесса	
								1 Руководитель процесса - проректор по учебной работе	ДИ "Руководитель процесса"
								2 Управление обеспечения качества образования	
								3 Деканы факультетов	
								4 Преподаватели	
								5 Кураторы учебных групп	
								6 Студенты	
								7 Проректор по воспитательной работе	
Условные обозначения								● - Ответственный исполнитель	← - Входы/ выходы процесса
								○ - Соисполнитель	→ - Направления движения информации
									▬ - Траектория основного потока

Табл. 3. Описание процесса «Организация и проведение учебной и производственной практики»

Интерфейсы процесса	Схема взаимодействия участников процесса							Наименование (описание) действий	Ссылки			
	7	6	5	4	3	2	1					
Вход (81)	●							Приказ об аттестации основной образовательной программы (выход процесса "Выпуск специалистов")	СО 1.018			
Вход (А)	◻	●						График учебного процесса на год				
Вход (84)	●							"Результаты мониторинга удовлетворённости потребителей" – поступают от работодателей	СО 1.010 СО 6.014			
Вход (83)	○							Информация о претензиях или неудовлетворённости качеством обучения или учебным процессом – поступает от работодателей				
Вход (93)	●							"Результаты мониторинга удовлетворённости потребителей" – поступают от студентов	СО 1.010 СО 6.014			
Выход (89)	●							Требования к содержанию и оформлению документов, направляемых внешним заинтересованным сторонам (вход процесса "Управление унифицированными системами документации")	СО 1.007			
Выход (88)	●							Значимая информация, поступающая от внешних заинтересованных сторон, "Результаты мониторинга удовлетворённости потребителей" (вход процесса "Управление записями и анализ данных")	СО 1.023, СО 6.014			
Выход (90)	●							Информация о претензиях или неудовлетворённости заказчиков (вход процесса "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями")	СО 1.021			
Вход (197)	○							Договорные документы - от потребителей				
Выход (168)	○							Договорные документы - в адрес потребителей (базовые хозяйства)				
Выход (196)	●							Информация о составе и объёме договорных обязательств университета с потребителями (вход процесса "Управление учебно-воспитательными процессами")	СО 1.016			
								Участники процесса	Регламенты участников процесса	Ссылки		
								1				
								2				
								3				
								4 Начальник юридического отдела				
								5 Руководители высшего и среднего звена управления				
								6 Проректор по учебной работе				
								7 Руководитель процесса - начальник отдела организации практики и содействия трудоустройству выпускников	ДИ "Руководитель процесса"	СО 4.005		
Условные обозначения	●	- Ответственный исполнитель		◻	- Соисполнитель		◀	- Входы/ выходы процесса		▶	- Траектория основного потока	

**Лист для предложений по улучшению стандарта организации**



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ»

\_\_\_\_\_  
Н.И. Кузнецов**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ УЧЕБНЫХ ПРОЦЕССОВ****ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

СО 1.017-ЛУ

**Проверка документа**

	<b>Должность</b>	<b>Фамилия И.О.</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
Разработал	Специалист службы менеджмента качества	А.А. Савич	_____	_____
Проверил	Главный специалист службы менеджмента качества	И.Ю. Суржанская	_____	_____
Проверил	_____	_____	_____	_____
Проверил	_____	_____	_____	_____

**Согласование документа****Подразделение**

<b>Подразделение</b>	<b>Должность</b>	<b>Фамилия И.О.</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
_____	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 введении № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_