

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 1 из 63</i>
	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования Сибирский федеральный университет Лесосибирский педагогический институт – филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет»
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	РК - 2010

Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Дата введения:

Россия,
 662544, г. Красноярск,
 ул. Победы, 42
 Тел./факс (39145) 6 11 80
 E-mail: lpikrgu@wood.krasnet.ru

Лесосибирск 2010

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 2 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

Оглавление

Введение.....	4
1. Область применения.....	7
1.1 Общие положения.....	7
2. Нормативные ссылки.....	7
3. Термины и определения.....	8
4. Система менеджмента качества.....	11
4.1. Общие требования.....	11
4.2. Требования к документации.....	12
4.2.1. Общие положения.....	12
4.2.2. Руководство по качеству.....	13
4.2.3. Управление документацией.....	13
4.2.4. Управление записями.....	14
5. Ответственность руководства.....	14
5.1. Обязательства руководства.....	14
5.2. Ориентация на потребителя.....	15
5.3. Политика в области качества.....	15
5.4. Планирование.....	18
5.4.1. Цели в области качества.....	18
5.4.2. Планирование создания и развития системы менеджмента качества.....	18
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	18
5.5.1. Ответственность и полномочия.....	18
5.5.2. Представитель руководства.....	20
5.5.3. Внутренний обмен информацией.....	21
5.6. Анализ со стороны руководства.....	22
5.6.1. Общие положения.....	22
5.6.2. Входные данные для анализа.....	22
5.6.3. Выходные данные анализа.....	22
6. Менеджмент ресурсов.....	23
6.1. Обеспечение ресурсами.....	23
6.2. Кадровые ресурсы.....	24
6.2.1. Общие положения.....	24
6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка.....	24
6.3. Инфраструктура.....	24
6.3.1. Информационно-методические ресурсы.....	24
6.3.2. Здания, сооружения, оборудование и другое имущество.....	25
6.4. Производственная среда.....	25
7. Процессы жизненного цикла продукции.....	26
7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции.....	26
7.2. Процессы, связанные с потребителями.....	33
7.2.1. Определение требований, относящихся к образовательному продукту (продукции).....	33
7.2.2. Анализ требований, относящихся к образовательному продукту (продукции).....	33
7.2.3. Связь с потребителями.....	34
7.3. Проектирование и разработка.....	35
7.3.1. Планирование проектирования и разработки.....	35
7.3.2. Входные данные проектирования и разработки.....	36

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 3 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки.....	36
7.3.4. Анализ проектирования и разработки.....	36
7.3.5. Верификация проектирования и разработки.....	36
7.3.6. Валидация проектирования и разработки.....	37
7.3.7. Управление изменениями проектирования и разработки.....	37
7.4. Приобретение услуг.....	37
7.4.1. Процесс приобретения.....	37
7.4.2. Информация по приобретению.....	38
7.4.3. Верификация приобретения.....	38
7.5. Проведение работ и оказание образовательных услуг.....	38
7.5.1. Управление проведением работ и оказанием образовательных услуг.....	38
7.5.2. Валидация процессов проведения работ и оказания образовательных услуг.....	39
7.5.3. Идентификация и прослеживаемость.....	39
7.5.4. Собственность потребителей.....	40
7.5.5. Защита собственности потребителей при проведении работ и оказании образовательных услуг.....	40
7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений.....	40
8. Измерение, анализ и улучшение.....	40
8.1. Общие положения.....	40
8.2. Мониторинг и измерение.....	41
8.2.1. Удовлетворенность потребителей.....	41
8.2.2. Внутренние аудиты (проверки).....	42
8.2.3. Мониторинг и измерение процессов.....	42
8.2.4. Контролирование и измерение образовательных услуг	42
8.3. Управление несоответствующей продукцией (образовательным продуктом).....	43
8.4. Анализ данных.....	43
8.5. Улучшение.....	44
8.5.1. Постоянное улучшение.....	44
8.5.2. Корректирующие действия.....	45
8.5.3. Предупреждающие действия.....	45
Лист согласования.....	47
Приложение 1.....	48
Приложение 2.....	49
Приложение 3.....	50
Приложение 4.....	58
Приложение 5.....	59
Приложение 6.....	60
Приложение 7.....	61

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 4 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ Система менеджмента качества

Введение

Руководство по качеству является документом первого уровня наряду с Миссией и Политикой в области качества и Программой развития Лесосибирского педагогического института – филиала федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет» на 2011-2020 г.г (далее Программа развития института). Руководство по качеству включает в себя описание области применения системы менеджмента качества ЛПИ – филиала СФУ, последовательность и взаимодействие его основных и обеспечивающих процессов. Руководство по качеству включает в себя все применяемые документированные процедуры, требуемые ИСО 9000 и не противоречит Уставу СФУ и Положению о ЛПИ – филиале СФУ.

Система менеджмента качества распространяется на деятельность в области высшего профессионального, послевузовского и дополнительного образования, осуществляемую ЛПИ – филиалом СФУ. В соответствии с Лицензией рег.№0069 от 21.07.2010 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки, институт имеет право осуществления образовательной деятельности.

Требования Руководства по качеству являются обязательными для всего персонала ЛПИ – филиала СФУ.

Управление «Руководством по качеству»

За разработку и внесение изменений в «Руководство по качеству» несет ответственность заместитель директора по УР – уполномоченный по качеству ЛПИ – филиала СФУ, за рассылку – заведующий лабораторией тестирования и мониторинга качества образования.

«Руководство по качеству» утверждается на заседании Ученого совета ЛПИ – филиала СФУ и вводится в действие приказом директора института в течение одного месяца со дня утверждения.

Все экземпляры «Руководства по качеству» пронумерованы, зарегистрированы и выдаются под подпись согласно листа рассылки.

Хранение «Руководства по качеству» осуществляется в порядке, установленном документированной процедурой «Управление документацией».

Допускается хранение и пользование «Руководством по качеству» в локальной электронной сети ЛПИ – филиала СФУ. Ответственным за хранение «Руководства по качеству» является заведующий лабораторией тестирования и мониторинга качества образования (ТиМКО).

Необходимость внесения изменений в «Руководство по качеству» определяется заместителем директора по УР – уполномоченным по качеству ЛПИ – филиала СФУ.

Вносимые изменения оформляются в порядке, установленном документированной процедурой «Управление документацией».

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 5 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ПК-2010	Система менеджмента качества

Периодическая проверка «Руководства по качеству» производится не реже одного раза в год заместителем директора по УР – уполномоченным по качеству и заведующим лабораторией ТиМКО.

Руководители подразделений обеспечивают индивидуальное ознакомление персонала структурных подразделений с содержанием «Руководства по качеству» или его разделами под подпись в листе ознакомления.

Используемые сокращения

АХРиР -	Административно – хозяйственная работа и развитие
В -	Владелец процесса - руководит работами, координирует работу исполнителей и принимает решение, обобщает результаты работ, владеет ресурсами процесса
ВР -	Воспитательная работа
ДП -	Документированная процедура
ДИ -	Должностная инструкция
И -	Исполнитель - получает информацию о принятом решении
Институт/ ЛПИ – филиал СФУ -	Лесосибирский педагогический институт – филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет»
ОУ-	Образовательное учреждение
О -	Ответственный за процесс - руководит работами, координирует работу исполнителей, принимает решения, обобщает результаты, несет ответственность за конечные результаты
Ответственный секретарь ОК	Ответственный секретарь отборочной комиссии
ОИТ -	Отдел информационных технологий
ОД -	Образовательная деятельность
ОК -	Отдел кадров
ООТ ТБ -	Ответственный за охрану труда и технику безопасности
Подразделение -	Структурное подразделение (факультет, кафедра, отдел, лаборатория, бухгалтерия и др.)
Политика -	Политика ЛПИ – филиала СФУ в области качества
ППС -	Профессорско-преподавательский состав
РВС -	Развитие и внешние связи
Реестр-	Реестр основных процессов и видов деятельности системы менеджмента качества ЛПИ – филиала СФУ
РОУ -	Развитие и оперативное управление
СМК -	Система менеджмента качества
У -	Участник проводимых работ - несет ответственность за

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 6 из 63</i>
 РК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

УОО -	качество выполняемой работы в сфере его компетенции
УР -	Учебно-организационный отдел
Лаборатория	Учебная работа
ТиМКО -	Лаборатория тестирования и мониторинга качества образования
ФДО -	Факультет дополнительного образования

Адресаты рассылки «Руководства по качеству»

Заместитель директора по учебной работе
 Заместитель директора по научной и воспитательной работе
 Заместитель директора по административно-хозяйственной работе и развитию
 Ведущий юрисконсульт
 Руководители структурных подразделений

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 7 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК-2010	Система менеджмента качества

1 Область применения

1.1 Общие положения

Настоящее «Руководство по качеству» формирует политику в области качества, ответственность руководства, а также содержит полное описание СМК института, разработанной на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000, стандартов и требований Европейской сети гарантий качества в высшем образовании (ENQA).

При внедрении СМК реализован процессный подход:

- определены процессы, необходимые для СМК;
- установлены последовательность и взаимодействие процессов;
- установлены критерии и методы для оценки и повышения эффективности процессов;
- предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов;
- осуществляется мониторинг, измерения и анализ процессов;
- осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Реестр процессов СМК института приведен в разделе 7.1.5 настоящего Руководства по качеству. Ответственность за управление процессами, выполнение требований по качеству и организацию корректирующих действий в подразделениях несут владельцы процессов, ответственные за процессы и руководители подразделений в соответствии с предоставленными им полномочиями.

Для осуществления деятельности и удовлетворения запросов потребителей в образовательных услугах в институте внедрена СМК в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2008.

Действие системы менеджмента качества, описанной в настоящем «Руководстве по качеству», распространяется на процессы и виды деятельности, указанные в Реестре основных процессов и видов деятельности системы менеджмента качества ЛПИ – филиала СФУ (Приложение 6). Область сертификации СМК института не распространяется на процессы и виды деятельности, не указанные в Реестре основных процессов и видов деятельности системы менеджмента качества ЛПИ – филиала СФУ (Реестр).

2 Нормативные ссылки

В настоящем «Руководстве по качеству» использованы нормативные ссылки:

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. №3366-1 (ред. от 28.09.2010) "Об образовании"

Федеральный Закон от 22.08.1996 г. № 125-ФЗ (ред. От 27.07.2010) "О высшем и послевузовском профессиональном образовании"

Постановление Правительства РФ от 14.08.2008 №71 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении).

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 8 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

ISO 9000: 2005 -	Системы управления качеством. Основные положения и словарь.
ISO 9001:2008 -	Системы менеджмента качества. Требования.
ISO 9004: 2000 -	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

3 Термины и определения

Применяемые в «Руководстве по качеству» термины и определения, относящиеся к понятиям системы менеджмента качества, соответствуют международному стандарту ISO 9000.

Другие термины, употребляемые в «Руководстве по качеству», соответствуют определениям, принятым в государственной системе стандартизации и нормативных документах Госстандарта России.

В «Руководстве по качеству» используются также определения, приведенные ниже.

ISO 9000 -	Один из четырёх основных стандартов серии ISO 9000 - устанавливает принципы и основные понятия управления качеством, описывает содержание серии стандартов и даёт перечень терминов и их определений для использования в любой организации.
ISO 9001 -	Один из четырёх основных стандартов серии ISO 9000 определяет требования к системам управления качеством, если организации необходимо продемонстрировать способность удовлетворить требования потребителей и органов власти. ISO 9001 описывает, что должно быть сделано для создания системы управления качеством, а не как это сделать.
Аудит -	Проверка соответствия фактических показателей требуемому уровню показателей, предъявляемых к образовательной услуге, и степень их выполнения.
Бенчмаркинг -	Метод использования опыта, передовых достижений лучших организаций, подразделений собственной организации, отдельных специалистов для повышения эффективности работы, совершенствования основных и обеспечивающих процессов; основан на анализе конкретных результатов и их использовании в собственной деятельности.
Валидация -	Проверка соответствия результатов образовательной деятельности требованиям потребителей.
Верификация -	Оценка приобретенных образовательных услуг для определения их соответствия указанным требованиям к приобретению.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 9 из 63</i>
 РК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

Владелец процесса -	Должностное лицо, осуществляющее общее руководство и ответственное за качество разработки, внедрение, поддержание и постоянное улучшение процесса в институте, а также за его экономическую эффективность и владеющее ресурсами, обеспечивающими процесс.
Вход процесса -	Материал или данные, которые преобразуются или расходуются, чтобы создать то, что появится на выходе процесса.
Выход процесса -	Данные или требуемые характеристики объекта, субъекта, произведенные процессом.
Должностная инструкция -	Один из локальных нормативных актов третьего уровня, принимаемых работодателем и определяющий действия исполнителей на рабочих местах.
Записи -	Необходимая составная часть документации, по которой можно судить о результативности и эффективности функционирования СМК. Записи ведутся на всех этапах жизненного цикла продукции, по всем процессам, по всем видам деятельности.
Инфраструктура -	Комплекс взаимосвязанных обслуживающих структур или объектов, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования системы.
Качество -	Интегрированная совокупность функционально обусловленных свойств объекта, процесса или явления.
Ключевой процесс -	Процесс выполнения работ, наиболее важный для результатов деятельности института, удовлетворения потребителей и общества.
Компетентность -	Наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.
Корректирующие действия -	Устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения
Маркетинг -	Деятельность, предпринимаемая с целью создания и поддержания благоприятного имиджа.
Маркетинговый анализ -	Сбор и обработка маркетинговой информации, систематизированное проведение маркетинговых исследований.
Методическая инструкция -	Документ, устанавливающий единые нормы и правила выполнения отдельных видов работ в институте, поясняющий требования стандарта и не вошедшие в него в силу специфики работ, а также осуществление контроля по их выполнению.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 10 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

Миссия -	Стратегическая (генеральная) цель, выражающая смысл деятельности, общепризнанное предназначение организации.
Мониторинг -	Систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения процессов.
Образовательная услуга -	Объем учебной и научной информации, передаваемой потребителю в виде суммы знаний общественного и специального характера, а также практических навыков, передаваемых потребителю по определенной программе.
Организационная структура -	Обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, в соответствии с которой подразделение выполняет свои функции.
Ответственный за процесс (руководитель процесса) –	Должностное лицо структурного подразделения института, ответственное за разработку, внедрение, поддержание и постоянное улучшение вверенного ему процесса.
Положение о структурном подразделении (ПСП)-	Документ, определяющий порядок создания (образования) подразделения; правовое положение подразделения в организационной структуре института; структура подразделения; задачи, функции, права и ответственность подразделения; порядок взаимодействия с другими подразделениями.
Потребитель -	Студенты, их семья, работодатели, государство и общество в целом.
Предупреждающие действия -	Устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.
Продукция (образовательный продукт) -	Усвоенное содержание образовательного процесса (образовательные программы, методическое сопровождение образовательного процесса и пр.), удовлетворяющее потребности человека и через него потребности общества, представляющее собой объективную ценность и формирующее субъекта.
Процесс -	Последовательность исполнения функций, работ, направленных на создание результата, имеющего ценность для потребителя.
Ресурсы -	Информация (документы, файлы), финансы, материалы, персонал, оборудование, инфраструктура, среда, программное обеспечение, необходимые для выполнения основных и обеспечивающих процессов.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 11 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

Руководство по качеству -	Документ первого уровня, в котором дается общее описание системы качества и составляющих ее подсистем (планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества).
Самооценка -	Способ сопоставления своей деятельности и ее результатов с заранее заданной моделью работы организации, служащей эталоном; метод, позволяющий определить степень достижения поставленных целей, выявить возможные отклонения и причины, их вызывающие.
Сертификат -	Письменное подтверждение, выданное уполномоченным органом, свидетельствующее о том, что организация соответствует утвержденному набору стандартов или требований.
Стратегия -	Спланированная система действий, направленная на то, чтобы достигнуть установленных целей. В процессе реализации стратегия может корректироваться в соответствии с изменяющимися рыночными условиями.
Управление записями -	Обеспечение руководителей структурных подразделений и руководства института возможностью быстрого доступа к данным о качестве, возможностью оперативно получать достоверную информацию о результатах деятельности каждого конкретного подразделения.
Управление качеством -	Деятельность, направленная на достижение показателей качества образовательного процесса и ориентированная на человеческий фактор.
Управление несоответствующей продукцией-	Порядок действий с продукцией, признанной несоответствующей требованиям, установленным потребителем.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

Деятельность института осуществляется в условиях управления процессами и видами деятельности.

Процессы определены в Реестре в соответствии с типовой моделью СМК, которая обеспечивает согласование процессов построения СМК, провозглашённых стандартами серии ISO и требованиями Европейской ассоциации университетов (ENQA), ориентированных на Болонский процесс. Данная модель одобрена Советом по координации управления качеством образования и рекомендована к использованию образовательными учреждениями.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 12 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

Взаимодействие процессов отражено в «Схеме взаимодействия процессов СМК ЛПИ – филиала СФУ» (Приложение 5), в документированных процедурах и в информационных картах процессов.

Критерии и методы измерения работы СМК (удовлетворенности потребителя) определены информационными картами и документированными процедурами процессов.

Наличие ресурсов и информации определяются планами работы института и отражено в информационных картах процессов.

Мониторинг процессов осуществляется в соответствии с информационными картами процессов.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Процедуры СМК реализованы в виде самостоятельных документов, оформленных в установленном порядке.

4.2.1.2 Документация СМК института включает четыре уровня документов (приложение 1):

первый уровень – Руководство по качеству, Политика, Миссия, План стратегического развития;

второй уровень – документированные процедуры, положения, методики, регламентирующие деятельность подразделений по СМК;

третий уровень – законодательные акты, внешние и внутренние нормативные документы, должностные и методические инструкции, планы работы, программы;

четвертый уровень – записи.

4.2.1.3 Документация СМК включает документы внутреннего и внешнего происхождения. К документам внутреннего происхождения, разработанным ЛПИ – филиалом СФУ, относятся:

- Политика и цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- процедуры СМК (положения, методические рекомендации, правила, инструкции и пр.)
- организационно-распорядительные документы (включая положения о подразделениях, ДИ);
- договоры (контракты), финансово-экономические и бухгалтерские документы);
- записи о качестве.

Делопроизводство в ЛПИ – филиале СФУ ведется на основании Примерной номенклатуры дел высшего учебного заведения, Примерной инструкции по делопроизводству в вузе, сводной номенклатуры ЛПИ – филиала СФУ, утвержденной директором института.

К документам внешнего происхождения относятся - законы, постановления, государственные стандарты образования, отраслевые правила, рекомендации,

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 13 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

справочники, классификаторы, документированная информация о конкретных требованиях потребителей и других заинтересованных сторон.

4.2.1.3 Управление документацией в системе менеджмента качества осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документацией» ДП - 01 – 2010.

Перечень документов СМК второго уровня приведен в приложении 2.

4.2.2 Руководство по качеству

4.2.2.1 «Руководство по качеству» включает область применения СМК, описание взаимодействия процессов СМК, Политику в области качества, описание и структуру СМК. Построение и состав «Руководства по качеству» соответствует применимым к специфике деятельности института положениям международного стандарта ISO 9001.

4.2.2.2 Отдельные наименования разделов «Руководства по качеству» могут иметь отличие от аналогичных в стандарте ISO 9001, что учитывает специфику этих элементов системы в условиях деятельности образовательного учреждения. Наименования разделов, соответствующих стандарту ISO 9001, дано рядом с новым наименованием в скобках со «звездочкой (*)».

4.2.2.3 Ответственность за соответствие содержания «Руководства по качеству» Политике института в области качества, актуализацию и своевременный пересмотр несет заместитель директора по УР – уполномоченный по качеству.

4.2.2.4 Порядок управления «Руководством по качеству» установлен в разделе «Введение» настоящего Руководства.

4.2.3 Управление документацией

4.2.3.1 Порядок создания и управления документацией СМК института осуществляется в порядке, предусмотренном Уставом СФУ и Положением о ЛПИ – филиале СФУ.

4.2.3.2 Порядок управления документацией системы менеджмента качества установлен документированной процедурой «Управление документацией» ДП-01-2010, которая устанавливает требования к разработке, оформлению, согласованию, введению в действие, регистрации, изменению (пересмотру) и отмене внутренних документов системы менеджмента качества и Инструкцией по делопроизводству РИ-01.1-2010.

4.2.3.3 Внутренняя документация СМК может храниться в электронном виде.

4.2.3.4 Актуализацию документации по СМК института осуществляет лаборатория ТиМКО. ОИТ обеспечивает доступность электронного фонда СМК для персонала структурных подразделений института.

4.2.3.5 В подразделениях института назначаются ответственные лица, обеспечивающие учет и хранение документации в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 14 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

При хранении документации и данных обеспечивается предохранение их от потери, порчи или повреждения, а также их легкий поиск. При необходимости обеспечиваются требования конфиденциальности.

4.2.3.6 Учёт и хранение планово-экономической, финансово-бухгалтерской и юридической документации осуществляется в соответствующих подразделениях института либо в архиве в установленном порядке с актуализацией согласно официальным изданиям органов государственной власти.

4.2.4 Управление записями

4.2.4.1 Порядок управления записями установлен в документированной процедуре «Управление документацией» ДП-01-2010 и Инструкции по делопроизводству МИ-01.1-2010, положениях, методиках, методических инструкциях и других локальных актах института. Записи могут храниться на бумажных и электронных носителях в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству МИ-01.1-2010. Записи должны быть четкими и храниться в подразделениях и архиве в условиях, обеспечивающих их доступность и сохранность.

Требования по обеспечению конфиденциальности при хранении записей устанавливаются документацией СМК.

4.2.4.2 Место хранения записей, в том числе на компьютерных носителях, устанавливается руководителем подразделения, обеспечивающим их сохранность и требования конфиденциальности информации.

Доступ к записям разрешен только персоналу подразделения, доступ другим должностным лицам допускается с разрешения руководителя подразделения в пределах их компетенции. В подразделениях составляется опись записей, назначается ответственное лицо за ведение записей, их хранение и выдачу.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

5.1.1 Деятельность в области качества в институте осуществляется непосредственно под руководством директора. Он принимает на себя всю полноту ответственности за качество предоставляемых образовательных услуг, вместе с тем, делегирует руководителям подразделений института организационную свободу и полномочия для управления деятельностью подразделений по реализации Политики в области качества и поручает Уполномоченному по качеству контроль за реализацией этой Политики.

5.1.2 Разработка и утверждение стратегических целей системы управления института (п.1.1 Реестра) осуществляется Ученым советом института в зависимости от законодательных требований, положения на рынке образовательных услуг, нужд и запросов потребителей. Основные направления и цели в области качества официально формулируются Ученым советом института.

5.1.3 Обязанности по общему руководству качеством по закрепленным направлениям деятельности осуществляются на всех уровнях управления

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 15 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК-2010	Система менеджмента качества

института, всеми работниками в соответствии с документально определенными ответственностью и полномочиями.

5.1.4 Распределение ответственности персонала ЛПИ – филиала СФУ в системе менеджмента качества в обобщенном виде представлены в Матрице ответственности (раздел 7.1.4 настоящего Руководства).

5.1.5 Планирование работ и ресурсов для осуществления целей и Политики в области качества осуществляется на основе составления и утверждения планов работы подразделений института на учебный или календарный год. На основе анализа результатов деятельности института и эффективности функционирования СМК в планы работы подразделений могут вноситься изменения в соответствии с Документированной процедурой ДП-04-2010 «Предупреждающие и корректирующие действия».

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 Деятельность института подчиняется требованиям действующего законодательства Российской Федерации, на его основе разработаны правила, процедуры и внутренние нормативные документы, регламентирующие требования к качеству предоставляемых потребителям образовательных услуг. Структура подготовки специалистов в ЛПИ – филиале СФУ ориентирована на региональные потребности.

Основные принципы деятельности института, направленные на удовлетворение интересов потребителя, соблюдение законов Российской Федерации и оказания потребителям услуг соответствующего качества определены в «Политике ЛПИ – филиала СФУ в области качества», утвержденной Ученым советом института 27.05.2010 г., протокол №5 (см. п.5.3).

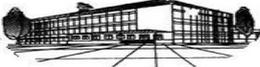
5.2.2 Идентификация требований и нужд потребителей осуществляется в процессе анализа требований (анализа договоров) к образовательным услугам (продукции) ответственным персоналом соответствующих подразделений (см.п.7.2).

Информация, относящаяся к процессам оказания образовательных услуг потребителям и уровню их удовлетворенности, собирается, анализируется и используется в установленном порядке (см.п.8.2).

5.3 Политика в области качества

5.3.1 Политика ЛПИ – филиала СФУ в области качества (п.1.1 Реестра) является составной частью «Руководства по качеству». Политика должна быть понятна всем сотрудникам и студентам института, обсуждается с персоналом института на советах и заседаниях структурных подразделений. Положения Политики выборочно оцениваются при проведении внутренних проверок.

5.3.2 Соответствие Политики в области качества стратегическим целям института и запросам потребителей обеспечивается своевременной корректировкой процессов и деятельности, осуществляемой руководством, Ученым советом, комиссией ЛПИ – филиала СФУ по качеству и персоналом

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 16 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

структурных подразделений института на основе анализа результатов работы института и структурных подразделений и функционирования СМК.

5.3.3 Изменение Политики в области качества осуществляется приказом директора института с последующей корректировкой «Руководства по качеству».

5.3.4 Политика в области качества доводится до всех работников института, а также потребителей образовательных услуг института путем вывешивания на видных местах в вестибюле и помещениях (п.5.2).

«Миссия Лесосибирского педагогического института – филиала федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет» состоит в обеспечении опережающего, качественного профессионального образования, соответствующего требованиям мирового рынка труда и интересам развития РФ, на основе тесной интеграции образовательного, научного и инновационного процессов.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Ориентируясь на тенденции развития мировой экономики, удовлетворение требований и предложений потребителей и всех заинтересованных сторон, Лесосибирский педагогический институт – филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет» стремится к повышению конкурентоспособности выпускаемых специалистов. Главными принципами деятельности института являются фундаментализация образования, повышение качества образования, непрерывность и преемственность образования и науки, интеграция в региональное и международное образовательное пространство.

Главные цели в области качества:

- удовлетворение потребности государства и общества в подготовке специалистов, способных обеспечить развитие региона и страны;
- удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии;
- выполнение научно-исследовательских работ по актуальным направлениям науки и образования.

5.3.5 Политика в области качества ЛПИ – филиала СФУ направлена на достижение поставленных целей посредством решения следующих задач, влияющих на качество образовательного процесса, научной и инновационной деятельности и их результатов:

- разработка и внедрение инновационных образовательных технологий, форм, методов и современных средств обучения, построенных на основе интеграции учебной, научной и международной деятельности института;
- формирование и развитие целостной структуры северного инновационного образовательного кластера СФУ, углубление интеграции с научными, управленческими, образовательными организациями Сибирского региона для

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 17 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ПК-2010	Система менеджмента качества

подготовки конкурентоспособных специалистов, соответствующих современным запросам общества;

- формирование корпоративной культуры, общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, способствующих мотивации сотрудников к повышению качества своей деятельности, развитию процессов самоорганизации в подразделениях и студенческой среде, вовлечению обучающихся в процессы обеспечения качества в институте;
- выполнение фундаментальных, прикладных научных исследований по научным направлениям деятельности кафедр, с целью поддержки и всестороннего развития научных школ как фундамента качественного образования в институте;
- систематическое изучение требований потребителей и всех заинтересованных сторон подготовки специалистов в целях расширения образовательного пространства и практической реализации системы многоуровневого и непрерывного образования в региональных условиях;
- установление и поддержание взаимовыгодных, долговременных отношений с заинтересованными организациями, систематическое изучение требований потребителей и всех заинтересованных сторон в подготовке специалистов, основанных на принципах доверия и взаимопонимания, изучение, прогнозирование и формирование потребностей рынка интеллектуального труда;
- расширение взаимодействия с основными работодателями, привлечение их к определению содержания и форм образовательного процесса и к материально-техническому обеспечению образовательной деятельности;
- воспитание у обучающихся необходимых гражданских и нравственных качеств, уважения к истории развития России, критического и независимого мышления, способности учиться всю жизнь;
- развитие самостоятельности и лидерских качеств обучающихся, потребности в постоянном обновлении знаний, формирование социально активной и гармонично развитой личности;
- развитие материально-технической базы института, внедрение в научно-образовательный процесс современного оборудования, новых информационных технологий, телекоммуникационных систем.

Формирование, внедрение и совершенствование системы управления качеством является неотъемлемой составляющей деятельности каждого сотрудника института.

Построение системы менеджмента качества в институте выстраивается на основе модели системы качества, построенной на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000, стандартов и требований Европейской сети гарантий качества в высшем образовании (ENQA).

Руководство института несет личную ответственность за реализацию настоящей Политики на всех уровнях управления, которая является

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 18 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

неотъемлемым элементом стратегии института и основой планирования его образовательной деятельности».

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

В институте определены цели в области качества на уровне всей организации, а также по ключевым и функциональным процессам деятельности. Цели и задачи в области качества института сформулированы в соответствующих положениях Политики, которая соответствует Программе развития института. Стратегию, политику и цели в области качества (п. 1.1 Реестра) определяет руководство института на Ученом совете, директор института выделяет ресурсы на разработку, внедрение, развитие и улучшение СМК. Цели в области качества определяются и устанавливаются конкретно по направлениям деятельности института в документах по качеству 2-го уровня в соответствии с целями организации и учетом специфики процессов. Система планирования деятельности института обеспечивает выполнение функций, определенных в Уставе СФУ и Положении о ЛПИ – филиале СФУ, ее жизнедеятельность и развитие. Цели в области качества, вытекающие из принятой Политики, реализуются через планирование, внедрение и корректировку действий на основе анализа и мониторинга результатов деятельности института.

5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества

5.4.2.1 Планирование и развитие СМК (п. 1.2 Реестра) и распределение ответственности и полномочий (п. 1.3 Реестра) осуществляется в соответствии с годовым планом института. План формируется на следующий учебный год в III квартале календарного года администрацией института на основе анализа деятельности подразделений, эффективности функционирования СМК и предложений по развитию института, рассматривается Ученым советом и утверждается директором.

5.4.2.2 План по качеству охватывает ключевые процессы деятельности института (см. п.7.1) и включает мероприятия, необходимые для достижения целей в области качества. Формирование и принятие плана развития СМК обеспечивает выделение ресурсов для его реализации.

5.4.2.3 Контроль за выполнением мероприятий плана осуществляет уполномоченный по качеству в институте на основании отчетов, представляемых исполнителями работ, и документов, подтверждающих выполнение.

5.4.2.4 Достижение установленных целей в области качества рассматривается в ходе ежегодного анализа со стороны руководства системы менеджмента качества на основании ежегодных отчетов по качеству (см.п. 5.6).

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

5.5.1.1 Директор института (п.1.3 Реестра) осуществляет руководство деятельностью института (на основании доверенности, выданной ректором

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 19 из 63</i>
 РК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

СФУ) и несет ответственность за функционирование и совершенствование СМК, включая:

- определение политики в области качества и обязательств по ее реализации;
- создание правовой основы для функционирования системы менеджмента качества;
- утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначение представителя руководства по качеству и наделение его соответствующими полномочиями;
- выделение необходимых финансовых, кадровых, информационных и материальных ресурсов для обеспечения требований СМК.

5.5.1.2 Заместители директора, деканы факультетов, руководители подразделений осуществляют руководство по закрепленным направлениям, обеспечивающим образовательную деятельность института, несут ответственность за соблюдение в подчиненных подразделениях Политики в области качества, выполнение обязательств по ее реализации и требований по качеству, включая:

- обеспечение внедрения и выполнения в подчиненных подразделениях требований СМК;
- организацию в подчиненных подразделениях корректирующих и предупреждающих действий для устранения несоответствий при оказании образовательных услуг;
- представление директору института предложений по выделению ресурсов для обеспечения требований к качеству.

5.5.1.3 Руководители подразделений обеспечивают качество оказываемых услуг в соответствии с Положениями о подразделениях, несут ответственность за доведение до каждого сотрудника политики в области качества и функционирование СМК в подразделениях, включая:

- организацию систематической проверки и актуализации документации системы менеджмента качества, закрепленной за подразделением;
- организацию управления документацией и записями о качестве в подразделении;
- организацию разработки и внедрения документированных процедур для управления процессами предоставления образовательных услуг персоналом подразделения (см. п.7.1);
- организацию учета и рассмотрения претензий к работе подразделения (см. п.8.3);
- осуществление корректирующих и предупреждающих действий для предотвращения и устранения несоответствий при проведении работ и оказании услуг в подразделении, а также по результатам внутренних проверок (см. п.8.5);
- осуществление подбора персонала подразделений необходимой квалификации (см. п.6.2).

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 20 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ Система менеджмента качества

5.5.1.4 Персонал подразделений института несет ответственность за качество выполнения работ и услуг в соответствии с ДИ, соблюдение обязательств в области качества и требований СМК.

5.5.1.5 Порядок замещения работников в случае их временного отсутствия установлен в Положениях о подразделениях и ДИ.

5.5.1.6 Заведующий лабораторией ТиМКО непосредственно подчинен уполномоченному по качеству и несет ответственность за разработку и совершенствование СМК института, включая:

- разработку и актуализацию «Руководства по качеству» института и документированных процедур;
- сбор данных о функционировании СМК, их анализ и представление руководству института;
- разработку предложений по повышению качества услуг и процессов;
- анализ соответствия качества образовательных услуг требованиям потребителей;
- обеспечение планирования и проведения внутренних проверок (см. п.8.2.2).

5.5.1.7 Каждое подразделение института имеет утвержденное Положение о подразделении, которое определяет статус, организационную структуру, основные задачи и функции подразделения, ответственность и полномочия его руководителя и персонала.

5.5.1.8 Порядок разработки, согласования и утверждения Положений о подразделениях установлен в Положении о структурном подразделении.

5.5.1.9 Для каждой должности в институте составляется ДИ. ДИ определяет квалификационные требования, обязанности, права и ответственность работника, назначенного на должность. Персонал подразделений осуществляет знакомство со своей ДИ под роспись в экземплярах, находящихся в ОК.

Порядок разработки, согласования и утверждения ДИ установлен в Положении о структурном подразделении.

5.5.1.10 Ответственность и полномочия персонала подразделений института по отдельным элементам СМК устанавливается в разделах настоящего «Руководства по качеству», а также в соответствующей документации системы менеджмента качества и рабочих документах.

Организационная структура СМК в ЛПИ – филиале СФУ приведена в Приложении 5.

5.5.2 Представитель руководства

5.5.2.1 Ответственность и полномочия по разработке, внедрению и поддержанию СМК в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001 и настоящего «Руководства по качеству» возложены на заместителя директора по учебной работе – уполномоченного по качеству, включая:

- обеспечение эффективного функционирования системы менеджмента качества;

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 21 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

- выявление и доведение до ответственных руководителей и должностных лиц требований потребителей и любых проблем, касающихся качества, анализ этих требований;
- руководство проведением внутренних проверок системы менеджмента качества в подразделениях;
- представление отчетов руководству института о функционировании системы менеджмента качества с целью анализа ее достоинств и недостатков и ее совершенствования;
- поддержание связи с внешними организациями по вопросам системы менеджмента качества.

5.5.2.2 В соответствии с организационной структурой ЛПИ – филиала СФУ заместителю директора по учебной работе - уполномоченному по качеству подчинена лаборатория ТиМКО, деятельность которой определена Положением о лаборатории ТиМКО и ее структурой.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

5.5.3.1 Система обмена информацией между различными категориями руководителей и работников на всех уровнях управления включает:

- организацию делопроизводства в институте;
- организацию управленческого и финансового учета;
- организацию внутренней информационной деятельности;
- организацию контроля исполнения документов и решений руководства института.

5.5.3.2 Организация делопроизводства обеспечивает обработку, подготовку, прохождение, хранение документов и корреспонденции как поступающей в институт, так и исходящей, и осуществляется начальником общего отдела (документированная процедура «Управление документацией» ДП-01-2010, Инструкция по делопроизводству РИ-01.1-2010)

5.5.3.3 Организация управленческого и финансового учета базируется на использовании программ «1С-Предприятие» и направлена на обработку, подготовку, прохождение и контроль договоров, финансовых документов.

5.5.3.4 Организация внутренней информационной деятельности включает обеспечение руководителей и персонала подразделений института информацией, необходимой для эффективного управления процессами и гарантии соответствия работ и услуг требованиям к качеству.

5.5.3.5 Организация контроля исполнения направлена на обеспечение своевременного и качественного исполнения документов, обобщение и оценку результатов контроля, а также улучшение эффективности обмена информацией и общения.

Порядок организации контроля исполнения документов в институте установлен в Инструкции по делопроизводству РИ-01.1-2010.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 22 из 63</i>
 РК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ Система менеджмента качества

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Отчет о результатах функционирования СМК за учебный год подготавливается заведующим лабораторией ТиМКО и докладывается ежегодно в конце учебного года на Ученом совете института заместителем директора по учебной работе – уполномоченным по системе качества.

Анализ системы менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности в институте осуществляется на всех уровнях:

- институт в целом;
- факультет;
- кафедра (или иное структурное подразделение)

5.6.2 Входные данные для анализа

5.6.2.1 При анализе (п.1.5 Реестра) рассматривается и оценивается соответствие деятельности института требованиям стандартов ISO серии 9001 и достижение поставленных целей в области качества за учебный год.

Входными данными для анализа являются:

- результаты проведения плановых мероприятий;
- результаты выполнения планов структурных подразделений и института;
- результаты выполнения мероприятий по повышению качества образовательных услуг (отчет заместителя директора по учебной работе, заместителя директора по научной и воспитательной работе за учебный год);
- результаты внутренних проверок (проведение корректирующих и предупреждающих действий по устранению выявленных несоответствий);
- результаты анализа запросов и претензий потребителей образовательных услуг (итоги рассмотрения жалоб, претензий и запросов потребителей образовательных услуг, отчеты и аналитические справки по результатам анкетирования, федерального тестирования и отчетов практик);
- результаты ежегодных инспекционных проверок системы менеджмента качества внешними сертифицирующими организациями (устранение замечаний органа сертификации, проведение корректирующих и предупреждающих действий);
- результаты самооценки деятельности института за учебный год по ключевым процессам в области применения системы менеджмента качества (отчет по самооценке деятельности института по показателям основных процессов СМК и требованиям аккредитации и лицензирования).

5.6.2.2 Отчет о результатах анализа функционирования СМК представляется заместителем директора по УР - уполномоченным по качеству одновременно с проектом «Плана по качеству» на следующий учебный год.

5.6.3. Выходные данные анализа

5.6.3.1 По итогам рассмотрения и обсуждения отчета по качеству за учебный год на заседании Ученого совета института принимается решение об оценке эффективности функционирования СМК, степени достижения целей в области

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 23 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК-2010	Система менеджмента качества

качества за прошедший учебный год, а также утверждается План по качеству на следующий учебный год (см. п.5.4). Выписка из протокола заседания Учёного совета рассылается в установленном порядке.

5.6.3.2 Материалы оценки результатов по внедрению СМК со стороны руководства института хранятся в лаборатории ТиМКО.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

6.1.1 Для обеспечения требований к качеству работ и образовательных услуг и реализации целей в области качества имеются следующие ресурсы:

- персонал подразделений, подобранный и подготовленный в соответствии с квалификацией, определенной ДИ;
- инфраструктура (производственные помещения, имущество, оборудование, транспорт и т. д.);
- учебное оборудование (наличие медиа-аудиторий, наличие компьютерных классов, использование TV-, видео- и аудио- техники);
- информационные ресурсы: подключение всех компьютеров к локальной компьютерной сети, Интернет, создание сайта института, оперативное отражение информации;
- финансовые ресурсы.

6.1.2 Оптимальное использование ресурсов достигается выбором целей и стратегии, на основе которых осуществляется планирование процессов и распределение ресурсов по приоритетным направлениям (см. п.5.4).

6.1.3 Выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов (п.1.7 Реестра) для обеспечения качества и жизнедеятельности института проводится по годовым планам и сметам, утвержденным ректором СФУ или другими уполномоченными на то лицами. Все затраты, включая затраты на качество, анализируются руководством института для оптимального обеспечения выполнения приоритетных задач. Организацию работы по управлению финансовыми ресурсами в институте осуществляет директор института.

6.1.4 Развитие и совершенствование ресурсов в соответствии с Политикой в области качества и необходимостью обеспечения установленных требований к качеству при проведении работ и оказании образовательных услуг, а также технического перевооружения и ремонтно-строительных работ, осуществляется посредством годовых планов, составленных на основании Программы развития института.

6.1.5 Размещение заказов на строительство, реконструкцию зданий и сооружений, ремонтно-строительные работы, пуско-наладочные и другие виды работ, связанных с поддержанием инфраструктуры и производственной среды института, осуществляется зам.директора по АХР и Р на основании планов и смет, утвержденных ректором СФУ или другими уполномоченными на то лицами.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 24 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

6.2 Кадровые ресурсы

6.2.1. Общие положения

6.2.1.1 Персонал подразделений подбирается в соответствии с квалификацией, установленной требованиями ДИ (п.3.1 Реестра). Ответственность за подбор персонала необходимой квалификации несут директор и руководители структурных подразделений института.

6.2.1.2 Руководители структурных подразделений проводят инструктаж по СМК, действующей в институте, для вновь принимаемых на работу специалистов.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

6.2.2.1 Повышение квалификации кадров охватывает все уровни персонала института и проводится согласно годовому плану, формируемому заместителем директора по научной и воспитательной работе на базе заявок подразделений, анализа потребностей в обучении, подготовке и аттестации (переаттестации) сотрудников. Годовой план повышения квалификации сотрудников утверждается на Ученом совете института.

6.2.2.2 Предложения по повышению квалификации сотрудников для включения в годовой план разрабатываются руководителями структурных подразделений с учетом требований нормативных документов и результатов опроса работников подразделений. Ответственность за соответствие квалификации сотрудников установленным требованиям и определение ежегодной потребности в переподготовке, стажировке, повышении квалификации и аттестации сотрудников несут руководители подразделений.

6.2.2.3 Регистрации и хранению подлежат все данные по повышению квалификации, переподготовке, стажировке и аттестации сотрудников института всех уровней. Эту работу обеспечивают руководители подразделений и персонал ОК.

6.3. Инфраструктура

6.3.1 Информационно-методические ресурсы

6.3.1.1 Управление информационно-методическим обеспечением учебного процесса (п.3.3 Реестра) включает:

- обеспечение доступа к необходимой для работы персонала информации;
- структурирование информации;
- обеспечение достоверности, полноты и сохранности информации.

6.3.1.2 Доступ к необходимой для работы персонала информации обеспечивается наличием вычислительных и программных средств глобальных линий связи (Интернет, электронная почта), вычислительной техники, которые находятся в ведении ОИТ.

6.3.1.3 Библиотека института осуществляет подписку на периодическую печать, формирует фонд литературы в соответствии с требованиями по аккредитации института. К фондам библиотеки имеет доступ весь персонал института и потребители образовательных услуг.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 25 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

6.3.1.4 Персонал института имеет право доступа к информации в пределах своих должностных обязанностей и выполняемых работ.

6.3.1.5 Структурирование информации осуществляется по основным направлениям деятельности института, наиболее приоритетными из которых являются обслуживание потребителей образовательных услуг и обеспечение требований к качеству (фонд нормативных документов, библиотека, информационные базы данных по основным направлениям деятельности).

6.3.1.6 Достоверность и полнота информации обеспечивается регулярным пополнением и актуализацией баз данных по направлениям деятельности, юридической информации, фондов библиотеки.

6.3.1.7 Сохранность информации, как на бумажных, так и электронных носителях обеспечивается:

- расположением документации и компьютеров в помещениях соответствующих подразделений;
- применением кодов и паролей, предусмотренных компьютерными программами, и съемных носителей информации для документов, хранящихся в электронном виде;
- документация постоянного хранения размещается в специально оборудованных помещениях архивов, где строго ограничено пребывание посторонних лиц.

Сохранность информации автоматизированной системы управления обеспечивается соответствующими техническими средствами.

6.3.2 Здания, сооружения, оборудование и другое имущество

ЛПИ – филиал СФУ располагает необходимыми зданиями и сооружениями для оказания образовательных услуг.

6.3.2.1 Поддержание в надлежащем состоянии помещений, оборудования, транспорта и другого имущества в институте (п.3.7 Реестра) осуществляется персоналом обслуживающих подразделений института в соответствии с должностными обязанностями, установленными в Положениях о подразделениях и ДИ. Персонал обслуживающих подразделений регулярно проводит надзор, техническое обслуживание и экспертную оценку технического состояния строительных конструкций, инженерных сетей, коммуникаций и оборудования.

6.3.2.2 Результаты обследования, надзора и оценки состояния помещений, оборудования, транспорта и другого имущества анализирует руководство института, выделяет необходимые финансовые ресурсы и включает необходимые мероприятия в план института на следующий год.

6.3.2.3 Ответственным за обеспечение и поддержание зданий и сооружений в необходимом состоянии является зам.директора по АХРиР.

6.4 Производственная среда

6.4.1 При создании производственной среды – комбинации человеческого и физического факторов - в институте уделяется внимание:

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 26 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

- методам творческой работы и предоставлению возможностей более полной реализации творческого потенциала работников института;
- правилам техники безопасности;
- обеспечению охраны труда;
- социальному обеспечению;
- обеспечению санитарно-гигиенических норм окружающей среды и производственных помещений;
- эргономике;

▪ средствам обслуживания персонала в институте (Положение об отделе информационных технологий; Концептуальный план внедрения информационных технологий в образовательный процесс).

6.4.2 Требования к помещениям и окружающей среде устанавливаются в Инструкциях по охране труда и технике безопасности.

6.4.3 Контроль за соблюдением правил охраны труда и техники безопасности в институте осуществляет инженер по ОТ и ТБ и руководители подразделений (Инструкция по охране труда и технике безопасности).

7. Процессы жизненного цикла продукции (образовательного продукта)

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

7.1.1 Процессы, которые оказывают непосредственное влияние на качество образовательных услуг, предоставляемых институтом, результаты деятельности и эффективное функционирование института, планируются. Планирование процессов предоставления образовательных услуг должного качества согласовывается с другими этапами управления процессами СМК (см. п.5.4.).

7.1.2 Планирование предоставления образовательных услуг должного качества осуществляется на базе проведенного маркетинга и включает:

- определение процессов, непосредственно влияющих на качество предоставления образовательных услуг потребителям и эффективное функционирование института;
- назначение ответственных за соблюдение требований к процессам предоставления образовательных услуг потребителям;
- определение необходимых ресурсов и требований к процессам предоставления образовательных услуг потребителям (см. п.7.2);
- наличие соответствующей документации на процессы (см. п.4.2);
- наличие системы мониторинга и измерения процессов (см. п.7.6);
- определение показателей измерения процессов (выходных данных процессов) и их планируемого уровня, который согласуется с установленными целями в области качества (см. п.8.2.3);
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами (см. п.п.6.1 и 7.4).

7.1.3 Управление процессами, непосредственно влияющими на качество, осуществляется во всех соответствующих подразделениях института и применяется ко всем основным направлениям его деятельности.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 28 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Инновационная деятельность	В	У	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
Прием абитуриентов	В	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
Изучение удовлетворённости работодателей качеством принимаемых выпускников	В	У	И	И	И	И	И	И	О	И	И	И	И	И
Обеспечивающие процессы СМК														
Управление персоналом	В	О	И	И	И	И	И	У	О	И	И	И	У	У
Управление образовательной средой	В	О	О	И	И	И	И	И	У	И	И	И	У	И
Информационно-методическое обеспечение учебного процесса	В	О	И	И	И	И	И	И	У	И	У	И	И	И
Воспитательная работа со студентами	В	И	В	И	И	И	И	И	И	И	И	И	О	У
Внеучебная работа со студентами	В	И	В	И	И	И	И	И	И	И	И	И	О	У
Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования	В	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	О	И
Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	В	И	И	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И

7.1.5 Процессы, оказывающие влияние на качество и эффективность деятельности института, регламентированы соответствующими документами СМК.

	Процессы	Документация на процессы
Основные процессы СМК		
7.1.5.1	Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ	ДП - 2.1 – 2010
7.1.5.2	Учебно-методическая деятельность профессорско-преподавательского состава	ДП - 2.2 – 2010

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 29 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

7.1.5.3	Научно-исследовательская деятельность	ДП - 2.3 – 2010
7.1.5.4	Инновационная деятельность	ДП - 2.4 – 2010
7.1.5.5	Приём абитуриентов	ДП - 2.5 – 2010
7.1.5.6	Изучение удовлетворённости работодателей качеством принимаемых выпускников	ДП - 2.6 – 2010
Обеспечивающие процессы СМК		
7.1.5.7	Управление персоналом	ДП - 3.1 – 2010
7.1.5.8	Управление образовательной средой	ДП – 3.2 – 2010
7.1.5.9	Информационно-методическое обеспечение учебного процесса	ДП – 3.3 – 2010
7.1.5.10	Воспитательная работа со студентами	ДП – 3.4 – 2010
7.1.5.11	Внеучебная работа со студентами	ДП – 3.5 – 2010
7.1.5.12	Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования	ДП – 3.6 – 2010
7.1.5.13	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	ДП – 3.7 – 2010

7.1.5.1 Процесс «Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ» предполагает деятельность, направленную на планирование и разработку организационного и методического обеспечения процесса реализации основных образовательных программ. Результатом проектирования и разработки основных образовательных программ является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров) по определенным специальностям (направлениям), тогда как результатом реализации основных образовательных программ является деятельность по формированию у студентов компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 30 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

Документированной процедуре процесса ДП - 2.1 – 2010 «Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ».

7.1.5.2 Процесс «Учебно-методическая деятельность профессорско-преподавательского состава» предполагает деятельность по разработке профессиональных образовательных программ по специальностям (направлениям) подготовки, разработку рекомендаций к различным видам занятий, курсовым и выпускным квалификационным работам, обобщение методической работы, внедрение инновационных образовательных технологий и перспективных форм организации учебного процесса, подготовка рекомендаций, направленных на совершенствование учебного процесса в интересах повышения качества подготовки специалистов (бакалавров). Кроме того, процесс предполагает заинтересованность ППС в повышении квалификации, в стажировке в ведущих вузах страны и за рубежом, в участии в научно-методических мероприятиях (конференции, семинары, совещания и т. п.).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 2.2 – 2010 «Учебно-методическая деятельность профессорско-преподавательского состава».

7.1.5.3 Процесс «Научно-исследовательская деятельность» предполагает вовлечение подразделений института в научно-исследовательский процесс, формирование предложений по использованию и развитию научно-методической и технической базы института, обобщение передового педагогического опыта и внедрение его в образовательный процесс в интересах внутренних (процессы и подразделения института) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 2.3 – 2010 «Научно-исследовательская деятельность».

7.1.5.4 Процесс «Инновационная деятельность» предполагает деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения института) и внешних потребителей результатов деятельности института.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 2.4 – 2010 «Инновационная деятельность».

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 31 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

7.1.5.5 Процесс «Приём абитуриентов» регламентирует:

- деятельность по привлечению в институт абитуриентов, их профессиональную ориентацию и подготовку к вступительным испытаниям;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами, информирование о программах и продуктах деятельности института;
- деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы высшего профессионального образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 2.5 – 2010 «Прием абитуриентов».

7.1.5.6 Процесс «Изучение удовлетворённости работодателей качеством принимаемых выпускников». В качестве основных заинтересованных сторон результатов процесса выступают предприятия-работодатели, общество и государство в целом. Процесс направлен на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности института, определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности института.

Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в документированной процедуре этого процесса.

7.1.5.7 Процесс «Управление персоналом» направлен на обеспечение всех видов деятельности института квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.1 – 2010 «Управление персоналом».

7.1.5.8 Процесс «Управление образовательной средой» - деятельность института, направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание надлежащих условий деятельности студентов и сотрудников института, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.2 – 2010 «Управление образовательной средой».

7.1.5.9 Процесс «Информационно-методическое обеспечение учебного процесса» (ДП-3.3-2010) предполагает деятельность, направленную на формирование и развитие информационно-методической среды института.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 32 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем института, направленная на обеспечение доступности информационно-методических ресурсов и повышение эффективности и результативности учебного процесса института. В рамках процесса решается задача создания и развития информационно-методической поддержки образовательного процесса института.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.3 – 2010 «Информационно-методическое обеспечение учебного процесса».

7.1.5.10 Процесс «Воспитательная работа со студентами» регламентирует деятельность по организации воспитательной работы с обучаемыми с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.4 – 2010 «Воспитательная работа со студентами».

7.1.5.11 Процесс «Внеучебная работа со студентами» регламентирует деятельность по организации научных студенческих исследований, подготовке студентов к участию в олимпиадах, конференциях разного уровня с целью обеспечения академической мобильности студентов и преподавательского состава.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.5 – 2010 «Внеучебная работа со студентами».

7.1.5.12 Процесс «Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования» предполагает деятельность по формированию у обучающихся дополнительных профессиональных компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающуюся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.6 – 2010 «Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования».

7.1.5.13 Процесс «Материально-техническое обеспечение образовательного процесса» предполагает деятельность, направленную на формирование,

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 33 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

поддержание и развитие материально-технической среды института с целью создания условий деятельности студентов и сотрудников института, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности института: образовательную, научную и инновационную.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требованиями к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Документированной процедуре процесса ДП - 3.7 – 2010 «Материально-техническое обеспечение образовательного процесса».

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к образовательному продукту (продукции)

7.2.1.1 Процесс определения требований потребителей к образовательным услугам, предоставляемым институтом (п.п.2.5, 2.6 Реестра) включает:

- наличие в соответствующих подразделениях официальных законодательных актов, относящихся к предоставляемым образовательным услугам (см. п.4.2);
- обеспечение распространения информации обо всех требованиях потребителя, а также об изменении законодательства, относящегося к образовательным услугам, предоставляемым институтом (см. п.5.5.3);
- определение рыночного спроса на образовательные услуги института путем анализа требований или нужд потребителей, состояния рынка образовательных услуг (см. п.п.7.2.2, 8.2.1, 8.4);
- обеспечение своевременного согласования с законодательными, нормативными и аккредитационными требованиями, связанными с осуществлением образовательной деятельности (см. п.7.5.2).

7.2.1.2 Определение требований потребителей в полном объеме осуществляется в процессе анализа договоров на предоставление образовательных услуг (см. 7.2.2).

Ответственность за анализ договоров и контроль выполнения работ несут заместитель директора по УР и руководители соответствующих подразделений института.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к образовательному продукту (продукции)

7.2.2.1 До принятия решения о подписании договора (например, договор на обучение в институте) или выполнения заявки данные соглашения анализируются руководством и ответственным персоналом подразделений для того, чтобы:

- требования потребителя были определены и документированы;
- требования, отличающиеся от требований договора, были по возможности удовлетворены или в договор внесены соответствующие поправки;
- подразделения института располагали возможностью выполнить договор в полном объеме.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 34 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

7.2.2.2 Анализ договора на предоставление образовательных услуг включает следующие основные элементы:

- определение требований потребителя в отношении предлагаемой образовательной услуги;
- определение возможных не установленных потребителем специфических требований к образовательным услугам, которые могут повлиять на их качество, полноту, а также удовлетворенность потребителя;
- анализ законодательства, руководящих документов;
- консультации со всеми заинтересованными подразделениями института с целью подтверждения их способности удовлетворить требованиям к объему и качеству образовательной услуги;
- обсуждение с потребителем стоимости образовательной услуги и объяснение взаимосвязей между услугой, ее предоставлением и стоимостью.

7.2.2.3 В результате анализа определяются подразделения института, которые будут исполнять договор на предоставление образовательных услуг, и обеспечение необходимыми ресурсами для предоставления услуг. При необходимости принимается решение о привлечении к выполнению услуг сторонних организаций и лиц (см. п.7.4).

В подразделениях, использующих договор, определяются лица, ответственные за выполнение или организацию работ.

7.2.3 Связь с потребителями

7.2.3.1 Информирование потребителей об оказываемых образовательных услугах в институте (п.п. 1.6, 2.6 Реестра) осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Маркетинговые исследования» (ДП-05-2010).

7.2.3.2 Порядок заключения договоров на предоставление образовательных услуг, требования к оформлению договоров, содержанию, согласованию, внесению изменений или дополнений, а также регистрации и хранению установлены в Положениях «О платных образовательных услугах, оказываемых ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет» в рамках подготовки бакалавров, магистров, специалистов по основным образовательным программам», «О дополнительных образовательных услугах, оказываемых ЛПИ – филиалом СФУ», в Методической инструкции «Порядок оформления договоров на предоставление платных образовательных услуг» (МИ-01.4-2010).

7.2.3.3 Любые изменения, вносимые в договор на предоставление образовательных услуг, согласовываются с заинтересованными подразделениями института, документируются и доводятся до сведения потребителя. Изменения или дополнения вносятся во все экземпляры договора. Все изменения и дополнения подлежат идентификации и хранению вместе с договором в подразделении, ответственном за выполнение работ.

7.2.3.4 Обратная связь с потребителями (п.2.6 Реестра) по каналам связи, рассмотрение апелляций, жалоб и претензий потребителей по результатам

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 35 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

предоставления образовательных услуг осуществляется в соответствии с процедурами «Изучение удовлетворённости работодателей качеством принимаемых выпускников» (ДП-2.6-2010), «Мониторинг, измерение и анализ процессов» (ДП-4.1-2010).

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Основанием для проектирования и разработки СМК института является деятельность, связанная с открытием программ дополнительного образования и введением новых специальностей (направлений), профилей, специализаций, включающая разработку программ, планов, методик, предусмотренных Федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) и их основными дидактическими единицами.

7.3.1.1 Проектирование и разработка процессов выполнения работ и предоставления образовательных услуг (п.п.2.1, 3.6 Реестра) осуществляется в целях обеспечения полного и качественного проведения работ и предоставления образовательных услуг потребителю.

Результаты проектирования и разработки включают:

- учебные планы по специальностям (направлениям), профилям, специализациям, программам дополнительного образования;
- графики учебного процесса;
- рабочие программы дисциплин;
- курсы лекций, практические и другие формы занятий;
- методические материалы для студентов, преподавателей, слушателей;
- распределение учебной нагрузки преподавателей;
- расписание занятий и экзаменов;
- научные исследования и разработки.

Каждый элемент образовательного процесса имеет свою специфику с точки зрения планирования, входных и выходных данных, способов верификации и валидации, методов внесения изменений. Для регламентации процессов проектирования и разработки различных элементов образовательного процесса по согласованию с руководством СФУ разработаны следующие документы:

- Положение об организации учебного процесса в ЛПИ – филиале СФУ с использованием зачётных единиц (з.е.) и балльно-рейтинговой системы (БРС) обучения;
- Положение о тестировании по учебным дисциплинам в ЛПИ – филиале СФУ;
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников ЛПИ – филиала СФУ;
- Положение об учебно-методических комплексах дисциплин основных образовательных программ в ЛПИ – филиале СФУ;

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 36 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

▪ Положение о проведении педагогических практик студентов ЛПИ – филиала СФУ.

7.3.1.2 Для проектирования и разработки каждого процесса по распоряжению директора института формируется рабочая группа специалистов соответствующей квалификации (руководитель группы, разработчики) и выделяются ресурсы для осуществления работ требуемого качества.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные по проектированию и разработке образовательных программ и услуг определяются требованиями к результатам образовательного процесса в институте – знаниям, навыкам и умениям выпускников. Эти требования определены и задокументированы в Федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования по соответствующим направлениям и специализациям, а также требованиями потребителей, профилем института, его стратегией, Политикой и возможностями.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

7.3.3.1 Выходные данные по проектированию и разработке образовательных услуг должны:

- отвечать входным требованиям по проектированию и разработке;
- снабжать соответствующей информацией по закупкам, необходимым для обеспечения учебного процесса, содержанию образования и технологиям осуществления образовательного процесса;
- содержать критерии проверки соответствия объема и качества полученных знаний и навыков студентов установленным требованиям или ссылки на них.

7.3.3.2 Документы, содержащие выходные данные по проектированию и разработке образовательных услуг, должны быть утверждены руководством института до начала их использования.

7.3.4. Анализ проектирования и разработки

7.3.4.1 На всех стадиях проектирования и разработки проводится анализ в сравнении с соответствующими требованиями, исходя из желаемого образовательного результата.

7.3.4.2 Результаты анализа документируются в виде протоколов решений, принимаемых на заседаниях кафедр, методических комиссий факультетов, Ученого совета института, и актов согласования.

7.3.4.3 Ответственность за разработку проекта несет рабочая группа и заинтересованные стороны и лица.

7.3.5 Верификация проектирования и разработки

7.3.5.1 На заданных этапах проектирования проводятся проверки с целью установления того, что выходные проектные данные соответствуют требованиям входных данных на проектирование.

7.3.5.2 Выходные проектные данные должны содержать критерии приемки, определять характеристики, которые являются критическими для качественного функционирования продукции.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 37 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

7.3.5.3 Руководитель рабочей группы разрабатываемого проекта несет ответственность за соответствие выполненного проекта требованиям входных проектных данных.

7.3.5.4 Лабораторией ТиМКО ежемесячно проводится анализ сведений контроля качества документации при проектировании и разработке проектов для включения в отчет заместителя директора по УР – уполномоченного по качеству. По результатам анализа составляется план корректирующих мероприятий. Результаты анализа доводятся до сведения руководителя проекта.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

7.3.6.1 Проверка соответствия полученных знаний, умений и навыков выпускников требованиям потребителей осуществляется в процессе их практической работы после окончания института.

7.3.6.2 Оценка осуществляется на основании отзывов учреждений и организаций.

7.3.7 Управление изменениями проектирования и разработки

7.3.7.1 Изменения в существующие учебные планы, рабочие программы дисциплин, планы практических занятий, методики контроля и другие учебно-методические материалы должны быть подготовлены, рассмотрены и утверждены.

7.3.7.2 Руководители соответствующих подразделений несут ответственность за целесообразность вносимых изменений и выпуск извещений об изменениях. Рассылку извещений об изменениях в подразделения института осуществляет начальник общего отдела согласно списка рассылки.

7.4 Приобретение услуг

Руководство института обеспечивает работу эффективных процессов приобретения услуг. Данные услуги должны полностью соответствовать нуждам и требованиям образовательного процесса, а процесс приобретения законодательным и нормативным требованиям.

7.4.1 Процесс приобретения

7.4.1.1 Предметом закупок в институте, к которым применяются положения данного раздела, являются:

- образовательные услуги внештатных экспертов и специалистов;
- выполнение работ по обеспечению основных процессов СМК института;
- материалы и другие виды оснащения, необходимые для обеспечения основных процессов СМК института.

7.4.1.2 Ответственность за выбор поставщиков и контроль выполнения работ несут заместитель директора по УР, заместитель директора по АХРиР, директор института.

Описание соответствующих процессов, установленные требования к входам и выходам процессов, а также документированный порядок деятельности в рамках соответствующих процессов приведены в документированных процедурах «ДП - 3.7 – 2010 «Материально-техническое

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 38 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

обеспечение образовательного процесса», «ДП - 3.1 – 2010 «Управление персоналом».

7.4.2 Информация по приобретению

7.4.2.1 Для регламентации процесса приобретения создан «Управляющий совет по поставке товаров, выполнения работ, оказания услуг и ценовой политики» (далее Управляющий совет).

7.4.2.2 Оценку заявок на приобретение (поставка товаров, выполнение работ, оказание образовательных услуг) и выбор наиболее выгодных предложений осуществляет Единая (конкурсная, аукционная, котировочная) комиссия.

7.4.2.3 Услуги внештатных экспертов и специалистов, привлекаемых для выполнения работ, поставку товаров, оказание образовательных услуг предоставляются на условиях гражданско-правовых договоров.

7.4.2.4 На основании решения Единой (конкурсной, аукционной, котировочной) комиссии заключается договор или контракт с поставщиками товаров, работ, образовательных услуг, содержащий перечень работ, на которые уполномочен участник, их сроки и стоимость, требования по соблюдению конфиденциальности, порядок разрешения споров.

7.4.2.5 Хранение договоров осуществляется в бухгалтерии, а контрактов – у инженера по комплектации оборудования.

7.4.3 Верификация приобретения

7.4.3.1 Необходимость оценки возможностей поставщика и контроля хода работ оговаривается в документах на приобретение. При этом должны быть подтверждены требования конфиденциальности, касающиеся работ, выполняемых поставщиком для других потребителей.

7.4.3.2 Окончательный контроль результатов работ, оказания образовательных услуг, проведенных внештатными специалистами, осуществляют руководители соответствующих подразделений института.

7.4.3.3 Проверка приобретенных образцов учебного оборудования осуществляется персоналом, имеющим соответствующую квалификацию. При этом производится проверка и изучение сопроводительной документации, внешний осмотр, проверка технических параметров на соответствие документации.

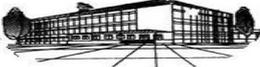
Описание процесса, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности приведены в документированной процедуре «ДП - 3.7 – 2010 «Материально-техническое обеспечение образовательного процесса».

7.5 Проведение работ и оказание образовательных услуг (*Производство и обслуживание)

7.5.1 Управление проведением работ и оказанием образовательных услуг (*Управление производством и обслуживанием)

7.5.1.1 Условия управления при выполнении работ и оказании образовательных услуг потребителям в ЛПИ – филиале СФУ включают:

- управление документацией СМК (см. п.4.2.3);

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 39 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

- наличие подготовленного персонала (см. п.6.2) и аккредитованных специальностей;
- создание необходимой для выполнения требований к работам и образовательным услугам инфраструктуры (см. п.п.6.3);
- определение и анализ требований потребителей (см. п.7.2);
- обеспечение измерений и контролирования в процессе выполнения работ и оказании образовательных услуг, а также на входе/выходе процессов (см. п.8.2).

7.5.1.2 Материально-техническое обеспечение процессов выполнения работ и предоставления образовательных услуг является необходимым условием для качественной подготовки специалистов и бакалавров (в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, рабочих учебных планов и программ), проведения сертификационных испытаний и оказания методической помощи потребителям.

7.5.2 Валидация процессов проведения работ и оказания образовательных услуг (*Валидация процессов производства и обслуживания)

7.5.2.1 Предложения потребителей по договорам на оказание образовательных услуг рассматриваются и анализируются руководством и соответствующим персоналом подразделений института в установленном порядке (см. раздел 5).

7.5.2.2 Процессы и ответственность персонала при оказании образовательных услуг соответствуют процедурам, установленным в Руководстве по качеству, документированных процедурах и других нормативных документах института.

7.5.2.3 Качество процессов проведения работ и оказания образовательных услуг обеспечивается наличием соответствующего оборудования, а также квалификационным уровнем специалистов подразделений института (Положения о подразделениях, ДИ персонала).

7.5.2.4 Критерии и методы измерения проведения работ и оказания образовательных услуг описаны в Приложении 3 настоящего Руководства по качеству.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1 В ЛПИ – филиале СФУ установлен порядок идентификации и прослеживаемости образовательной деятельности. Институт идентифицирует продукцию (образовательный продукт) при помощи соответствующих средств на всех стадиях его жизненного цикла. Институт идентифицирует статус продукции (образовательного продукта) по отношению к требованиям мониторинга, измерения и анализа (Документированная процедура ДП-4.1-2010 «Мониторинг, измерение и анализ процессов»).

7.5.3.2 В качестве средств идентификации и прослеживаемости используются:

- личные карточки студентов;
- личные дела студентов;
- журналы учета (посещаемости, успеваемости)

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 40 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
PK-2010	Система менеджмента качества

Установленный порядок идентификации и прослеживаемости позволяет получать необходимую информацию по каждому студенту, обучающемуся в ЛПИ – филиале СФУ.

7.5.3.3 Ответственность за установление требований по идентификации и прослеживаемости образовательной деятельности возложена на деканов факультетов.

7.5.4 Собственность потребителей

Институт проявляет заботу о собственности потребителя, пока ею пользуется или пока она находится под его управлением. В институте собственностью, предоставляемой потребителем, является та, которую он предоставляет в момент приема для регистрации или обновления регистрации и во время предоставления образовательных услуг.

7.5.5 Защита собственности потребителей при проведении работ и оказании образовательных услуг (*Сохранение соответствия продукции)

Пока собственность потребителя находится под управлением института, она идентифицируется, верифицируется, защищается и сохраняется. При утере, повреждении или признании непригодности для пользования собственностью потребителя потребитель сразу предупреждается об этом.



7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений

7.6.1 Институт устанавливает общезначимые критерии и средства оценки качества обучения.

7.6.2 Мониторинг и измерение проводятся в ходе обучения для обеспечения соответствия учебным планам, курсу обучения и образовательным программам.

7.6.3 Мониторинг, измерение и анализ процессов (п.4.1 Реестра) осуществляется посредством внедрения балльно-рейтинговой системы оценки успешности освоения учебных дисциплин; входного, промежуточного и выходного тестирования и участия в федеральном Internet-тестировании. Периодичность проведения указанных мероприятий определяется программами учебных дисциплин и обязательного для аккредитации института проведения самообследования.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

8.1.1 Планирование и внедрение процессов контролирования, измерения, анализа и улучшения включает две фазы управления процессами СМК – контроль качества и анализ (улучшение) качества.

8.1.2 Контроль качества процессов выполнения работ и предоставления образовательных услуг потребителям включает:

- внедрение системы мониторинга и измерений показателей процессов, продукции (образовательного продукта), удовлетворенности потребителей и т.д.;

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 41 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

- систематический анализ данных системы мониторинга и измерений в целях определения расхождения с установленными целями и планируемым уровнем показателей;

- устранение несоответствий (улучшение).

8.1.3 Улучшение качества включает:

- выполнение корректирующих и предупреждающих действий (Документированная процедура «Предупреждающие и корректирующие действия» ДП-04-2010), необходимых для достижения установленных целей и запланированных результатов;

- определение и использование благоприятных возможностей на основе систематического анализа данных.

8.1.4 Процессы и элементы СМК периодически контролируются сторонними организациями для проверки их соответствия установленным требованиям к качеству и целям в области качества.

8.1.5 Собранная информация и данные о функционировании процессов систематически анализируются в установленном порядке руководством ЛПИ – филиала СФУ и ответственным персоналом подразделений и являются основой для планирования улучшений СМК и использования благоприятных возможностей.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1 Измерение степени удовлетворенности потребителей образовательными услугами института базируется на системе сбора данных, полученных в процессе анкетирования, опросов и других методов изучения мнения потребителей.

8.2.1.2 Основными источниками информации об удовлетворенности потребителей являются:

- публикации об институте в печати и информация других средств массовой информации;
- внешняя информация, относящаяся к запросам рынка образовательных услуг, нуждам потребителей, учреждениям – конкурентам;
- результаты анкетных опросов потребителей образовательных услуг института и персонала его подразделений;
- результаты самооценки, включая бенчмаркинг;
- жалобы и претензии потребителей.

8.2.1.3 Сбор информации об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон путем анкетных опросов осуществляется в институте ежегодно. При проведении периодических опросов выпускается приказ по институту, разрабатывается анкета и методика проведения опроса. Регулярные опросы проводятся среди студентов первого и выпускного курсов в соответствии с документированной процедурой «Маркетинговые исследования» ДП-05-2010.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 42 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ПК-2010	Система менеджмента качества

8.2.1.4 Результаты анализа удовлетворенности потребителя оформляются в виде отчетов (обзоров), которые в обязательном порядке рассматриваются руководством института и в соответствующих подразделениях для принятия, при необходимости, корректирующих и предупреждающих действий.

8.2.1.5 Сбор информации о жалобах и претензиях потребителей осуществляется согласно п.8.3.

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

8.2.2.1 Ответственность и полномочия при проведении внутренних проверок системы менеджмента качества, а также порядок их проведения установлены в Положении о проведении внутреннего аудита в ЛПИ – филиале СФУ.

8.2.2.2 Отчет о проверке подготавливается руководителем группы по проверке, утверждается уполномоченным по качеству ЛПИ – филиала СФУ и направляется руководителям подразделений, в которых проводилась проверка. Руководители подразделений анализируют отчет и осуществляют корректирующие действия по устранению несоответствий и их причин.

8.2.2.3 Документы о внутренних проверках СМК и отчет сохраняются в подразделениях института и лаборатории ТиМКО.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

8.2.3.1 Методы мониторинга и измерения процессов установлены в соответствующих ГОСТ, СТП, ДП и т.д. (см. п.7.1).

8.2.3.2 Сбор данных для анализа эффективности процессов осуществляется по основным направлениям деятельности института, включая следующие источники информации:

- результаты контролирования и измерения на соответствующих стадиях процессов выполнения работ и предоставления образовательных услуг (см. п.8.2.4);
- результаты внутренних проверок (см. п.8.2.2);
- результаты аттестации, аккредитации института;
- результаты измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей;
- результаты самообследования.

8.2.3.3 Данные, полученные при мониторинге и измерении процессов, систематически анализируются в установленном порядке на различных уровнях управления процессами (см. п.8.4).

8.2.4 Контролирование и измерение образовательных услуг

8.2.4.1 Требования к качеству выполняемых работ и оказываемых образовательных услуг в институте устанавливаются в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами, внутренними распорядительными документами и нормативными актами и т.д.

8.2.4.2 Контролю подлежат все процессы, связанные с проведением проверки качества полученных знаний, умений и навыков студентов, включая текущий контроль знаний (контрольные работы и тесты), проведение зачетов, экзаменов, рецензирование, оценку курсовых работ и результатов итоговой государственной аттестации.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 43 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ПК-2010	Система менеджмента качества

8.2.4.3 Результаты контроля регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии в виде протоколов текущего контроля, зачетных и экзаменационных ведомостей, зачетных книжек, отчетов подразделений, справок.

8.2.4.4 Ответственность персонала при выполнении работ, оказании образовательных услуг, а также при контроле и проверке на соответствие продукции (образовательного продукта) установленным требованиям определяется ДИ персонала и внутренними нормативными актами института.

8.3 Управление несоответствующей продукцией (образовательным продуктом)

8.3.1 Несоответствующей продукцией (образовательным продуктом)/услугой, применительно к основной деятельности института, являются нарушения установленного порядка выполнения работ при предоставлении образовательных услуг потребителям, ошибки при оформлении документов, срыв сроков, некачественное выполнение работ и предоставление образовательных услуг, а также невыполнение требований ФГОС ВПО. (Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией» ДП-03-2010).

8.3.2 Несоответствия в ЛПИ – филиале СФУ выявляются:

- при анализе поступивших претензий (рекламаций) потребителей;
- при контроле результативности СМК руководством подразделений;
- при проверке деятельности института внешними организациями и проведении внутренних проверок.

8.3.3 Идентификация несоответствий выполнения работ и предоставления образовательных услуг осуществляется документом, определяющим статус работ, образовательных услуг и требования к ним.

8.3.4 Учет несоответствий производится:

- по результатам внутренних проверок СМК в актах несоответствий/наблюдений и справках о результатах этих проверок;
- по письмам внешних организаций и потребителей с постановкой на контроль исполнения по решению директора института;
- по результатам проверок, проводимых внешними экспертами.

8.3.5 Анализ и устранение несоответствия производится руководителем подразделения, в котором оно выявлено.

8.3.6 Результаты анализа и принятые меры по устранению несоответствий сообщаются руководству института и, при необходимости, внешним организациям и потребителям.

8.4 Анализ данных

8.4.1 При анализе эффективности СМК с целью определения ее соответствия требованиям стандартов ISO серии 9000 и эффективности функционирования систематически анализируются следующие данные:

- экономические и финансовые показатели деятельности подразделений института по основным направлениям деятельности;

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 44 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ПК-2010	Система менеджмента качества

- отчеты по выполнению годовых планов по основным направлениям деятельности;
- результаты внутренних проверок на предмет соответствия СМК установленным требованиям;
- результаты анализа уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых образовательных услуг и выполняемых работ;
- результаты самообследования деятельности института;
- результаты сравнения с показателями других вузов (бенчмаркинг).

8.4.2 Систематический анализ экономических и финансовых показателей деятельности подразделений института осуществляется на оперативных совещаниях и/или на заседаниях ежемесячно.

8.4.3 Анализ выполнения мероприятий годовых планов по основным направлениям деятельности института осуществляется один раз в семестр и ежегодно для оценки достижений в области качества предоставляемых образовательных услуг. Результаты указанного анализа отражаются в отчете лаборатории ТиМКО за каждый учебный год (см. п.5.3).

8.4.4. Анализ результатов внутренних проверок проводится лабораторией ТиМКО по каждой конкретной проверке и ежегодно при анализе со стороны руководства института (см.п.8.2.2).

8.4.5 Результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных групп качеством оказываемых услуг и выполняемых работ оцениваются на основе анкетирования, опросов, изучения внешней информации с оформлением соответствующих отчетов, предоставляемых руководству института.

8.4.6 Анализ результатов самообследования деятельности института осуществляется по завершении учебного года согласно модели конкурса Минобразования России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» (от 21.09.2006), результаты отражаются в отчетах по самообследованию.

8.4.7 Результаты сравнения с показателями работы других вузов (бенчмаркинг), используются при всех видах анализа данных в институте.

8.4.8 Систематический анализ данных позволяет выявить благоприятные возможности для улучшения системы менеджмента качества (см. п.8.5).

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

8.5.1.1 Достижение поставленных целей в области качества осуществляется в ЛПИ – филиале СФУ через постоянное совершенствование процессов.

8.5.1.2 Управление процессами постоянного улучшения системы менеджмента качества включает:

- улучшение процессов СМК посредством годового «Плана по качеству» (см. п. 5.4);
- ежегодный анализ со стороны руководства института результатов функционирования СМК и ее эффективности (см. п.5.6);

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 45 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

- ежегодное самообследование института (см. п.8.4);
- осуществление корректирующих и предупреждающих действий с оценкой их эффективности;
- использование благоприятных возможностей (SWOT-анализ: конъюнктура рынка, деловое партнерство и т.д.).

8.5.1.3 Причины выявленных несоответствий и отклонений оцениваются с учетом их влияния на реализацию Политики в области качества ЛПИ – филиала СФУ и удовлетворения требований потребителей.

8.5.1.4 Ответственность за координацию, регистрацию и контроль корректирующих и предупреждающих действий, относящихся к функционированию и внутренним проверкам СМК, несет заведующий лабораторией ТиМКО.

Ответственность за организацию и осуществление корректирующих и предупреждающих действий в подразделениях для устранения и предотвращения несоответствий при проведении работ и оказании образовательных услуг, а также по результатам внутренних проверок СМК несут руководители подразделений и руководство института.

8.5.1.5 Потребность в проведении корректирующих и предупреждающих действий для устранения причин несоответствий может определяться:

- результатами анализа жалоб и претензий потребителей;
- результатами внутренних и внешних проверок СМК;
- результатами внутренних проверок, проводимых руководством в подразделениях;
- выходными данными анализа со стороны руководства и удовлетворенности потребителей;
- результатами самообследования.

8.5.2 Корректирующие действия

8.5.2.1 Порядок осуществления корректирующих действий по результатам проверок СМК установлен в документированной процедуре предупреждающих и корректирующих действий.

8.5.2.2 Корректирующие действия на уровне руководства института осуществляются в процессе анализа и оценки функционирования СМК (см. п.5.6).

8.5.2.3 Для обеспечения анализа информации по несоответствиям, выявленным в деятельности подразделений института, а также проверки эффективности корректирующих действий используются документы и данные (см. п.п.8.3, 8.4).

8.5.3 Предупреждающие действия

8.5.3.1 На основе анализа информации и данных (см. п.п.8.2, 8.3, 8.4) принимаются эффективные меры для предупреждения возникновения несоответствий и нарушений в соответствии с документированной процедурой предупреждающих и корректирующих действий.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 46 из 63</i>
 ПК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ Система менеджмента качества

8.5.3.2 Результаты анализа причин несоответствий реализуются в виде предложений по совершенствованию СМК, изменения и разработки новых методик, Положений, рабочих документов, процедур по выполнению работ и оказанию образовательных услуг.

8.5.3.3 Предпринимаемые предупреждающие действия могут быть проведены в виде внеплановой внутренней проверки, плана мероприятий или организационно-распорядительного документа.

8.5.3.4 Информация об эффективности предупреждающих действий регулярно представляется для анализа со стороны руководства института (см. п.5.6).

Версия: 1.0

Стр. 47 из 63



РК-2010

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 48 из 63</i>
 РК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

Приложение 1

Документальная база системы менеджмента качества





Приложение 2

Перечень основных документов СМК второго уровня

№ п.п.	Обозначение документа	Наименование документа
1.	ДП - 01- 2010	Документированная процедура. Управление документацией
2.	ДП -02 - 2010	Положение о проведении внутренних аудитов
3.	ДП - 03-2010	Документированная процедура. Управление несоответствующей продукцией
4.	ДП - 04-2010	Документированная процедура. Предупреждающие и корректирующие действия
5.	ДП – 05 -2010	Документированная процедура. Маркетинговые исследования
6.	ДП – 2.1 -2010	Документированная процедура. Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ.
7.	ДП – 2.2 -2010	Документированная процедура. Учебно-методическая деятельность профессорско-преподавательского состава
8.	ДП – 2.3 -2010	Документированная процедура. Научно-исследовательская деятельность
9.	ДП – 2.4 -2010	Документированная процедура. Инновационная деятельность.
10.	ДП – 2.5 -2010	Документированная процедура. Прием абитуриентов.
11.	ДП – 2.6 -2010	Документированная процедура. Изучение удовлетворенности работодателей качеством принимаемых выпускников.
12.	ДП – 3.1 -2010	Документированная процедура. Управление персоналом.
13.	ДП – 3.2 -2010	Документированная процедура. Управление образовательной средой.
14.	ДП -3.3 - 2010	Документированная процедура. Информационно-методическое обеспечение учебного процесса
15.	ДП – 3.4 -2010	Документированная процедура. Воспитательная работа со студентами.
16.	ДП – 3.5 -2010	Документированная процедура. Внеучебная работа со студентами.
17.	ДП – 3.6 -2010	Документированная процедура. Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования.
18.	ДП – 3.7 -2010	Документированная процедура. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 50 из 63</i>
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК-2010	Система менеджмента качества

Приложение 3

**Рекомендуемые показатели, характеристики и методы измерения основных и обеспечивающих процессов
СМК ЛПИ – филиала СФУ**

Примечание – Звездочкой «*» отмечены показатели государственной аккредитации, вступившие в силу с 1 января 2006 г. и введенные в действие Приказом Рособнадзора № 1938 от 30.09.05 (зарегистрирован в Минюсте РФ 19 октября 2005 г., Регистрационный № 7092). Таблица включает показатели и характеристики, традиционно измеряемые в институте (например, оценки и результаты промежуточных и итоговой аттестаций), а также дополнительно рекомендуемые показатели и характеристики качества образовательного процесса и его результатов.

№ п/п	Типовые процессы образовательного учреждения	Измеряемые характеристики и показатели	Метод измерения и оценки и единицы измерения	Комментарии
1	2	3	4	5
2	Основные процессы СМК ЛПИ – филиала СФУ			
2.1	Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ	Показатель 2.1.1 Содержание и уровень и подготовки*. Соответствие учебных планов и программ учебных дисциплин требованиям ГОС по уровню и содержанию.	Экспертная проверка соответствия учебных планов и учебных программ дисциплин требованиям ФГОС ВПО.	Содержание образовательных программ (ОП) рассматривается во всех системах оценки качества образования в сочетании с методикой преподавания и формами обучения. Оценка ОП проводится, как правило, экспертным путем на соответствие их содержания требованиям ФГОС ВПО, концепции данного ОУ, его целям и задачам.
		Показатель 2.1.2. Оценки и результаты проверки знаний и навыков студентов в процессе текущего контроля, промежуточной (зачёты, курсовые, экзамены, практики) и итоговой аттестаций.	Методы текущего контроля, зачёты, экзамены, тестирование, защиты курсовых работ и отчётов по практикам, государственный экзамен, защита выпускной квалификационной работы (ВКР). <i>Различные средние оценки (по дисциплинам, по учебным группам и т.д.) и характеристики разброса оценок.</i>	По полученным данным могут выводиться некоторые интегральные оценки уровня успеваемости на различных кафедрах, факультетах и по ОУ в целом.



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

		<p>Показатель 2.1.3. Соответствие качества подготовки обучающихся и выпускников требованиям ФГОС ВПО*</p>	<p>Для подготовки экспертного заключения о качестве подготовки оценивается усвоение студентами программного материала, при этом используются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>результаты текущего контроля;</i> • <i>содержание материалов текущего контроля;</i> • <i>результаты самообследования;</i> • <i>результаты проверки остаточных знаний;</i> • <i>результаты выборочного контроля при аттестации.</i> <p>Для выборочного контроля используются различные методы оценки:</p> <p>а) Экспертный опрос с использованием <i>трехбалльной шкалы – соответствует/соответствует в основном/не соответствует.</i></p> <p>б) Контрольные (текущие, промежуточные, итоговые) работы с использованием <i>4-х балльной шкалы: 5 / 4 / 3 / 2.</i></p> <p>в) Тестирование с использованием <i>100-балльной (процентной) шкалы.</i></p> <p>г) Балльно-рейтинговая система оценки достижений студентов.</p>	<p>Качество подготовки является наиболее важным показателем работы ОУ.</p> <p>Оценка соответствия качества образования требованиям ФГОС ВПО, проводится по четырем циклам дисциплин: гуманитарным и социально-экономическим, естественнонаучным и математическим, общепрофессиональным и специальным дисциплинам. Тестовые методы контроля качества, обеспечивающие более объективную и надежную оценку, в последнее время получили широкое распространение в процедурах внешней экспертизы. Использование тестовых технологий позволяет проводить накопление и сравнение данных, создавая основу для развития системы мониторинга качества образования в России.</p>
2.2	Учебно-методическая деятельность ППС	<p>Показатель 2.2.1 Издание учебно-методической литературы и её значимость для образовательного процесса ОУ.</p>	<p>При оценке этого показателя учитываются сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • литература, изданная центральными издательствами; • литература, изданная с грифом федеральных органов исполнительной власти, другими грифами. 	<p>Основными показателями учебно-методической деятельности ППС в ОУ являются стопроцентное обеспечение учебного процесса учебно-методическими материалами, их соответствие требованиям Государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), внедрение инновационных методов, технологий в образовательный процесс.</p>
<p>Показатель 2.2.2 Методическое обеспечение дисциплин, читаемых преподавателем.</p>	<p>В качестве измеряемых характеристик могут использоваться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разработка и издание заданий и методических рекомендаций по их выполнению для самостоятельного изучения студентами отдельных тем, методические указания к лабораторным, практическим занятиям, курсовым и выпускным исследованиям; • подготовка, представление электронных и печатных УМКД; • разработка и использование новых образовательных технологий, инновационных методов преподавания, утвержденных методической комиссией института. 			



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

		<p>Показатель 2.2.3 Организационно-педагогическая деятельность преподавателя.</p>	<p>В качестве измеряемых характеристик данного показателя могут использоваться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • подготовка преподавателем учебно-методических материалов и новых образовательных программ для реализации образовательного процесса; • профориентационная работа; • работа уполномоченным по качеству структурного подразделения. 	
		<p>Показатель 2.2.4 Учебно-воспитательная деятельность ППС</p>	<p>Оценивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • руководство студенческими, факультативными кружками, проблемными группами; • работа в студенческом научном обществе (СНО) института 	
<p>2.3 2.4</p>	<p>Научно-исследовательская деятельность и инновационная деятельность</p>	<p>Показатель 2.3.1 Научная, научно-техническая деятельность и ее результативность *. 2.3.1.1 Отрасли наук, в рамках которых выполняются научные исследования.</p>	<p>При оценке этого показателя учитываются сведения по всем основным научным направлениям (научным школам) ОУ. При этом указывается</p> <p>1) Число отраслей науки, в рамках которых выполняются научные исследования *.</p> <p>Для каждого научного направления указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • название научного направления (научной школы); • код научного направления по номенклатуре научных исследований, можно указать несколько кодов через запятую; • ведущие ученые вуза в данной области (1-3 человека): фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, должность; • количество защищенных диссертаций по данному научному направлению за последние три года, по ученым степеням: докторским, кандидатским; • количество изданных монографий за последние 5 лет по данному направлению; • количество научных статей в реферируемых научных журналах; • количество патентов, выданных на разработки. 	<p>Основной типовой характеристикой ОУ и видовой характеристикой для вузов и академий является спектр и объем фундаментальных и прикладных научных исследований, эффективность деятельности основных научных направлений (научных школ) ОУ, результативность и востребованность научно-исследовательской работы внешними организациями. Этот показатель характеризует не абсолютный объем научных исследований в ОУ, а активность профессорско-преподавательского состава (ППС) с учетом масштаба и вида ОУ.</p>



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

		2.3.1.2. Объем финансирования и результативность научных исследований.	<p>Объем финансирования НИР и результативность научных исследований определяется следующими единицами измерения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Среднегодовой объем финансирования научных исследований ОУ за пять лет (тыс. рублей *).</i> 2) <i>Среднегодовой объем научных исследований на единицу научно-педагогического персонала (тыс. рублей *).</i> 3) <i>Среднегодовое количество монографий на 100 основных штатных педагогических работников с учеными степенями и (или) званиями, изданных за 5 лет.</i> 4) <i>Востребованность НИР (объем НИР из внешних источников на единицу ППС (тыс. рублей) *).</i> 	
2.5	Приём абитуриентов	Показатель 2.5.1 Уровень требований, предъявляемых к абитуриентам*	<p>Экспертным путём оценивается уровень требований, предъявляемых к абитуриентам.</p> <p>В качестве измеряемых характеристик могут использоваться:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Процент студентов, поступивших в ОУ, из числа прошедших довузовскую подготовку. 2) Конкурс абитуриентов (количество подавших заявлений по отношению к количеству вакантных мест). 3) Средние оценки на вступительных экзаменах, включая ЕГЭ и др. 	<p>Введение данного показателя обусловлено требованиями действующего законодательства, к типу и виду учреждения образования (конкурсная основа, доступность и бесплатность высшего образования при условии его получения впервые). При экспертизе оценивается уровень базового образования абитуриентов, содержание вступительных испытаний, конкурс при зачислении и др.</p>
2.6	Изучение удовлетворённости работодателей качеством принимаемых выпускников	<p>Показатель 2.6.1. Востребованность выпускников*</p> <p>Оценка востребованности выпускников ОУ по результатам анкетирования выпускников вуза и потенциальных работодателей (предприятий и организаций, органов муниципального и государственного управления, организаций социального сектора и др.);</p>	<p>Востребованность выпускников оценивается внешними экспертами по наличию заявок на выпускников, соответствию полученной специальности профилю работы, социальному положению, отзывам потребителей специалистов и изменениям за последние 5 лет.</p> <p>За последние три года используются следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>год выпуска;</i> • <i>процент выпускников, направленных на работу;</i> • <i>процент выпускников, состоящих на учете в службе занятости;</i> • <i>процент выпускников, работающих в данном регионе.</i> <p>Дополнительно могут оцениваться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>количество (объем, выраженный в количестве человек) договоров с потенциальными работодателями о поставке специалистов;</i> 	<p>Показатель востребованности выпускников, их успешности в трудоустройстве широко применяется общественными системами оценки как показатель соответствия подготовки выпускников социальному заказу и ожиданиям общества, как показатель социальной защищенности и гарантии адаптации выпускников в новых социально-экономических условиях.</p>



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

			<ul style="list-style-type: none"> • <i>средний уровень заработной платы, которую согласны платить работодатели выпускникам, пришедшим на работу;</i> • <i>оценка востребованности ОП программ по результатам анкетирования выпускников вуза и работодателей.</i> 	
3	Обеспечивающие процессы СМК ЛПИ- филиала СФУ			
3.1	Управление персоналом	Показатель 3.1.1 Квалификация педагогических работников *. 3.1.1.1 Научные и научно-педагогические кадры с учеными степенями и (или) званиями. 3.1.1.2 Научные и научно-педагогические кадры, работающие на штатной основе. 3.1.1.3 Научные и научно-педагогические кадры – доктора наук и (или) профессора. 3.1.1.4 Число защит диссертаций на 100 человек ППС за 5 лет.	Измеряемые показатели: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Процент ППС с учеными степенями и (или) званиями*.</i> • <i>Процент ППС, работающего в вузе на штатной основе*.</i> • <i>Процент в ППС докторов наук и (или) профессоров*.</i> • <i>Среднегодовое число защит диссертаций на 100 человек ППС за 5 лет*.</i> 	ППС является показателем потенциала ОУ и эффективности процесса обучения. Этот показатель рассматривается с точки зрения уровня квалификации и профессиональной компетенции, распределения учебной нагрузки, научно-исследовательской и научно-методической активности. Яркой характеристикой устойчивой работы ОУ и гарантии его стабильности является показатель числа штатных преподавателей, работающих на полную ставку. Он особенно важен для принятия решения по аккредитации.
3.2	Управление образовательной средой	Показатель 3.2.1. Спектр реализуемых основных образовательных программ *. Оценка ОС ОУ и отдельных дисциплин по результатам анкетирования: - работодателей (промышленных предприятий и организаций), - студентов; - ППС ОУ, включая их удовлетворенность качеством содержания, сбалансированности, обеспечения и организации и учебного процесса.	Оценивается: 1) Число укрупненных групп специальностей (направлений подготовки) по реализуемым ООП*. По результатам анкетирования заинтересованных сторон могут измеряться <i>средние баллы в выбранной шкале оценки</i> относительно следующих аспектов образовательного процесса: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Содержание курса (актуальность, практическая ориентация, адекватность, структура курса).</i> • <i>Сбалансированность распределения учебной нагрузки по видам занятий (лекции, практические занятия, лабораторные и групповые работы, самостоятельная работа).</i> • <i>Качество преподавателя (доступность в процессе обучения, готовность к ответу на вопросы, заинтересованность в результатах, знания и компетенции, надежность и обязательность).</i> 	



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

			<ul style="list-style-type: none"> • Методика обучения (скорость преподнесения материала, уровень использования технических средств визуализации в процессе лекции, ясность визуализации материала, понятность материала, качество раздаточного материала и т. п.). • Качество работы ассистентов и вспомогательного персонала в процессе практических занятий и лабораторных работ (соответствие практических занятий и лабораторных работ теоретическому курсу, доступность, дружелюбие, способность помочь, профессиональная квалификация и компетенция, удобство помещения и техники). 	
3.3	Информационно-методическое обеспечение учебного процесса	<p>Показатель 3.3.1 Методическая работа*.</p> <p>Документально-методическое обеспечение учебного процесса, включая:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Информационно-методическое обеспечение учебного процесса. 2) Состояние библиотечного фонда. 3) Состояние учебно-информационного фонда. 4) Уровень информационно-методического обеспечения УП ОУ (удельное количество учебно-методической литературы на одного студента, наличие средств дистанционного обучения и т.п.). 	<p>Для оценки используются данные о библиотечном фонде за последние пять лет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общая площадь библиотек и читальных залов (в том числе в общежитиях); • количество посадочных мест в читальных залах (в том числе в общежитиях); • общее количество единиц хранения; • общее количество учебно-методической литературы, включая общежития, в том числе обязательной учебно-методической литературы, количество учебно-методической литературы с грифами; • количество единиц учебно-методической литературы на одного обучающегося общего контингента • информация по научно-методическим разработкам; • количество названий ежегодных подписных изданий по профилю ОУ (отечественных и иностранных); • новые поступления (количество экземпляров и названий); • процент обновления фондов; • объем средств, затраченных на новые поступления; • количество программно-информационных источников; • наличие систем сбора учебной информации на электронных носителях. 	<p>Оценка информационно-методического обеспечения учебного процесса является стратегически важным направлением деятельности ОУ как показатель наращивания учебных ресурсов и информационно потенциала ОУ объемов библиотечного фонда, достаточности и доступности источников информации, в том числе и на основе современных технических средств.</p> <p>Дается экспертная оценка по библиотечному обслуживанию, учебной литературе, методической литературе, оценивается наличие информационно-поисковых систем, доступ в Internet, изменения за последние 5 лет.</p>
3.4 3.5	Воспитательная работа со студентами Внеучебная работа со студентами	Показатель 3.4 1 Воспитательная деятельность образовательного учреждения*.	Экспертная оценка по 10-ти бальной шкале наличия в ОУ условий для внеучебной работы и организации воспитательной работы с обучающимися и формирования стимулов развития личности.	



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

3.4.2 Организация воспитательной работы со студентами.

3.5.1 Условия, созданные в образовательном учреждении, для внеучебной работы с обучающимися.

Критерии оценки внеучебной и воспитательной работы приведены в Приказе Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки «Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений» №1938 от 30.09.05г.

Оценивается:

- *наличие концепции воспитательной работы в образовательном учреждении (программы, плана, локальных актов, регламентирующих воспитательную деятельность (отчеты ученого совета (совета) образовательного учреждения, факультетов, разработка инструкций, методических рекомендаций, семинаров и т.д.);*
- *наличие административной структуры, функционально ответственной за воспитательную работу в образовательном учреждении (управление, отдел, ответственный за воспитательную работу, институт кураторства);*
- *наличие органов студенческого самоуправления (профкома, клубов, объединений, службы занятости, студенческие строительные отряды, службы порядка и т.д.);*
- *наличие и эффективность использования материально-технической базы для внеучебной работы с обучающимися (актовых залов, репетиционных помещений, спортивных и тренажерных залов, помещений для клубов, студий, кружков и т.д.);*
- *финансовая обеспеченность внеучебной деятельности (целевое финансирование научной, творческой, спортивной деятельности обучающихся, наличие механизмов стимулирования);*
- *открытые конкурсы на лучшую работу студентов, проводимые вузом по приказу Минобрнауки России;*
- *конкурсы на лучшую НИР студентов, организованные вузом;*



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

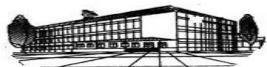
			<ul style="list-style-type: none"> • <i>численность студентов очной формы обучения, участвующих в НИР;</i> • <i>научные публикации: всего, без соавторов – сотрудников вуза;</i> • <i>гранты, выигранные студентами.</i> 	
3.6	Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования	<p>Показатель 3.6.1 Возможность продолжения образования по образовательным программам послевузовского и дополнительного профессионального образования *.</p> <p>Показатель 3.6.2 Реализация образовательных программ, профессиональной переподготовки и (или) повышения квалификации научно-педагогических работников *.</p>	Среднегодовой контингент обучающихся по образовательным программам профессиональной переподготовки и (или) повышения квалификации (количество чел.).	Показатели спектра реализуемых программ дополнительного образования характеризуют широту образовательной деятельности ОУ и используются для их видовой классификации.
3.7	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	Показатель 3.7.1 Наличие условий, необходимого оборудования, приборов, специализированных кабинетов и аудиторий для осуществления образовательного процесса.	<p>Экспертами оценивается состояние аудиторного фонда, пунктов общественного питания, спортивных сооружений, оздоровительных учреждений и баз отдыха, технические средства обучения, условия проживания иногородних слушателей и изменения за аттестуемый период.</p> <p><i>Конкретные измеряемые показатели определяются каждым ОУ в отдельности с учётом принятой структуры управления.</i></p>	Показатель материально-технического оснащения образовательного процесса рассматривается как потенциал ОУ и гарантия его устойчивости. Наличие собственной, в оперативном управлении или арендованной на длительный срок учебно-лабораторной площади, соответствующего учебного оборудования свидетельствует о долгосрочной образовательной деятельности и перспективе развития ОУ.

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 58 из 63</i>
 РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
ПК-2010	Система менеджмента качества

Приложение 4

**Организационная структура системы управления качеством образования
Организационная структура системы управления качеством образования в ЛПИ – филиале СФУ**

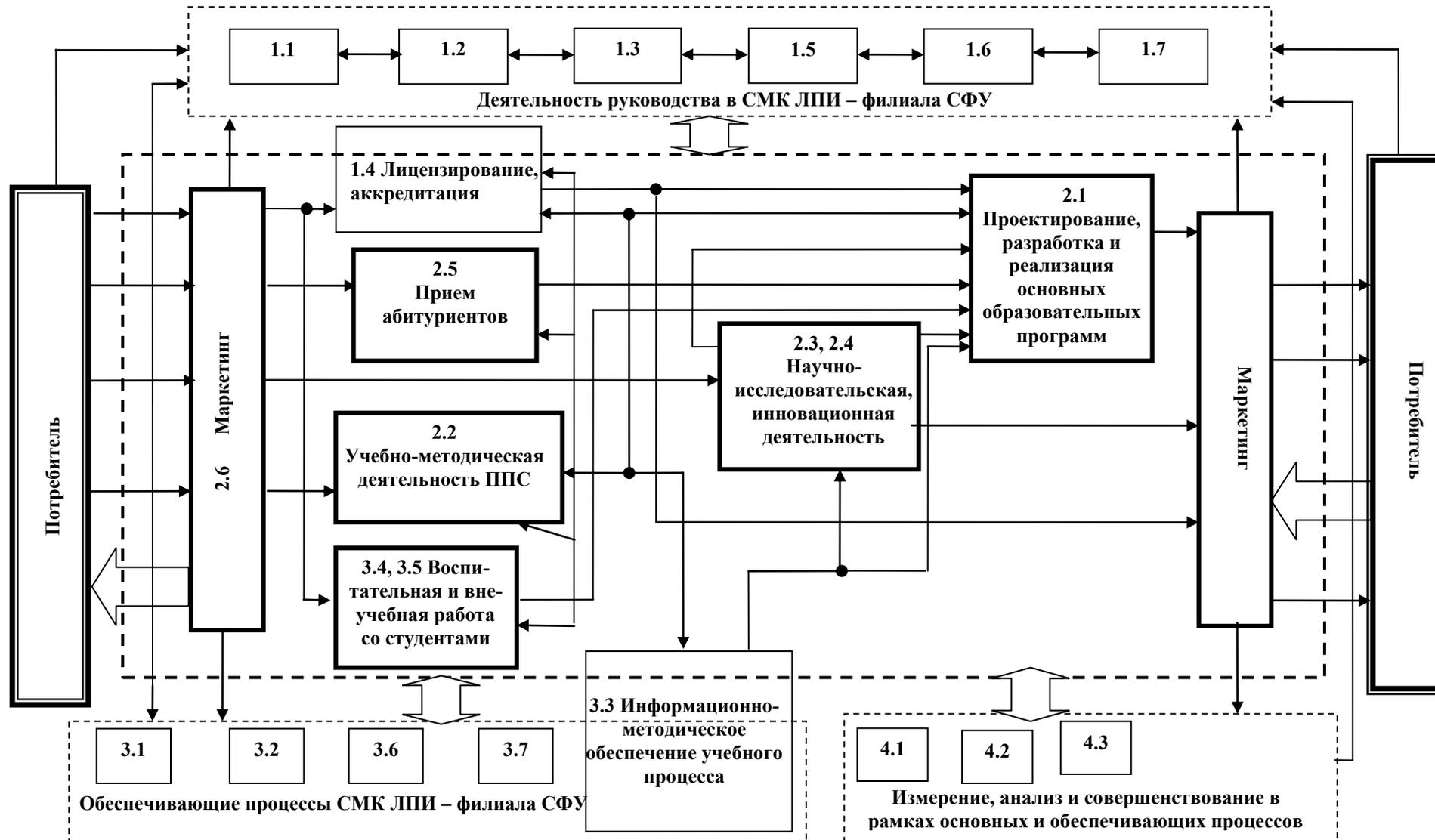




РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества

Приложение 5 **Схема взаимодействия процессов СМК ЛПИ - филиала СФУ (согласно Реестра)**



<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 60 из 63</i>
 РК-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

Приложение 6

**Реестр основных процессов и видов деятельности
системы менеджмента качества ЛПИ – филиала СФУ**

г.№ п/п	Наименование процесса/подпроцесса и вида деятельности	Владелец процесса	Ответственный за процесс
1.	Деятельность руководства в СМК ЛПИ – филиала СФУ		
1.1.	Стратегия, политика и цели в области качества	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова
1.2.	Планирование и развитие СМК ЛПИ – филиала СФУ	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова
1.3.	Распределение ответственности и полномочий	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова
1.4.	Подготовка к лицензированию и аккредитации	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова
1.5.	Анализ СМК ЛПИ – филиала СФУ со стороны руководства	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова
1.6.	Информирование общества	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова
1.7.	Финансирование СМК ЛПИ – филиала СФУ	М.Ю. Реушев	Н.В.Пономарёва
2.	Основные процессы СМК ЛПИ – филиала СФУ		
2.1.	Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ	М.Ю. Реушев	Л.Н.Храмова, деканы
2.2.	Учебно-методическая деятельность профессорско-преподавательского состава	Л.Н.Храмова	Заведующие кафедрами
2.3.	Научно-исследовательская деятельность	М.Ю.Реушев	В.И.Семёнов
2.4.	Инновационная деятельность	М.Ю.Реушев	В.И.Семёнов
2.5.	Прием абитуриентов	М.Ю.Реушев	Л.Н.Храмова
2.6.	Изучение удовлетворённости работодателей качеством принимаемых выпускников	М.Ю.Реушев	О.А.Кашпур, деканы
3.	Обеспечивающие процессы СМК ЛПИ – филиала СФУ		
3.1.	Управление персоналом	М.Ю.Реушев	Начальники структурных подразделений
3.2.	Управление образовательной средой	М.Ю.Реушев	Л.Н.Храмова, В.И.Семёнов
3.3.	Информационно-методическое обеспечение учебного процесса	М.Ю.Реушев	Л.Н.Храмова О.А.Кашпур Т.М.Привалихина
3.4.	Воспитательная работа со студентами	В.И.Семёнов	деканы
3.5.	Внеучебная работа со студентами	В.И.Семёнов	деканы
3.6.	Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования	М.Ю.Реушев	Е.А.Цзян
3.7.	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	М.Ю.Реушев	Л.С.Огородников
4.	Измерение, анализ и совершенствование в рамках основных и обеспечивающих процессов		
4.1.	Мониторинг, измерение и анализ процессов	Л.Н.Храмова	Л.С.Гавриленко, деканы
4.2.	Управление несоответствиями	М.Ю.Реушев	Л.Н.Храмова
4.3.	Улучшение процессов	М.Ю.Реушев	Л.Н.Храмова

<i>Версия: 1.0</i>	<i>Стр. 61 из 63</i>
 PK-2010	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
	Система менеджмента качества

Приложение 7

Библиография

- | | | |
|----|-----------------------|---|
| 1. | ISO 9004:2000 | Системы менеджмента качества.
Руководящие указания по улучшению
деятельности |
| 2. | ГОСТ Р ИСО 10011-1-93 | Руководящие указания по проверке
системы качества. Часть 1. Проверка |
| 3. | ГОСТ Р ИСО 10011-2-93 | Руководящие указания по проверке
системы качества. Часть 2.
Квалификационные критерии для
экспертов по проверке системы качества |
| 4. | ГОСТ Р ИСО 10011-3-93 | Руководящие указания по проверке
системы качества. Часть 3. Руководство
программой проверок |
| 5. | ISO 10013:1995 | Руководящие указания по разработке
руководств по качеству |
| 6. | ГОСТ Р ИСО 9001-2008 | Системы менеджмента качества.
Требования. |

