

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



Учтённый экземпляр № \_\_\_\_\_

ОКС 03.120.10

СО 1.020-02

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

**МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ СМК**

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

## Предисловие

1. Разработан:	Взамен / впервые	Взамен СО 1.020-01
	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; 8.1; 8.2.3 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 1.020-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
5. Срок действия:	До планового пересмотра:	01.03.2014 г.
6. Последняя лите-ра изменения:	Номер	"02"

### Выписка из требований МС ИСО 9001:2008,

#### 8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Организация должна использовать подходящие методы мониторинга и, где это применимо, измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. Если запланированные результаты не достигаются, то должны предприниматься необходимые коррекции и корректирующие действия.

**П р и м е ч а н и е** — При определении подходящих методов организация должна учитывать тип и объем мониторинга или измерений, подходящих для каждого из таких процессов, в отношении их влияния на соответствие требованиям к продукции и на результативность системы менеджмента качества.

### Выписка из требований ГОСТ Р 52614.2-2006

#### 8.2.3 Мониторинг и измерение процессов в образовательных организациях

Образовательная организация должна проводить измерение и мониторинг процессов, используемых для управления и предоставления образовательной продукции. Измерение должно проводиться с установленной периодичностью.

Ниже приведены примеры процессов, которые необходимо подвергать мониторингу, но не обязательно ограничиваться этими процессами:

- а) администрирование приема и оценки;
- б) управление регистрацией;
- в) образовательные программы.

Образовательная организация должна документально оформить методы, используемые при измерениях процессов. Примеры методов включают сравнительный анализ, статистические методы, определение цикличности, и т.д..

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

**МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ СМК****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 действия по определению результативности процессов СМК и областей возможного их улучшения. 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; 8.1; 8.2.3 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 представитель руководства по системе менеджмента качества, выполняющий свои обязанности в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, а также:

- а) п. 8.2 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 Поточковая 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. 1. Описание процесса "Мониторинг и измерение процессов СМК"

Интерфейсы процесса	Схема взаимодействия участников процесса							Наименование (описание) действий	Ссылки	
	7	6	5	4	3	2	1			
Вход (122) →	●							"Оценка результативности процесса СМК" поступает от руководителей процессов	СО 6.023, СО 6.025	
	●	○						Оценка соответствия процессов по действующим критериям. Оценка результативности процессов. Сопоставление результативности процессов с уровнем удовлетворённости потребителей этих процессов.		
	●	○						Анализ результатов измерения процессов СМК, анализ тенденций, областей возможного улучшения процессов и всей СМК		
Выход (125) ←	●	○						Информация о несоответствиях процессов СМК (вход процесса "Корректирующие и предупреждающие действия, связанные с несоответствиями")	СО 1.021	
Выход (123) ←	●							"Рейтинг результативности процессов СМК" (вход процесса "Стратегический менеджмент")	СО 1.001, СО 6.026	
Выход (124) ←	●							"Рейтинг результативности процессов СМК" – предоставляется руководителям процессов	СО 6.026	
Выход (98) ←	●							Рекомендации по улучшению процессов СМК и сети их взаимодействия (вход процесса "Управление записями и анализ данных")	СО 1.023	
								Участники процесса	Регламенты участников процесса	Ссылки
							1			
							2			
							3			
							4			
							5	Руководители процессов		
							6	Председатель учебно-воспитательной комиссии		
							7	Руководитель процесса - Представитель руководства по системе менеджмента качества	ДИ "Руководитель процесса"	СО 4.005
Условные обозначения	● - Ответственный исполнитель	○ - Соисполнитель	← - Входы/ выходы процесса	→ - направления движения информации	→ - Траектория основного потока					

**Лист для предложений по улучшению стандарта организации**

## Лист регистрации изменений СО 1.020 - РИ

Номер изменения	Номер страниц			Основание для изменения	Исполнитель	Подпись	Дата
	Заменённых	Новых	Анулированных				

## УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ»

\_\_\_\_\_ Н.И. Кузнецов

\_\_\_\_\_

## МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ СМК

### ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

СО 1.020-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 \_\_\_\_\_