

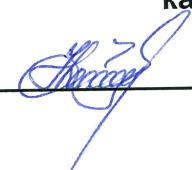
 **УТВЕРЖДАЮ**
Ректор ИСГЗ
А.Н. Пономарев
11 ноября 2021 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Руководство по качеству
ЧОУ ВО «Институт социальных и гуманитарных знаний»
СТО СМК 8.5.01-11

Стандарт
соответствует требованиям
ИСО 9001:2000
Первый проректор – проректор
по учебной работе и контролю
качества образования


Н.Т. Димитриева
6 октября 2021 г.

Казань, 2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Настоящее «Руководство по качеству образования» является основополагающим документом системы менеджмента качества подготовки обучающихся (специалистов, бакалавров, магистров, научно-педагогических кадров в аспирантуре и др.) в частном образовательном учреждении высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний» (далее соответственно - Руководство, Институт, ИСГЗ).

2. Руководство разработано в соответствии с международными стандартами ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования», идентичными международному стандарту ISO/IWA 2:2007, стандартами и директивами для гарантии качества высшего образования, разработанными Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования (ENQA - European Network for Quality Assurance in Higher Education).

3. Руководство предназначено для внутреннего использования в Институте при решении задач управления СМКО, а также обеспечения, управления и постоянного улучшения качества образования.

Требования настоящего Руководства обязательны для исполнения всеми работниками и структурными подразделениями Института, относящимися к образованию.

Руководство определяет и устанавливает область применения СМКО, содержит обоснование имеющихся в ней исключений из требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Руководство описывает систему менеджмента качества образования (далее - СМКО), описывает документированные процедуры, стандарты организации (СТО), процессы и взаимодействие процессов в СМКО, дает описание СМКО.

Настоящий документ является собственностью ИСГЗ и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения системы менеджмента качества образования.....	5
2	Нормативные ссылки.....	11
3	Термины, определения и сокращения.....	12
4	Среда организации.....	15
4.1	Понимание организации и ее среды. Общие сведения о ИСГЗ	16
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	26
4.3	Область применения системы менеджмента качества образования (СМКО)	31
4.4	Система менеджмента качества образования и ее процессы	33
5	Лидерство.....	35
5.1	Лидерство и приверженность	35
5.1.1	Общие положения.....	35
5.1.2	Ориентация на потребителей.....	36
5.2	Политика в области качества образования.....	36
5.2.1	Разработка политики в области качества образования	37
5.2.2	Доведение политики в области качества до заинтересованных сторон	38
5.3	Функции, ответственность и полномочия в ИСГЗ	39
6	Планирование.....	41
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	41
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	46
6.3	Планирование изменений	47
7	Средства обеспечения	48
7.1	Ресурсы	48
7.1.1	Общие положения.....	48
7.1.2	Человеческие ресурсы	48
7.1.3	Инфраструктура	51
7.1.4	Среда для функционирования процессов.....	52
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения	53
7.1.6	Знания организации	54
7.2	Компетентность.....	55
7.3	Осведомленность	56
7.4	Обмен информацией.....	56
7.5	Документированная информация.....	57
7.5.1	Общие положения.....	57
7.5.2	Создание и актуализация	58
7.5.3	Управление документированной информацией	60
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	61
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадии жизненного цикла продукции и услуг	61
8.2	Требования к продукции и услугам	61
8.2.1	Связь с потребителями	62
8.2.2	Определение требований к продукции и услугам, относящихся к выпускникам и процессу их подготовки	66
8.2.3	Анализ требований к продукции и услугам	68
8.2.4	Изменения требований к продукции и услугам.....	69
8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг.....	69
8.3.1	Общие положения.....	69
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	69
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	69
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	70
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	71
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	71

8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.....	72
8.5	Производство продукции и предоставление услуг.....	73
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг	73
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	151
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	152
8.5.4	Сохранение	152
8.5.5	Деятельность после поставки	152
8.5.6	Управление изменениями	153
8.6	Выпуск продукции и услуг	153
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов.....	153
9	Оценка результатов деятельности.....	154
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	154
9.1.1	Общие положения.....	154
9.1.2	Удовлетворенность потребителей.....	157
9.1.3	Анализ и оценка	157
9.2	Внутренний аудит	158
9.3	Анализ со стороны руководства.....	159
9.3.1	Общие положения.....	159
9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства	159
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства.....	161
10	Улучшение.....	162
10.1	Общие положения.....	162
10.2	Несоответствия и корректирующие действия.....	162
10.3	Постоянное улучшение	163
11	Управление настоящим руководством	163
	Приложение № 1. Организационная структура СМКО ИСГЗ	164
	Приложение № 2. Структура и взаимодействие процессов СМКО ИСГЗ...	165
	Приложение № 3 Матрица ответственности в СМКО	166
	Приложение № 4. Документация СМКО.....	168

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТА

Система менеджмента качества образования Института (СМКО) распространяется на планирование, проведение, контроль и совершенствование образовательных процессов с целью подготовки специалистов, бакалавров, магистров, научно-педагогических кадров в аспирантуре, слушателей дополнительного образования и других категорий обучающихся в ИСГЗ.

ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СМКО в ИСГЗ основана на принципах менеджмента качества, описанных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015, которые реализуются в Институте.

1. Ориентация на потребителя.

Приоритетные направления деятельности ИСГЗ в области качества образования:

Постоянное повышение удовлетворения запросов и ожиданий потребителей - государства, общества, личности в подготовке конкурентоспособных и способных к саморазвитию выпускников.

Обеспечение выполнения каждым работником ИСГЗ всех требований системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и требований заинтересованных сторон, прежде всего Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Удовлетворение материальных и духовных потребностей обучающихся и работников ИСГЗ.

Постоянное повышение качества подготовки специалистов, бакалавров, магистров в едином учебно-научно-производственном комплексе образования. Формирование и повышение престижа ИСГЗ как образовательного центра и лидера в подготовке специалистов, бакалавров, магистров в области высоких технологий, научно- педагогических кадров в аспирантуре, слушателей дополнительного образования.

Обеспечение конкурентоспособности ИСГЗ на основе общеинститутской системы менеджмента качества с широким использованием компьютерных информационных технологий.

Обеспечение повышения конкурентоспособности студентов на основе предоставления возможности подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.

2. Лидерство.

Ректор и ректорат принимают на себя ответственность за реализацию Политики ИСГЗ в области качества и обязуются использовать все ресурсы и потенциал ИСГЗ для достижения поставленных целей, соответствия требованиям системы менеджмента качества образования и повышения ее результативности. Ректорат - рабочий орган оперативного руководства деятельностью ИСГЗ при ректоре.

3. Взаимодействие работников.

Успешное функционирование системы менеджмента качества предполагает взаимодействие и вовлечение работников в деятельность по улучшению качества образования. Реализация этого принципа дает возможность Институту более полно и эффективно использовать способности, знания, умения и навыки своих работников. В ИСГЗ регулярно проводятся заседания Ученого совета, на которых работники Института участвуют в обсуждении вопросов, связанных с функционированием системы менеджмента качества образования. Мотивация работников ИСГЗ на достижение и поддержание высокого уровня качества образования обеспечивается системой нематериального и материального стимулирования.

4. Процессный подход.

Менеджмент качества образования обеспечивается функционированием взаимодействующих и взаимосвязанных процессов, необходимых и достаточных для достижения целей, поставленных в Политике ИСГЗ в области качества образования.

СМК О ИСГЗ своей структурой и совокупностью процессов обеспечивает гарантированное соответствие выпускников требованиям ФГОС ВО на всех этапах образования.

5. Улучшение.

Реализация принципа постоянного улучшения осуществляется посредством реализации основных направлений Программы стратегического развития Института.

Основой для определения основных направлений развития Института в очередной пятилетний период является **миссия ИСГЗ**, которая сформулирована в документах системы менеджмента качества вуза:

«Активное участие в решении задач формирования кадрового, научного, технологического и инновационного потенциала в сфере высоких технологий в интересах развития общества и государства, обеспечения национальной безопасности, а также удовлетворения потребностей личности в профессиональном, интеллектуальном, нравственном и творческом развитии».

Выполняя свою миссию, весь коллектив стремится достичь стратегической цели - создать на базе ИСГЗ современный образовательный инновационно-предпринимательский, научно-исследовательский и технико-внедренческий комплекс в области приоритетных направлений развития науки, техники и технологии..

В качестве ключевых факторов успеха, способствующих и обеспечивающих выполнение миссии и достижение стратегической цели, выделены:

в технологиях:

- инновации в основных видах деятельности как основа совершенствования: разработка новых образовательных продуктов, создание новых технологий, увеличение инновационного потенциала Института;
- овладение современными технологиями во всех сферах деятельности Института;
- использование информационных технологий и сети Интернет;
- социальные технологии;

в образовательной и научно-исследовательской деятельности:

- качество учебного процесса и результатов образовательной деятельности;
- возможность индивидуальной подготовки высококвалифицированных кадров для высокотехнологичных отраслей и видов деятельности;
- использование современного лабораторного оборудования в учебном процессе;
- постоянный приток квалифицированных кадров и высокий профессионализм работников;
- оптимизация затрат на осуществление основных видов деятельности;

во взаимодействии с реальным сектором экономики:

- сотрудничество с ведущими научными организациями и промышленными предприятиями;
- интеграция в образовательные системы крупных российских компаний; в позиционирование и продвижение Института;
- безупречная репутация Института среди заинтересованных сторон;
- позиционирование Института как международной образовательной организации;
- качественная реклама;

организационные возможности:

- быстрая и адекватная реакция на изменения внешней среды;
- информационные технологии в управлении;
- качественное и эффективное управление.

Основные направления стратегического развития Института группируются в соответствии с основными направлениями его деятельности: образовательная деятельность, научно-исследовательская и внедренческая деятельность, система управления Институтom, кадровая политика Института, материально-техническая база Института, международная деятельность, система менеджмента качества Института.

6. Принятие решений, основанных на свидетельствах. Принимая решения на основе свидетельств (фактов), Институт может снижать огромные потери от неэффективных управленческих решений и одновременно накапливать информацию, которая постепенно превращается в знания, необходимые для дальнейших целенаправленных, обоснованных и выгодных улучшений.

7. Менеджмент взаимоотношений (с поставщиками).

Работа со школьниками проводится с целью их привлечения к поступлению в Институт.

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В СМКО

Процессный подход реализуется в СМКО ИСГЗ при функционировании и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Этот подход позволяет управлять взаимосвязями и взаимозависимостями между процессами системы, так что общие результаты деятельности организации могут быть улучшены.

Процессный подход включает в себя менеджмент процессов и их взаимодействия таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическим направлением организации, раздел 4.4 и приложение № 2. Менеджмент процессов и системы как единого целого может достигаться при использовании цикла PDCA совместно с особым вниманием к риск-ориентированному мышлению, нацеленных на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов. Цикл PDCA можно кратко описать так:

- планируй - разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определение и рассмотрение рисков и возможностей;
- делай - выполнение того, что было запланировано;
- проверяй - мониторинг и (там, где это применимо) измерение процессов, продукции и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями и запланированными действиями, сообщение о результатах;
- действуй - принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, в какой это необходимо.

РИСК-ОРИЕНТИРОВАННОЕ МЫШЛЕНИЕ

Риск-ориентированное мышление необходимо для достижения результативности системы менеджмента качества образования. Концепция риск-ориентированного мышления включает выполнение предупреждающих действий, направленных на исключение потенциальных несоответствий, анализ любых несоответствий, которые возникают, и принятие мер по предотвращению их повторения, соответствующих последствиям несоответствия.

Риск - это влияние неопределенности, и любая такая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Правовой и нормативной основой, определяющей образовательную деятельность с целью подготовки обучающихся (специалистов, бакалавров, магистров, научно-педагогических кадров в аспирантуре, слушателей дополнительного образования) в ИСГЗ, являются:

- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- Устав ИСГЗ;
- Порядок организации и осуществления деятельности по образовательным программам.

В СМКО ИСГЗ внедрены и применяются следующие стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р 52614.2-2006. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- ГОСТ 2.105-95 Межгосударственный стандарт. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам;
- ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения;
- ГОСТ Р ИСО 10013 - 2007. Руководство по документированию системы менеджмента качества.

Стандарт - федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования, федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (до окончания срока их действия) или государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Руководстве и СМК О ИСГЗ используются термины по ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006, а также понятия, уточняющие их смысловое содержание по отношению к образовательной деятельности с целью подготовки обучающихся.

Продукция образовательной деятельности Института (далее - **продукция**) - бакалавры, магистры, специалисты, аспиранты и др. категории обучающихся, прошедшие подготовку в Институте (результат процесса образования).

Студент - обучающийся по программам специалитета, направлениям подготовки бакалавров, магистров, специальностям аспирантуры, др. категории обучающихся.

Аспирант - лицо, имеющее высшее профессиональное образование, обучающееся в аспирантуре и подготавливающее диссертацию на соискание ученой степени кандидата наук.

Слушатель дополнительного образования - лицо, проходящее обучение по программам дополнительного профессионального образования с целью повышения квалификации специалиста как в сфере его профессиональной деятельности, так и в иных сферах.

Несоответствующая продукция - неуспевающие студенты, по уровню знаний, навыков, умений и совокупности компетенций не соответствующие установленным требованиям.

Жизненный цикл продукции - совокупность всех видов деятельности по подготовке выпускников с различным уровнем образования и по использованию полученных ими в Институте знаний, навыков, умений, совокупности компетенций.

Процессы жизненного цикла продукции - процессы подготовки выпускников с различным уровнем образования.

Потребитель (заказчик) - юридическое или физическое лицо, использующее труд выпускников, в соответствии с полученной специальностью и

квалификацией, или участвующее в их подготовке. Потребитель может устанавливать согласованные с Институтом требования к выпускникам и процессам их подготовки и финансировать их подготовку.

Внутренний потребитель - сотрудник Института, участвующий в подготовке обучающихся в Институте, а также обучающиеся, участвующие в образовании.

Внешний потребитель - потребитель, юридическое или физическое лицо, использующее труд выпускников в соответствии с полученной специальностью и квалификацией. Потребитель может устанавливать согласованные с Институтом требования к выпускникам и процессам их подготовки и финансировать их подготовку.

Проектирование и разработка - создание основных профессиональных образовательных программ на основе федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, которые направлены на формирование квалификационных требований к выпускнику (совокупности знаний, навыков, умений, компетенций) и процессу его подготовки в Институте, включая учебные планы, учебные программы дисциплин, методические материалы, расписания занятий и др.

Показатели качества подготовленного выпускника - характеристики (совокупности знаний, навыков, умений, компетенций) обучаемого, приобретаемые в процессе образования, а также на других этапах жизненного цикла.

Показатели качества процесса - характеристики процесса, применяемые для его оценки и установленные в описании процесса.

Поставщик - организация (структурное подразделение организации) или лицо, предоставляющее в соответствии с установленными требованиями лиц для их образования в Институте и (или) использования в соответствии с их квалификацией на других этапах жизненного цикла.

Внутренний поставщик - поставщик лиц внутренним потребителям для продолжения их подготовки на последующих этапах подготовки в Институте - исполнитель предшествующих этапов подготовки.

Внешний поставщик - поставщик лиц для их образования в Институте с целью подготовки выпускников с высшим образованием, а также поставщик подготовленных специалистов, бакалавров, магистров с высшим образованием внешним потребителям. Внешними поставщиками для Института являются средние учебные заведения, институты, физические лица. Институт является внешним поставщиком для потребителей квалифицированного труда подготовленных выпускников - организаций и предприятий.

В настоящем Руководстве и СМКО ИСГЗ используются следующие сокращения и обозначения:

Институт – частное образовательное учреждение высшего образования «ИСГЗ – Институт социальных и гуманитарных знаний»;

СТО - стандарт организации (Института);

ППС - профессорско-преподавательский состав;

СМКО - система менеджмента качества образования;

РК - Руководство по качеству образования;

ИСГЗ - частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний»;

УКСП - Управление качества и стратегического планирования;

ОМКО - отдел менеджмента качества образования;

ОМТС - отдел материально-технического снабжения;

УЭиФ - Управление экономики и финансов;

УК - Управление кадров;

УВП - учебно-вспомогательный персонал;

ФГОС ВО - федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

Среда Института включает факторы, которые влияют на намерение, цели и устойчивость Института. При этом учитываются такие внутренние факторы, как ценности, культура, знания и результаты деятельности организации. Учитываются также такие внешние факторы, как правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия.

Средой Института или организационной средой является бесконечная совокупность внутренних и внешних факторов, которые так или иначе влияют на способность Института достигать намеченных целей. Институт выделяет среди них те факторы, которые могут оказать значительное влияние на достижение этих целей

.

4.1 ПОНИМАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ СРЕДЫ. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ИСГЗ

Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний» является образовательной организацией высшего образования, осуществляющей в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и научную деятельность, созданная для осуществления образовательных, научных, социальных и иных функций некоммерческого характера.

Институт создан решением учредителей от 28 мая 1991 г. .

Полное наименование Института на русском языке: частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний».

Сокращенное наименование Института на русском языке: ИСГЗ.

Место нахождения Института: г. Казань, ул.Профсоюзная, д. 13/16.

Институт обеспечивает необходимые условия, в том числе социальную, культурную, спортивную и рекреационно-оздоровительную инфраструктуру для образования, профессиональной деятельности, научных исследований, экспериментальных разработок, опытно-конструкторских и технологических

работ, творческого развития и сохранения здоровья обучающихся, научно-педагогических и других категорий работников Института.

В Институте создаются условия для ознакомления всех работников, обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с Уставом Института, текст которого размещается в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - Интернет).

Предметом деятельности Института в области образования являются:

реализация образовательных программ высшего образования, образовательных программ среднего профессионального образования, основных и дополнительных общеобразовательных программ, дополнительных профессиональных программ, основных программ профессионального обучения.

Институт при реализации образовательных программ среднего профессионального образования, а также основных и дополнительных общеобразовательных программ, дополнительных профессиональных программ, основных программ профессионального обучения руководствуется законодательством Российской Федерации, регламентирующим реализацию указанных образовательных программ;

создание условий для подготовки научными и педагогическими работниками диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук в аспирантуре Института и подготовки диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук лицами, прикрепленными к Институту;

распространение знаний среди специалистов и широких групп населения, повышение их образовательного и культурного уровня;

содействие интеграции науки и образования в международное научно-исследовательское и образовательное пространство;

научно-методическое и кадровое обеспечение развития науки и образования в Российской Федерации, обеспечение конкурентоспособности Института по отношению к зарубежным образовательным и исследовательским центрам.

Высший орган ИСГЗ и организационная структура системы подготовки бакалавров, магистров, специалистов с высшим образованием, научно-педагогических кадров в аспирантуре.

Органами управления Института являются конференция работников и обучающихся Института, Ученый совет Института, ректор Института

Организационную структуру системы подготовки специалистов, бакалавров, магистров, аспирантов в ИСГЗ (приложение № 1) составляют структурные подразделения и службы Института, объединенные по функциональному назначению в три комплекса: управляющий; образовательный; обеспечивающий. В управляющий комплекс входит:

Ученый совет ИСГЗ;

ректор;

ректорат в составе первого проректора, проректоров, советников, ученого секретаря, главного бухгалтера;

управления Института в составе:

Учебно-методическое управление (УМУ);

Правовое управление;

Бухгалтерия.

Ректорат - рабочий орган оперативного руководства деятельностью ИСГЗ при ректоре. В состав ректората входят по должности ректор, президент, первый проректор, проректоры, советники. По решению ректора в состав ректората могут входить ведущие специалисты и руководители важнейших структурных подразделений Института.

Руководство отдельными направлениями деятельности Института осуществляют проректоры по направлениям деятельности. Распределение

обязанностей между проректорами, их полномочия и ответственность устанавливаются приказом ректора Института. Приказ доводится до сведения всего коллектива Института. Проректоры несут ответственность перед ректором Института за состояние дел порученных им направлений работы.

Проректоры принимаются на работу ректором Института по срочному трудовому договору, срок окончания которого не может превышать срока окончания полномочий ректора Института.

Структурное подразделение ИСГЗ не является юридическим лицом. Схема организационно-структурного деления определяется приказом о структуре ИСГЗ.

В образовательный комплекс входят:

Деканаты; Кафедры; Студенческий отдел кадров; Учебно-методическое управление.

Непосредственное управление деятельностью филиалов осуществляют директора филиалов, назначаемые на должность приказом ректора.

Общеинститутские кафедры находятся в непосредственном подчинении ректора.

Статус и функции филиалов, институтов, кафедр и других подразделений Института определяются соответствующими положениями. Положения о структурных подразделениях согласовываются их руководителями с проректором, курирующим соответствующее направление деятельности, принимаются Ученым советом Института и утверждаются ректором.

Обеспечивающий комплекс включает:

Хозяйственное управление, редакционно- издательский отдел; Управление информатизации; Службу главного инженера; Управление капитального строительства и эксплуатации зданий.

Назначение всех структурных подразделений, входящих в состав обеспечивающего комплекса, - создание оптимальных условий для гарантированного качества подготовки выпускников в Институте.

Образовательная деятельность ИСГЗ.

Институт реализует следующие виды основных образовательных программ: образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, программы магистратуры, образовательные программы среднего профессионального образования, дополнительные общеобразовательные программы, дополнительные профессиональные программы, основные программы профессионального образования, программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.

Институт реализует следующие виды дополнительных образовательных программ:

дополнительные общеобразовательные программы - дополнительные общеразвивающие программы;

дополнительные профессиональные программы - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки.

Деятельность ИСГЗ по подготовке выпускников, в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, включает:

разработку основных образовательных программ, которые включают учебные планы по специальностям и направлениям подготовки и рабочие программы по дисциплинам;

конкурсный отбор и зачисление по результатам единого государственного экзамена;

подготовку специалистов, бакалавров, магистров в соответствии с учебными планами по специальностям и направлениями подготовки, рабочими программами по дисциплинам;

аттестацию подготовленных выпускников;

выдачу документов об образовании;

предоставление прав, социальных гарантий и льгот обучающимся и работникам.

Образовательная деятельность регулируется Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», типовыми положениями об образовательных учреждениях соответствующих типов и видов и другими нормативно-правовыми и внутренними актами.

ИСГЗ в настоящее время является институтом по подготовке специалистов - бакалавров, магистров по широкой номенклатуре специальностей.

Подготовку выпускников ИСГЗ проводит в учебно-научно-производственном процессе с привлечением студентов к участию в выполнении фундаментальных и прикладных исследований по обширной тематике.

Повышение квалификации профессорско-преподавательского состава проводится отделом дополнительного образования.

Основной заказчик и потребитель выпускников - государство в лице Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и организации различных форм собственности и физические лица.

В ИСГЗ работают высококвалифицированные специалисты.

В Институте предусматриваются следующие группы должностей:

научно-педагогические работники (педагогические работники относятся к профессорско-преподавательскому составу);

инженерно-технические, административно-хозяйственные, учебно-вспомогательные, медицинские и иные работники.

Организационная структура Института с указанием структурных подразделений, относящихся к образовательной деятельности, представлена в приложении № 1.

4.2. ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ОЖИДАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Понимание заинтересованных сторон выходит за рамки ориентации исключительно на потребителя. Важно учитывать все соответствующие заинтересованные стороны. Институт привлекает, удерживает и сохраняет поддержку соответствующих заинтересованных сторон, от которых зависит его успех.

Понятия и принципы менеджмента качества, описанные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015, предоставляют Институту возможность отвечать сегодня на вызовы окружающей среды, сильно отличающиеся от тех, что были в последние десятилетия. Среда, в которой сегодня работает Институт, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса. Влияние качества выходит за рамки удовлетворенности потребителя: оно может также иметь непосредственное влияние на репутацию Института.

Институт должен определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическому направлению и влияющие на его способность достигать намеченных результатов его системы менеджмента качества.

Институт должен осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах.

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность Института постоянно поставлять продукцию и услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, Институт должен определить:

- а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества;
- б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества.

Каждая из заинтересованных сторон может иметь требования к организации и осуществлять действия по отношению к организации, что в свою очередь будет формировать контекст организации.

Воздействия, исходящие от заинтересованных сторон, как правило, напрямую связаны с конкретными требованиями этих заинтересованных сторон. Воздействия могут носить как положительный, так и отрицательный характер (например, увеличение или снижение контрольных цифр приема, рост или снижение доходов).

Стратегической основой управления средой Института являются Миссия, Цель и Политика.

Управление средой Института начинается с анализа контекста. Высшее руководство обеспечивает согласованность Политики и Целей в области качества со средой Института.

Институт определяет все внутренние и внешние факторы, влияющие на удовлетворенность потребителя, исходя из которых устанавливает конкретные задачи. Далее выстраивается стратегия их достижения, приводящая к росту удовлетворенности потребителя.

На основании анализа среды Института, а также на основании перечня продуктов и услуг, предоставляемых Институтом потребителям, определена и установлена в настоящем РК Института область применения системы менеджмента качества.

Идентификация среды и заинтересованных сторон Института

Институт (эксперты) идентифицирует заинтересованные стороны. Цель данного этапа заключается в составлении актуального перечня заинтересованных сторон.

Для каждой заинтересованной стороны Институт определяет причину включения (например, предмет сотрудничества, предмет интереса) и регистрирует ее в перечне заинтересованных сторон. Указываемые предметы интересов могут

влиять на заинтересованную сторону или могут исходить от этой заинтересованной стороны и влиять на деятельность организации.

ПРИМЕРНЫЙ СПИСОК СТОРОН, ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСГЗ

Заинтересованные стороны от государства:

1. Правительство Российской Федерации.
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России), которое обеспечивает:
 - 1) получение государственного задания на подготовку кадров по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры и научно- педагогических кадров в аспирантуре;
 - 2) получение права на выполнение государственных проектов и программ, инициируемых Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

Потребители:

1. Обучающиеся.
2. Родители обучающихся.
3. Работодатели. В первую очередь это работодатели из Казани, Республики Татарстан и Поволжского региона России.

Заказчики:

Заказчики современных технологий образования.

Поставщики:

1. Школы.
2. Средние учебные заведения.

Персонал:

1. Преподаватели.

2. УВП.
3. Управленческий персонал.

Общество:

1. Городские (Казань) и республиканские организации.
2. Экологические организации.

Государственные надзорные органы:

1. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор).
2. Санэпиднадзор, Роспотребнадзор.
3. Пожарный надзор и др.

Российские компании, которые принимают обучающихся на практику и выпускников на работу.

ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНСТИТУТА:

- функционирование Института как образовательного учреждения, нацеленного на качественное и эффективное выполнение задания по реализации программ подготовки бакалавров, специалистов, магистров, научно -педагогических кадров в аспирантуре и также специалистов среднего профессионального образования;
- обеспечение высокого качества образовательной и научно-исследовательской деятельности по приоритетным направлениям развития науки, техники и технологий и постоянное совершенствование деятельности Института;
- поддержка талантливой молодежи в среде студентов, аспирантов, молодых преподавателей и ученых, создание условий для ее профессионального развития и привлечения интеллектуальных ресурсов для реализации образовательных и научно-исследовательских проектов;
- развитие интеграционных процессов взаимодействия Института по всем направлениям деятельности с организациями научно-производственной и образовательной сферы, государственными структурами на принципах взаимовыгодного партнерства и сотрудничества;
- создание стабильных финансовых условий функционирования Института и постоянное обновление материально-технической базы образовательной и научно-исследовательской деятельности как фактора повышения их эффективности и результативности.

Основными задачами ИСГЗ при подготовке обучающихся (специалистов, бакалавров, магистров, аспирантов и др. категорий) являются:

- удовлетворение требований заказчика и потребителя выпускников - государства в лице Минобрнауки России и российских компаний - в гарантированном качестве подготовки выпускаемых Институтom специалистов, бакалавров, магистров, аспирантов в соответствии с

федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования;

- удовлетворение потребностей обучающихся в профессиональной подготовке, интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего образования;
- обеспечение конкурентоспособности выпускников на рынке труда за счет постоянного повышения качества образования в Институте и применения новых более совершенных образовательных технологий, повышения квалификации профессорско-преподавательского состава, актуализации рабочих программ по дисциплинам, введения в них результатов новейших научно-технических достижений;
- формирование у обучающихся гражданской позиции, способности к труду и жизни в современных условиях, сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;
- распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

Воспитательные задачи и цивилизующая функция образования в ИСГЗ, вытекают из гуманистического характера образования, приоритета общечеловеческих и нравственных ценностей, и реализуются в совместной образовательной, научной, творческой, производственной деятельности.

4.3 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ (СМКО)

СМКО ИСГЗ распространяется на все институты и структурные подразделения ИСГЗ, осуществляющие свою деятельность с целью подготовки выпускников в соответствии со стандартами. СМКО ИСГЗ обеспечивает гарантированное качество образования и позволяет продемонстрировать способность Института обеспечивать подготовку выпускников, отвечающих требованиям потребителей их квалифицированного труда - государства, общества, личности.

Назначение СМКО ИСГЗ - выполнение целей в области качества образования, обеспечение и постоянное повышение удовлетворенности потребителей, включая:

- выполнение требований заказчика, заданных в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования;

- подготовку выпускников в соответствии с учебными планами по специальностям, специализациям и направлениям подготовки;

- предупреждение и исключение возможности образования студентов, не соответствующих по профессиональным качествам и компетенциям установленным требованиям;

- гарантированный стабильный уровень качества подготовки выпускников и процессов образования;

- скоординированное выполнение совокупности процессов образования, управляющих и обеспечивающих процессов с целью обеспечения качества подготовки выпускников;

- аттестацию обучаемых и подтверждение соответствия качества их подготовки требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

Исключения из требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В СМКО ИСГЗ ввиду специфики деятельности Института по предоставлению образовательных услуг и ее результатов - подготовки выпускников - сделаны следующие исключения из требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В СМК организации неприменимы:

8.5.1 - поскольку все этапы образовательной услуги подлежат мониторингу.

8.5.4 - поскольку образовательная услуга связана с передачей знаний и навыков и не предусматривает материального сохранения. Документированная информация, содержащая экзаменационные вопросы, свидетельства прохождения экзаменов/тестов, не является результатом (выходом) образовательной услуги.

8.5.5 - поскольку, в соответствии с законодательством и контрактными обязательствами, отсутствуют гарантийные обязательства, а также в связи с тем, что деятельность заканчивается в момент вручения соответствующего документа об образовании слушателю и не предусматривает дальнейших действий.

Исключения из требований ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 не влияют на способность ИСГЗ предоставлять образовательные услуги в соответствии с лицензией и Уставом Института и осуществлять подготовку выпускников, отвечающих требованиям заказчиков и потребителей.

4.4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И ЕЕ ПРОЦЕССЫ

Институт актуализирует и поддерживает постоянно в рабочем состоянии систему менеджмента качества образования, которая представляет собой совокупность:

Политики и целей в области качества образования;
организационной структуры;
распределения ответственности и полномочий руководства и исполнителей;
процессов, процедур и ресурсов, необходимых для реализации Политики ИСГЗ в области качества образования.

СМКО ИСГЗ:

обеспечивает конкурентоспособность выпускников на основе качества образования, соответствующего требованиям стандартов, и постоянного его улучшения с учетом возрастающих требований к качеству подготовки выпускников;

служит основой постоянного улучшения с целью повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон уровнем подготовки выпускников.

Менеджмент качества образования обеспечивается проведением совокупности процессов, необходимых и достаточных для достижения Целей ИСГЗ и осуществления Политики ИСГЗ в области качества образования, а также законодательных требований, содержание, организация и порядок реализации которых регламентированы настоящим Руководством (раздел VIII) и нормативными документами СМКО ИСГЗ. По своему функциональному назначению процессы СМКО ИСГЗ относятся к трем группам процессов (приложение № 2):

процесс образования - процесс подготовки выпускников (основной или ключевой процесс СМКО);

обеспечивающие процессы;

управляющие процессы.

Результативность каждого из процессов достигается:

планированием процессов;

организацией и подготовкой проведения процессов;

обеспечением необходимыми ресурсами; проведением

мониторинга; анализом, верификацией процессов;

совершенствованием процессов.

Все процессы находятся в состоянии постоянной двусторонней связи с процессами в каждой из двух других групп с целью: оперативного управления процессами;

проведения предупреждающих и корректирующих мероприятий;

постоянного совершенствования процессов.

Система менеджмента качества образования - СМКО ИСГЗ - это система для разработки политики, целей и методов достижения этих целей при подготовке выпускников в ИСГЗ в соответствии с

требованиями заказчика - государства - в лице его представителя - Минобрнауки России и заказчиков – российских компаний. СМКО ИСГЗ своей структурой и совокупностью процессов обеспечивает гарантированное соответствие выпускников требованиям стандартов на всех этапах образования. СМКО ИСГЗ представляет собой документированный, внедренный и поддерживаемый в рабочем состоянии комплекс нормативных документов, по содержанию и составу соответствующих требованиям ГОСТР ИСО 9001-2015.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 ЛИДЕРСТВО И ПРИВЕРЖЕННОСТЬ

5.1.1 Общие положения.

Ректор демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества образования посредством:

принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества образования;

разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды Института и Программой стратегического развития;

обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в образовательные процессы, раздел 4.4 настоящего РК;

содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;

обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;

распространения в Институте понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;

обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;

оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества образования;

поддержки улучшения;

поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

5.1.2 Ориентация на потребителей.

Ректор демонстрирует лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что:

а) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены (раздел 9.1.2), поняты и неизменно выполняются;

б) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;

в) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

5.2 ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Политика ИСГЗ в области качества образования (далее - Политика) является средством выполнения миссии ИСГЗ, определяет методы и средства для ее осуществления и представляет собой документ, утвержденный ректором ИСГЗ.

Политика ИСГЗ, цели, приоритетные направления деятельности, а также методы и средства достижения целей в области качества определяются ректором на основе Программы стратегического развития Института. Политика учитывает перспективные требования и ожидания потребителей, определяемые в результате маркетинговых исследований, анализа рынка образовательных услуг и тенденций развития экономики России, проблем экономического развития и управления предприятиями в России и в мире.

Руководство Института разрабатывает политику в области качества образования и обеспечения гарантированного качества образования студентов в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и требованиями заказчика и потребителя их квалифицированного труда - государства в лице Минобрнауки России, а также предприятий и организаций различных форм собственности.

Политика в области качества образования содержит обязательства в подготовке выпускников: соответствовать требованиям заказчика, сформулированным им в виде стандартов, и постоянно повышать результативность СМКО.

Политика в области качества образования служит базой для установления и анализа целей в области качества подготовки выпускников. Политика ИСГЗ в области качества образования: направлена на удовлетворение требований потребителей квалифицированного труда выпускаемых специалистов, бакалавров, магистров и научно-педагогических кадров в аспирантуре в соответствии с целями Института и постоянное повышение результативности СМКО; устанавливает цели, принципы, методы и средства их достижения; определяет стратегические и тактические задачи при образовании студентов;

определяет пути развития и обязательства ИСГЗ в области качества в соответствии с требованиями и ожиданиями потребителей.

Реализация Политики ИСГЗ осуществляется путем разработки и внедрения Целей в области качества (далее - Цели ИСГЗ).

5.2.1 Разработка политики в области качества образования.

Политика ИСГЗ и Цели ИСГЗ разрабатываются в соответствии с СМКО ИСГЗ 5.2.1/03.П.01 «Положение о разработке политики и целей в области качества».

К разработке и совершенствованию Политики ИСГЗ в области качества образования привлекаются все работники путем периодического обсуждения и анализа деятельности Института в области образования и сопоставления результатов деятельности с положениями Политики ИСГЗ на заседаниях Ученого совета, заседаниях кафедр, совещаниях рабочей группы по качеству.

Предложения по формированию Политики ИСГЗ на очередной период руководители структурных подразделений представляют в Ученый совет за три месяца до окончания срока действия утвержденной Политики ИСГЗ. Основные положения политики в области качества рассматриваются на заседаниях Ученого совета. Политика ИСГЗ в виде отдельного документа утверждается ректором.

Политика ИСГЗ разрабатывается сроком на пять лет. Политика анализируется на постоянную пригодность при проведении внутренних проверок СМКО и при анализе СМКО высшим руководством.

5.2.2 Доведение политики в области качества до заинтересованных сторон.

В целях вовлечения всех работников ИСГЗ в обеспечение гарантированного качества подготовки выпускников Политика, принятая на Ученом совете ИСГЗ, доводится до сведения всех работников и обучающихся путем разъяснения на ученых советах институтов, заседаниях кафедр.

Административную, финансовую и правовую ответственность за осуществление Политики ИСГЗ несет ректор Института.

Политика в области качества образования реализуется Программой стратегического развития Института, настоящим Руководством, комплектом действующих нормативных документов СМКО и обеспечивается скоординированной работой всех структурных подразделений Института и высокой ответственностью их руководителей.

5.3 ФУНКЦИИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ В ИСГЗ

Ректор обеспечивает определение, доведение до работников и понимание в Институте обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций в целях:

- обеспечения соответствия системы менеджмента качества образования требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- обеспечения получения намеченных результатов процессов СМКО ИСГЗ;
- отчетности о результатах функционирования СМКО ИСГЗ и возможностях ее улучшения;
- поддержки ориентации на потребителя в Институте.

Функции, ответственность и полномочия установлены в СМКО ИСГЗ приказом по ИСГЗ.

Структурная схема управления процессами образования (организационная структура системы подготовки выпускников ИСГЗ) представлена в приложении № 2.

Ответственность за формирование и реализацию Стратегии Института и Политики в области качества образования несет ректор.

Ответственность за назначение подготовленного, в том числе в вопросах качества, персонала на руководящую должность, выполнение работ по качеству и проверок, включая внутренние проверки качества, несет ректор. Ректор утверждает программу подготовки работников в области качества и лично контролирует ее выполнение.

Первый проректор несет ответственность за качество образования, за организацию работ по разработке, согласованию и утверждению ректором Политики ИСГЗ в области качества образования, ее выполнение и корректировку.

Первый проректор несет персональную ответственность за эффективное функционирование и развитие СМКО и выполнение требований настоящего руководства в полном объеме, включая:

совершенствование организационной структуры Института; результативность и развитие СМКО, актуализацию ее нормативных документов;

управление данными о качестве образования;

планирование качества;

постоянное улучшение качества образования студентов;

связь с внешними организациями.

Первый проректор уполномочен выдавать руководителям структурных подразделений:

обязательные для исполнения требования и рекомендации по вопросам функционирования СМКО;

требования по разработке и выполнению Политики и Целей ИСГЗ;

требования по обеспечению качества образования и подготовки выпускников;

принимать меры при выявлении несоответствия качества процессов образования и уровня подготовки специалистов, бакалавров, магистров предъявляемым требованиям.

Ответственность и полномочия в области менеджмента качества образования руководящего персонала определены в положениях о структурных подразделениях и отделах, о кафедрах и др., а также в других нормативно-правовых и внутренних локальных нормативных актах. Ответственность и полномочия работников и структурных подразделений в области менеджмента качества образования определены матрицей ответственности (приложение № 3).

Каждый работник Института в своей деятельности при выполнении работ несет персональную ответственность за качество выполняемых работ и качество образования.

Управление качества и стратегического планирования:

- обеспечивает проведение мониторинга качества и определяет прослеживаемость качества образования на протяжении всех этапов формирования этого процесса образования и его результатов;
- участвует в осуществлении управления несоответствующей продукцией;
- обеспечивает разработку, актуализацию и хранение документов СМКО;
- организует проведение внутренних проверок и оценку результативности СМКО;
- осуществляет деятельность по стандартизации в УКСП; участвует в разработке и внедрении корректирующих и предупреждающих действий;
- руководит деятельностью ответственных за качество в структурных подразделениях (в институтах, кафедрах и в других структурных подразделениях);
- проводит работу по идентификации рисков ИСГЗ.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 ДЕЙСТВИЯ В ОТНОШЕНИИ РИСКОВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ

При планировании в системе менеджмента качества образования Институт учитывает внешние и внутренние факторы и требования и определяет риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- а) обеспечения уверенности в том, что СМКО может достичь своих намеченных результатов;
- б) увеличения их желаемого влияния;
- в) предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- г) достижения улучшения СМКО.

Институт должен планировать:

действия по рассмотрению этих рисков и возможностей;

то, каким образом интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента качества и оценивать результативность этих действий.

Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг.

1) Варианты реагирования на риски могут включать: избежание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации.

2) Возможности могут привести к принятию новых практик, запуску новой продукции, открытию новых рынков, появлению новых потребителей, построению партнерских отношений, использованию новых технологий и других желаемых и реальных возможностей, чтобы учесть потребности организации или ее потребителей.

Целью управления рисками по качеству является минимизация рисков, которые могут снизить эффективность достижения целей, поставленных Программой стратегического развития ИСГЗ, и оказать непосредственное воздействие на функциональную деятельность Института.

Мероприятия по управлению рисками по качеству направлены на своевременное четкое выполнение всех намеченных мероприятий программы

перспективного развития, сбалансированной системой принятия решений и координацией различных видов деятельности (см. Программу). Особая роль возлагается на контроль за ходом выполнения комплексных внутренних и внешних мероприятий институтской системой коллегиальных органов, внутреннего и внешнего аудита, а также экспертным сообществом.

Основные группы рисков Института.

Система управления рисками ориентирована на две основные группы рисков: внешние и внутренние, оказывающие непосредственное воздействие на функциональную деятельность Института, как установлено в Программе.

Внешние риски в основном связаны с формированием неблагоприятных условий в социально-экономической сфере, нестабильностью макроэкономических процессов, ухудшением демографической ситуации, сокращением потребности и государственного заказа на подготовку кадров, снижением научно-исследовательской и инновационной активности основных потребителей, колебанием рынка образовательных услуг и изменениями в политике технологической модернизации производств.

Внешние риски требуют своевременного предоставления информации, аналитики, оптимизации, разработки четких решений и корректировки действий в изменяющейся внешней среде при выполнении основных положений Программы стратегического развития Института.

Одним из внутривоспитательских рисков (внешних) может стать усиливающаяся конкуренция Института с другими образовательными и научно-образовательными организациями в рамках единого образовательного пространства, которая может привести к перераспределению и оттоку абитуриентов и преподавателей, которые руководствуются более выгодным приложением своих интеллектуальных возможностей.

Минимизация данных рисков осуществляется путем модернизации основных процессов, перехода к новой модели организации образовательной деятельности, что позволит сделать более привлекательным имидж Института, завоевать признание основных потребителей образовательных услуг, а также расширить взаимодействие с предприятиями реального сектора экономики.

Ограничением для развития международной деятельности Института могут быть различные санкции, вводимые против России, в том числе в сфере привлечения иностранных студентов и зарубежных специалистов для чтения лекций, совместного осуществления образовательных проектов и проектов научно-технического сотрудничества, публикации работ в международных журналах, признания результатов деятельности Института в международном сообществе, инфраструктурные проблемы (недостаточное количество мест в общежитиях вуза).

К наиболее вероятным **внутренним рискам** выполнения намеченной Программы следует отнести организационно-управленческие, финансовые, социально-психологические и проектные риски Института.

Необходимым условием минимизации внутренних рисков является наличие эффективной системы мотивации и вовлечения всех сотрудников Института в процессы изменений и реализации Программы, в обсуждение целей и механизмов их достижения, основанных на принципах доступности, открытости, гласности и ответственности за принятие решений и конкретные результаты.

На первом этапе реализации Программы возникают риски, связанные с организационно-управленческими преобразованиями, обусловленными оптимизационными задачами при объединении трех образовательных организаций и присоединения других структурных подразделений, что может снизить темпы реализации основных мероприятий Программы.

Важным общим условием снижения внутренних рисков является повышение эффективности управления Институтom и его финансовой устойчивости как в части увеличения и диверсификации доходов, так и при сокращении расходов в результате перехода на новые технологии управления, что позволит максимально эффективно концентрировать и использовать финансовые ресурсы в приоритетных направлениях развития Института.

Одним из видов рисков является потребность Института в дополнительных площадях для размещения современных исследовательских лабораторий, объектов инновационной и социальной инфраструктуры, в том числе служебного жилья и общежитий. Вероятно, для снижения этих рисков следует расширять зону

интеграционных процессов, участвовать в специализированных программах, а также уделять пристальное внимание модернизации и оптимизации имеющихся в пользовании Института объектов инфраструктуры.

Важным мероприятием для сохранения и привлечения высококвалифицированного персонала и молодого поколения в число преподавательских и научных кадров может стать создание и поддержание необходимых условий для эффективной, результативной деятельности и системы поощрений, введение привлекательного социального пакета, повышение личной заинтересованности в результатах своего труда. Привлечение молодых специалистов будет способствовать развитию профессиональных компетенций сотрудников Института и, как следствие, приведет к повышению эффективности образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности.

Проектные риски связаны с неполным обеспечением образовательных, научных, инновационных и управленческих проектов необходимыми человеческими, финансовыми и материальными ресурсами, а также временными факторами или отсутствием внедрения результатов проектов в текущую деятельность.

Мероприятия по устранению возможных рисков предусматривают:

развитие сетевого взаимодействия и кооперации с ведущими корпорациями, научными и образовательными организациями Российской Федерации;

участие в проектах академической мобильности работников и студентов;

обмен опытом и лучшими практиками;

совместное использование научной и образовательной инфраструктуры в рамках сети российских институтов, что будет содействовать легитимности и признанию результатов деятельности Института международным сообществом.

Управление рисками по качеству происходит в соответствии с СТО «Анализ рисков СМКО ИСГЗ». Результаты по анализу рисков и мероприятий по их устранению отражаются в Отчете по анализу и мониторингу рисков СМКО ИСГЗ.

6.2 ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПЛАНИРОВАНИЕ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

Для реализации основных направлений политики в области качества Институт устанавливает цели в области качества образования для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для СМКО в соответствии с Положением о разработке политики и целей в области качества . Цели в области качества должны:

быть согласованными с политикой в области качества; быть измеримыми; учитывать применимые требования;

быть связанными с обеспечением соответствия выпускников и повышением удовлетворенности потребителей; подлежать мониторингу; быть доведенными до сведения работников; актуализироваться по мере необходимости.

быть разработанными по каждой соответствующей функции и каждому уровню в организации. Это достигается путем разработки целей институтов, подразделений в области качества образования, в которых общая политика и цели Института трансформируются применительно к специфике подразделений и должностных лиц.

Цели разрабатываются сроком на один учебный год и распространяются на все подразделения, участвующие в процессе образования.

Планирование обсуждения вопросов, связанных с формированием политики и целей в области качества образования, а также мероприятий по реализации целей в области качества необходимо фиксировать в планах и протоколах заседаний всех уровней (Ученого совета Института).

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества в соответствии с Положением о разработке политики и целей в области качества.

При планировании действий по достижению целей в области качества Институт должен определить в планах мероприятий по достижению целей по качеству образования: что должно быть сделано; какие потребуются ресурсы; кто будет нести ответственность; когда эти действия будут завершены; каким образом будут оцениваться результаты.

Распределение ответственности за разработку документов происходит в соответствии с приложением № 3.

Результатом реализации Целей институтов, подразделений в области качества образования является отчет о выполнении мероприятий по достижению установленных целей, с оценкой их результативности, а именно выводами и предложениями по решению выявленных проблем.

6.3 ПЛАНИРОВАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Там, где Институт определяет необходимость изменений в СМКО, эти изменения осуществляются на плановой основе.

Институт должен рассматривать: цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;

целостность системы менеджмента качества; доступность ресурсов;

распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1 РЕСУРСЫ

7.1.1 Общие положения.

Институт определяет и обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Институт рассматривает:

возможности и ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами;

то, что необходимо получить от внешних поставщиков.

7.1.2 Человеческие ресурсы.

Институт определяет и обеспечивает наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами. Это включает полное удовлетворение процесса подготовки выпускников компетентными высококвалифицированными преподавателями (профессорско-преподавательским составом) и учебно-вспомогательным персоналом.

Процесс «Управление человеческими ресурсами» описан в разделе 8.5.1.3.3 настоящего РК.

Планирование управления человеческими ресурсами (отбор при приеме на работу, подготовка кадров, аттестация и повышение квалификации работников) осуществляется при:

- составлении и согласовании с УМУ планов распределения учебной нагрузки на учебный год в соответствии с планами подготовки;
- составлении преподавателями индивидуальных планов работ; составлении планов конкурсного отбора ППС и избрания (переизбрания) на должности ассистента, старшего преподавателя, доцента, профессора, заведующего кафедрой;
- формировании в отделе дополнительного образования «Плана повышения квалификации ППС»;
- составлении штатного расписания структурного подразделения

Квалификационные требования к ППС (требования к компетентности): категории ППС: ассистент, старший преподаватель, доцент, профессор, заведующий кафедрой - изложены в соответствующих должностных инструкциях:

Стимулирование работ по обеспечению и повышению уровня качества образования.

Мотивация ППС, УВП и обучаемых на достижение и поддержание высокого уровня качества образования обеспечивается системой нематериального и материального стимулирования. Методы и средства, а также порядок их применения для стимулирования деятельности по обеспечению, поддержанию и постоянному повышению качества всех видов деятельности и процессов,

направленных на обеспечение качества образования, устанавливаются в СМКО ИСГЗ

Важное место в кадровой политике занимает формирование такой системы оплаты труда, которая позволит сохранить высококвалифицированные кадры и сформировать мотивационные стимулы для результативной деятельности.

В части повышения стимулирующего характера системы выплат главная задача заключается в достижении оптимального соотношения между гарантированной и стимулирующей частями оплаты труда. Конечным результатом решения данной задачи является повышение конкурентных условий внутри Института путем внедрения эффективных контрактов с сотрудниками, которые, во-первых, позволяли бы в полной мере учитывать особенности деятельности каждой группы работников и, во-вторых, четко увязывали размер стимулирующих выплат с показателями, характеризующими результаты и качество. Условиями, обеспечивающими эффективное внедрение системы оплаты труда, ориентированной на результат, являются:

наличие системы критериев оценки труда работников учреждения в разрезе структурных подразделений, а также в разрезе должностей работников учреждения;

наличие системы внутреннего учета и контроля за выполнением критериев оценки труда работников учреждения;

обеспечение увязки ежемесячных выплат стимулирующего характера с достигнутыми результатами по установленным критериям;

достаточность средств на стимулирование в фонде оплаты труда работников Института;

прозрачность системы стимулирования.

Важное место в формировании мотивации работников, повышении их самовыражения в работе, закреплении высококвалифицированных кадров в Институте и привлечении молодых специалистов занимает социальная политика, реализация которой позволяет предоставлять работникам дополнительные выплаты социального характера, льготы и услуги. Социальное обеспечение работников, развитие их личности, сохранение здоровья являются условиями

успешной деятельности Института. В качестве мотивационного ресурса управления социально ориентированная кадровая политика и связанные с ней социальные услуги должны способствовать тому, чтобы работник удовлетворял свои потребности, интересы и ценностные ориентации.

Заинтересованность работников в работе в Институте и в успешной деятельности в рамках его должностных обязанностей тем выше, чем больше количество предоставляемых предприятием льгот и услуг.

Как инструмент мотивации и стимулирования работников, социальная политика предусматривает принятие решений, касающихся следующих аспектов:

выбор приоритетов в направленности самой социальной политики (социальная защита), социальное или медицинское страхование, льготы за работу в неблагоприятных условиях труда как форма привлечения и закрепления рабочей силы на тех или иных участках работы и т.п.);

выбор форм предоставления льгот, услуг, выплат и их видов;

оценка величины возможных выплат, исходя из поставленных задач и финансовых возможностей предприятия;

дифференциация размеров выплат по категориям персонала в зависимости от решаемых с ее помощью задач, избирательности в предоставлении льгот и услуг.

7.1.3 Инфраструктура.

Институт определяет, создает и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования его процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг.

К объектам инфраструктуры относятся:

здания Института и связанные с ними инженерные сети и системы, учебные аудитории и лаборатории, производственные и административные помещения;

оборудование аудиторий, лабораторий, производственных и административных помещений, включая технические и программные средства, гардероб, службы общественного питания и т.д.;

транспортные средства, средства связи, информационные и коммуникационные технологии.

Управление инфраструктурой - определение, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии необходимого состава и видов объектов инфраструктуры и производственной среды для создания условий выполнения с максимальной результативностью ключевого процесса СМКО описаны в разделе 8.5.1.3.2 настоящего РК.

Планирование управления инфраструктурой осуществляется при составлении и утверждении ежегодных «Плана ремонта ИСГЗ» и «Плана подготовки к зиме». Планы разрабатываются Хозяйственным управлением, согласовываются с главным инженером и утверждаются ректором.

Планы, утвержденные ректором, являются основанием для проведения работ по управлению инфраструктурой. Управление инфраструктурой на базовых кафедрах и в филиалах ИСГЗ проводится в соответствии со стандартом организации.

7.1.4 Среда для функционирования процессов.

Институт определяет, создает и поддерживает среду, необходимую для функционирования его процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам.

Среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

социальные (отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность);

психологические (снижение уровня стресса, профилактика эмоционального выгорания, эмоциональная защита);

физические (температура, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Среда, необходимая для функционирования его процессов, реализуется в том числе системой уборки помещений и поддержания их в рабочем состоянии, наличием пунктов питания и т.п.

Цель Управления производственной средой - полное удовлетворение требований потребителей (структурных подразделений Института и обучающихся) к объектам производственной среды для обеспечения условий проведения ключевого процесса с максимальной результативностью.

Управление производственной средой - определение, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии необходимого состава и видов объектов производственной среды для создания условий выполнения с максимальной результативностью ключевого процесса СМКО описаны в разделе 8.5.1.3.2 настоящего РК.

Планирование управления производственной средой осуществляется при составлении и утверждении ежегодных «Плана ремонта ИСГЗ» и «Плана подготовки к зиме».

Планы, утвержденные ректором, являются основанием для проведения работ по управлению производственной средой. Управление производственной средой на кафедрах и в филиалах ИСГЗ проводится в соответствии со стандартом организации.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения.

Институт определяет и предоставляет ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям.

Соответствие обучаемых требованиям основных образовательных программ и ФГОС ВО постоянно измеряют и отслеживают посредством проведения контрольных мероприятий: текущего контроля успеваемости, промежуточных аттестаций (зачетов и экзаменов) и итоговой государственной аттестации.

Ресурсами для проведения контрольных мероприятий являются преподаватели Института, выступающие в роли экспертов, оценивающих компетенции, знания, умения и навыки обучающихся. Квалификация преподавателей подтверждается проведением их аттестации в соответствии с Положением о порядке проведения в ИСГЗ конкурса на замещение должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу.

Прослеживаемость измерения результатов контрольных мероприятий: текущего контроля успеваемости, промежуточных аттестаций (зачетов и экзаменов) и итоговой государственной аттестации - является требованием стандартов и рассматривается Институтом в качестве важного элемента для обеспечения качества образования.

Регистрация результатов контрольных мероприятий и сохранение ведомостей проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

7.1.6 Знания организации.

Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Знания Института - это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей Института.

Основу знаний Института составляют:

а) внутренние источники (методические разработки преподавателей Института, пособия, учебники преподавателей Института, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции и услуг);

б) внешние источники (методические разработки преподавателей других институтов, пособия, учебники других институтов, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

7.2 КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Институт:

а) определяет необходимую компетентность ППС, которая оказывает влияние на результаты образовательной деятельности и результативность системы менеджмента качества образования в соответствии с требованиями ФГОС ВО, квалификационными требованиями, изложенными в приказе Министерства науки и высшего образования Российской Федерации «Об утверждении положения о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу», Положении ИСГЗ о порядке проведения выборов на замещение должности заведующего кафедрой;

б) обеспечивает компетентность ППС на основе соответствующего образования, подготовки и опыта, подтвержденными дипломами, и другими документами, а также проведением аттестации ППС;

в) предпринимает действия, направленные на получение требуемой компетентности путем организации повышения квалификации ППС, и подготовкой научно-педагогических кадров в аспирантуре и оценивает результативность предпринятых действий;

г) регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности в Управлении кадров.

7.3 ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ

Институт обеспечивает осведомленность сотрудников: о политике в области качества; соответствующих целях в области качества; своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности; последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

Для этой цели служат сайт Института, проведение обучения сотрудников по СМКО и различного уровня совещаний в структурных подразделениях Института, наличие ответственных по качеству в структурных подразделениях и др. меры.

7.4 ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

Институт определяет порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента качества.

Обмен информацией обеспечен высшим руководством путем размещения информации на сайте ИСГЗ, системы СЭДКП, рассылкой документов по корпоративной электронной почте в структурные подразделения, проведением советов и совещаний разного уровня. Ответственность за обмен информацией в СМКО несут: первый проректор; проректор по учебной работе;

проректор по административно-хозяйственной работе;

проректор по экономическим и финансовым вопросам;

проректор по инновационному развитию; начальник УКСП;

директора институтов и руководители структурных подразделений ИСГЗ.

7.5 ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

7.5.1 Общие положения.

Система менеджмента качества образования Института включает:

- документированную информацию, требуемую стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- документированную информацию, определенную Институтом как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

Документация СМКО ИСГЗ состоит из четырех уровней (приложение № 4).

Первый уровень - Руководство по качеству, Политика ИСГЗ. Руководство описывает систему менеджмента качества образования, ее назначение, структуру ее документов, ответственность и полномочия руководства Института, а также содержит ссылки на нормативные документы Института (нормативные документы СМКО ИСГЗ), описывающие процедуры и процессы СМКО.

Второй уровень - стандарты СМКО ИСГЗ. Стандарты организации СМКО ИСГЗ описывают процедуры и процессы СМКО ИСГЗ и устанавливают взаимосвязь структурных подразделений ИСГЗ.

ИСГЗ поддерживает стандарты организации СМКО, в соответствии с положениями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, для обеспечения ее результативности при подготовке выпускников. УКСП, руководители структурных подразделений, руководители других структурных подразделений организуют и проводят работы по внедрению документов системы менеджмента качества образования в руководимых ими структурных подразделениях.

Третий уровень - документы, описывающие функции структурных подразделений ИСГЗ и конкретные действия ведущих исполнителей - руководителей процессов.

К документам третьего уровня относятся:

положения о структурных подразделениях: институтах, управлениях, общеинститутских кафедрах, отделах, других структурных подразделениях;

типовые должностные инструкции ППС, УВП и других работников;

программы повышения качества образования;

документы, входящие в состав основных образовательных программ, включая учебные планы по направлениям подготовки и специальностям обучающихся; рабочие программы по дисциплинам и т.п.

Четвертый уровень - документы СМКО, описывающие конкретные действия исполнителей процессов и других участников СМКО, включая обучающихся.

К документам четвертого уровня относятся: типовые формы договоров

(контрактов); типовые формы документов; рабочие инструкции;

организационно-распорядительные документы; все виды графиков;

описания выполнения различных видов работ обучающихся - лабораторных, курсовых, выпускных квалификационных; записи, отчеты, ведомости, журналы и т.п.

7.5.2 Создание и актуализация.

При создании и актуализации документированной информации Институт обеспечивает:

идентификацию документов путем регистрации и присвоения номера (шифра) СМКО;

анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности.

Институт принимает локальные нормативные акты, содержащие нормы, регулирующие образовательные отношения и иную деятельность, осуществляемую Институтом, в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Локальные нормативные акты не могут противоречить законодательству Российской Федерации.

Деятельность Института регламентируется такими видами локальных нормативных актов, как приказы, распоряжения, протокольные решения, положения, правила, регламенты, инструкции, стандарты и иные документы.

Локальные нормативные акты принимаются Ученым советом Института, ректором Института и иными органами управления Института в соответствии с их компетенцией, установленной в Уставе.

Руководство по качеству образования.

Настоящее Руководство содержит основные положения по СМКО ИСГЗ, определяет ответственность и полномочия в пределах СМКО, информирует потребителей о действующей СМКО, создает основу для контроля результативности СМКО (внутренние проверки, анализ со стороны руководства, пересмотр, актуализация нормативных документов, корректировка СМКО).

Состав настоящего руководства представлен в разделе «Содержание».

Руководство разрабатывается УКСП под контролем первого проректора, ответственного за качество образования, утверждается и вводится в действие приказом ректора. Руководство пересматривается не реже одного раза в год на заседании Ученого совета. Подлинник Руководства находится или хранится в УКСП.

Изменения в настоящее Руководство вносят в следующих случаях:

при изменении стандарта ГОСТ Р ИСО 9001;

при введении усовершенствований в СМКО;

при приведении Руководства в соответствие с изменениями в структуре или характере деятельности Института.

Руководство и изменения рассылаются всем структурным подразделениям, принимающим непосредственное участие в процессах образования студентов, по СЭДКП и электронной почте.

Внесение изменений в Руководство осуществляет УКСГТ в соответствии со стандартом организации. Ответственность за внесение изменений, в том числе при изменениях внешних НД по требованиям к СМКО, несет ответственный за документацию УКСП. Разрешение на внесение изменений в разделы Руководства дает первый проректор, ответственный за качество.

Требования и рекомендации Руководства обязательны для выполнения всеми работниками ИСГЗ, занятыми в процессе образования, а также в обеспечивающих и управляющих процессах.

7.5.3. Управление документированной информацией.

Документированная информация должна находиться под управлением в целях обеспечения: ее доступности и пригодности, где и когда она необходима; ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).

Управление документированной информацией в Институте осуществляется по СТО «Управление документацией СМКО».

Для управления документированной информацией предусмотрены следующие действия:

- распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использование;
- хранение и защита, включая сохранение разборчивости;
- управление изменениями (например, управление версиями);
- соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия, должна быть защищена от непредумышленных изменений.

8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

8.1 ПЛАНИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Институт планирует, внедряет процессы, необходимые для выполнения требований к поставке продукции и предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6, и осуществляет управление этими процессами.

8.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОДУКЦИИ И УСЛУГАМ

Требования к продукции и услугам - выпускникам Института - установлены в стандартах, утвержденных Минобрнауки России.

Ответственность за организацию работ по определению и анализу требований к выпускникам и процессу их подготовки несут проректор по учебной работе, первый проректор.

Начальник Учебно-методического управления и директора институтов несут ответственность за своевременную разработку учебных планов по специальности, направлению подготовки и рабочих программ по дисциплинам, представление их на согласование и утверждение, применение в учебном процессе, разработку предложений по их доработке и корректировке.

Ректор несет ответственность за подготовку выпускников в соответствии с учебными планами в полном объеме и в установленные сроки.

8.2.1 Связь с потребителями.

Связь с потребителями, к которым относятся обучающиеся, родители обучающихся и работодатели, включает:

обеспечение информацией о продукции и услугах обучающихся и их родителей через официальный сайт ИСГЗ, сайт приемной комиссии, работу со школами и поддерживается путем проведения дня открытых дверей, проведения экскурсий для школьников и их родителей, организацией инженерных классов;

обработку запросов, писем обучающихся, их родителей и работодателей, включая их изменения;

получение отзывов о продукции и услугах от работодателей, включая их претензии;

обращение или управление собственностью потребителей.

Связь с потребителем - государством в лице Минобрнауки России - Институт осуществляет, информируя его о результатах конкурсного отбора, зачисления и аттестации выпускников с высшим образованием.

Обратная связь с потребителем осуществляется при согласовании контрольных цифр приема на первый курс и лицензировании Института.

8.2.1.1 Рассмотрение обращений.

Основной целью рассмотрения обращений является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения.

Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности, органами управления - ректоратом, учебными отделами.

Обращение - письменное заявление, основанием которого является предполагаемое нарушение прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления образовательной деятельности или спор о праве.

Предъявленные обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

Порядок рассмотрения обращений, установленный в ИСГЗ:

в канцелярии регистрируют обращение; анализируют обращение;

используют компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на обращение;

при необходимости составляют ответ на обращение в письменной форме.

Если к обращению не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у обращающегося с указанием срока предоставления.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

Обращения, поданные в письменной форме, должны содержать: указание на существо претензии, жалобы, имя, фамилию и отчество (или полное наименование юридического лица) заявителя; адрес для ответа;

перечень прилагаемых к обращению документов и иные сведения и документы, необходимые для разрешения спора.

Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются.

Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений, хранящемся в канцелярии. Отказ в приеме обращений не допускается.

Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений.

Обращения, поступившие в ИСГЗ, после регистрации направляются в соответствующее структурное подразделение (Таблица 1).

Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

В случае обоснованности и правомерности обращения должностное лицо, рассматривающее его, должно принять решение об устранении нарушения.

Таблица 1

Заявитель	Ответственный за рассмотрение обращения
Абитуриент	Председатель апелляционной комиссии; Председатель приемной комиссии.
Учащийся	Заместитель директора; Директор; Проректор по учебной работе; Ректор.
Работник ИСГЗ	Руководители структурных подразделений; Проректоры, курирующие деятельность структурных подразделений; Ректор.
Выпускник	Начальник ЦРВ; Проректор по учебной работе; Ректор.
Работодатель	Проректор по учебной работе; Ректор.

В случае, если принятие такого решения не входит в компетенцию должностного лица, решение принимается вышестоящим должностным лицом.

Ответ на обращение подписывается представителем высшего руководства и должностным лицом, рассматривающим обращение.

Передача ответа на поступившее обращение производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении, или путем вручения лично в руки при явке обращающегося в ИСГЗ.

Обращения, не подлежащие рассмотрению Институтом, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителя.

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров такие претензии/спору разрешаются в порядке, установленном договором, заключенным с заявителем, и законодательством Российской Федерации.

Работники ИСГЗ в пределах своей компетенции обязаны: своевременно представлять документы и информацию, затребованную должностным лицом, рассматривающим обращение;

систематически анализировать обращения для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.

8.2.1.2 Обращение или управление собственностью потребителей.

Под собственностью потребителей в ИСГЗ понимаются персональные данные обучающихся, документы об образовании обучающихся, полученные на предыдущей ступени образования. Управление собственностью потребителей регламентируется Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ (ред. от 02 марта 2007 г.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (принят Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации 07 июля 2004 г.) (ред. от 23 июля 2008 г.), утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 30 мая 2005 г. № 609 «Об утверждении Положения о персональных данных государственного гражданского служащего Российской Федерации и ведении его личного дела», Сводной номенклатурой дел, а также Планом работ по обеспечению защиты информационных систем персональных данных и рядом положений:

Положением об обработке персональных данных работников ИСГЗ;

Положением об обработке персональных данных обучающихся в ИСГЗ;

Положением об обработке персональных данных абитуриентов в ИСГЗ;

Положением об информационных системах персональных данных в ИСГЗ;

Перечнем персональных данных, обрабатываемых в информационных системах ИСГЗ;

Порядком проведения классификации информационных систем персональных данных.

Ответственность за обеспечение защиты информационных систем персональных данных несет начальник управления информатизации.

Собственностью обучающихся являются аттестаты, дипломы, переданные в студенческий информационно-архивный отдел при поступлении в Институт,

порядок хранения и выдачи документов указан в Положении об учете, регистрации и выдачи аттестатов об основном общем образовании, хранящихся в студенческом информационно-архивном отделе.

8.2.2 Определение требований к продукции и услугам, относящимся к выпускникам и процессу их подготовки.

Определение требований, относящихся к выпускникам и процессу их подготовки, проводит потребитель выпускников с высшим образованием - государство в лице Минобрнауки России.

Определение и анализ требований к выпускникам и процессу их подготовки проводятся для определения:

требований потребителей и других заинтересованных сторон и отражения их в учебных планах по специальностям и направлениям подготовки, рабочих программах по дисциплинам, индивидуальных планах преподавателей, а также в договорах на образование, заключаемых с физическими лицами, с целью планирования предоставления образовательных услуг на основе передачи обучаемым глубоких и всесторонних знаний общеобразовательных, общетехнических и профилирующих дисциплин;

готовности и способности Института удовлетворить предъявляемые требования потребителей;

тенденций изменения требований потребителей к содержанию, характеру, процессам, методам и средствам образования;

степени востребованности направлений и специальностей профессиональной подготовки;

интересов потребителей в отношении направлений и уровня подготовки специалистов, бакалавров, магистров, методов и средств образования.

Требования к выпускникам и процессу их подготовки установлены Минобрнауки России в стандартах. Эти требования конкретизированы в Институте в отношении специальностей и направлений подготовки в учебных планах.

Количество студентов, принимаемых на первый курс, по каждой специальности и направлению подготовки ежегодно устанавливается приказом ректора.

Требования обучаемых задаются в заявлениях о поступлении в ИСГЗ с указанием специальности или направления подготовки, формы образования (очная, очно-заочная, заочная) и срока подготовки (обычная или ускоренная).

Требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования подготовленных выпускников, а также дополнительные требования, определенные Институтом, сформулированы в учебных планах в виде совокупности дисциплин по выбору студента и дисциплин специализации.

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам.

Институт должен убедиться, что обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые он предлагает потребителям.

Анализ федеральных стандартов, представляющих собой требования потребителя - государства в лице Минобрнауки России - к выпускникам и процессу их подготовки проводится при разработке учебных планов и обеспечивает:

определение и установление требований к общей и профессиональной подготовке выпускников;

актуализацию учебных планов при изменении федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования;

способность Института выполнять требования, определенные потребителем - Минобрнауки России.

Результаты анализа документируются в соответствии с СМКО ИСГЗ «Управление документацией СМКО». Записями результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, являются учебные планы по специальностям, направлениям подготовки выпускников, рабочие программы по дисциплинам и индивидуальные планы преподавателей. Учебные планы по специальностям, направлениям подготовки и рабочие программы по дисциплинам хранятся у директоров институтов, индивидуальные планы работ - на кафедре и поддерживаются в рабочем состоянии для использования при проведении процесса образования и при лицензировании специальностей, направлений подготовки в соответствии с СМКО ИСГЗ 7.5.2/02.СТО.01 «Управление записями».

8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам.

Изменения требований к продукции и услугам происходят при принятии новых редакций стандартов. Учебно-методическое управление ИСГЗ обеспечивает при изменившихся требованиях (в новых редакциях Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования) приведение в соответствие с ними учебных планов и рабочих программ, а также доведение изменений до сведения всех заинтересованных лиц.

8.3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

8.3.1 Общие положения.

Институт разрабатывает, внедряет и поддерживает процесс проектирования и разработки основных образовательных программ.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки.

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой Институт рассматривает следующие ситуации:

утверждение новой редакции ФГОС ВО по направлениям подготовки;

организацию и подготовку образования по новому для Института направлению или специальности подготовки;

при изменении оснований для проведения образования (в частности, при окончании срока действия лицензии на право ведения образовательной деятельности, изменения условий лицензирования, введения новых или изменения ФГОС ВО);

в других обоснованных случаях.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки.

Институт определяет требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг.

Основанием и входными данными для планирования являются приказ ректора и стандарты по направлениям подготовки и специальностям.

Институт должен рассмотреть:

законодательные и нормативные правовые требования;

стандарты или своды практик, которые организация обязалась применять.

Институт регистрирует и сохраняет документированную информацию по входным данным проектирования и разработки.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой.

Управление проектированием и разработкой основных образовательных программ регламентировано следующими положениями и инструкциями:

Положением об образовательной программе высшего образования и учебно-методического комплекса дисциплины (модуля);

Инструкцией по разработке образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата;

Инструкцией по разработке образовательной программы высшего образования - программы магистратуры;

Положением об образовательной программе высшего образования - программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и рабочей программе дисциплины (модуля) ;

Инструкцией по разработке образовательной программы высшего образования - программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;

Порядком организации и осуществления деятельности по дополнительным образовательным программам СМКО ИСГЗ 8.5.1/02.П.01.

Ответственность за организацию процесса несут проректор по учебной работе, начальник УМУ, заведующие кафедрами. Ответственность за утверждение необходимых документов несет ректор.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки.

Выходными данными планирования проектирования и разработки основных образовательных программ (записями) являются:

учебные планы по специальностям, направлениям подготовки;

рабочие программы по дисциплинам.

Все записи о планировании в процессе подготовки выпускников поддерживаются в рабочем состоянии.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки.

Изменения проектирования и разработки основных образовательных программ вносятся по решению ректора и реализуются УМУ с целью улучшения качества образования.

Институт регистрирует и сохраняет документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки.

Исходные данные при проектировании и разработке:

Федеральный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки.

Решение Ученого совета института о начале разработки конкретной образовательной программы, в котором приведены обоснования необходимости данной программы.

Ответственность за разработку возлагается на директора института и заведующего выпускающей кафедрой.

Верификация при проектировании и разработке основной профессиональной образовательной программы (далее - ОПОП).

Рецензия работодателя на ОПОП.

Решение Ученого совета института по анализу текущих результатов освоения ОПОП студентами.

Валидация (одобрение) проектирования и разработки ОПОП.

Отчет председателя экзаменационной комиссии (далее - ЭК) с оценкой результатов освоения ОПОП.

Приказ о составе ЭК, показывающий участие работодателей в ЭК.

Решение Ученого совета института об одобрении ОПОП и соответствии входным данным.

8.4 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ, ПРОДУКЦИЕЙ И УСЛУГАМИ, ПОСТАВЛЯЕМЫМИ ВНЕШНИМИ ПОСТАВЩИКАМИ

Институт обеспечивает соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, установленным требованиям.

Внешними поставщиками для Института являются многочисленные школы и средние учебные заведения, которые готовят абитуриентов, поступающих в ИСГЗ.

Абитуриенты включаются в состав обучающихся Института. Требования к ним изложены в документе «Правила приема на обучение».

Оценка внешних поставщиков Институту вследствие многочисленности школ и средних учебных заведений и непредсказуемости выбора абитуриентов невозможна.

Институт обеспечивает, чтобы абитуриенты не оказывали негативного влияния на выпускников путем конкурсного отбора, раздел 8.5.1.2.2 настоящего РК.

Институт сообщает внешним поставщикам свои требования, относящиеся к абитуриентам, публикацией на официальном сайте и сайте приемной комиссии правил приема, конкурсной ситуации.

8.5.ПРОИЗВОДСТВО ПРОДУКЦИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг.

Институт определил следующие процессы (приложение № 2):

1. Управляющий процесс.
2. Основной процесс - обучение студентов по программам специалитета, бакалавриата, магистратуры.
3. Основной процесс - обучение по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.
4. Основной процесс - дополнительное образование.
5. Обеспечивающий процесс.

8.5.1.1 Управляющий процесс.

Включает подпроцессы:

1. Планирование процесса образования.
2. Распределение ответственности и полномочий в СМКО и обмен информацией.
3. Анализ и развитие СМКО.

Управляющие процессы в СМКО ИСГЗ проводятся в соответствии с Программой стратегического развития, планами структурных подразделений, планами Ученого совета Института, планами ученых советов институтов.

8.5.1.1.1 Планирование процесса образования.

Планирование процесса образования предназначено для:
установления измеримых целей в области качества, согласованных с Политикой ИСГЗ в области качества;

обеспечения высшим руководством Института при установлении целей в области качества их соответствия требованиям к выпускникам;

установления соответствующих целей для институтов и структурных подразделений Института;

планирования создания и развития СМКО для достижения целей в области качества;

сохранения целостности СМКО при планировании и развитии.

Планирование процесса образования осуществляется: при

- подготовке к новому учебному году;
- при организации и подготовке образования по новому направлению подготовки, специальности или специализации;
- при изменении оснований для проведения образования (в частности, при окончании срока действия лицензии на право ведения образовательной деятельности, изменении условий лицензирования; при введении новых или изменении федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования);
- в других обоснованных случаях.

Цель процесса планирования образования в области качества - планирование выполнения действий, обеспечивающих полное достижение целей в области качества образования и развитие СМКО.

Основанием и входными данными для планирования являются приказ ректора и федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования по направлениям подготовки и специальностям.

Выходными данными планирования процесса образования (записями) являются:

учебные планы по специальностям, направлениям подготовки;

рабочие программы по дисциплинам; индивидуальные планы преподавателей;

расписание занятий (с указанием наименования, дисциплины, времени и места проведения занятий, Ф.И.О, должности преподавателя);

списки групп студентов по специальностям, направлениям подготовки. Все записи о планировании в процессе подготовки выпускников поддерживаются в рабочем состоянии в деканате и у преподавателей.

Учебные планы разрабатываются учебно-методическими комиссиями по направлениям и специальностям и утверждаются ректором. Рабочие программы по дисциплинам разрабатываются преподавателями, рассматриваются учебно-методическими комиссиями и утверждаются директорами институтов в соответствии с Положением об образовательной программе высшего образования и учебно-методического комплекса дисциплины (модуля), Инструкцией по разработке образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата; Инструкцией по разработке образовательной программы высшего образования - программы магистратуры; Положением об образовательной программе высшего образования - программе подготовки научно- педагогических кадров в аспирантуре и рабочей программе дисциплины (модуля); Инструкцией по разработке образовательной программы высшего образования - программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре; Порядком организации и осуществления деятельности по дополнительным образовательным программам.

Планы проведения занятий в соответствии с рабочими программами и учебным планом, а также выполнения других видов работ по образованию студентов на учебный год составляет каждый преподаватель. Индивидуальные планы преподавателей утверждает заведующий кафедрой.

Учебные планы и рабочие программы по дисциплинам хранятся у деканов, директоров филиалов ИСГЗ, на кафедрах, индивидуальные планы работ ППС - на кафедрах.

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии учебных планов и рабочих программ по дисциплинам несут деканы и директора филиалов ИСГЗ. Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии ежегодных планов работ несут заведующие кафедрой.

Мониторинг процесса осуществляется посредством согласования и утверждения учебных планов, рабочих программ и других разрабатываемых документов.

Ответственность за организацию процесса несет проректор по учебной работе, директора филиалов, заведующие кафедрами. Ответственность за утверждение необходимых документов несет ректор.

Показатель результативности процесса - наличие утвержденных версий документов на местах использования.

В целях проведения анализа результативности подпроцесс оценивается двумя показателями:

1) Показатель результативности планирования и развития процесса образования - степень реализации учебных планов.

Результативным признается процесс планирования, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативными считаются планирование и развитие процесса образования, значение показателя результативности которых не менее 90 %.

Нерезультативным признается планирование, показатель результативности которого менее 90 %.

2) Показатель результативности процесса «Планирование и развитие процесса образования» - степень реализации индивидуальных планов.

Результативным признается процесс планирования, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативными считаются планирование и развитие процесса образования, значение показателя результативности которых не менее 90 %.

Нерезультативным признается планирование, показатель результативности которого менее 90 %.

Оценку результативности планирования проводит проректор по учебной работе два раза в течение учебного года.

Документирование оценки результативности планирования (записи о результативности планирования) осуществляется в виде раздела отчета об анализе СМКО высшим руководством. Раздел отчета содержит: оценку результативности процесса; анализ результатов оценки; ***предложения по улучшению процесса планирования.***

8.5.1.1.2 Распределение ответственности и полномочий, обмен информацией.

Процесс «Распределение ответственности и полномочий, обмен информацией» предназначен для:

определения высшим руководством Института ответственности и полномочий работников и доведение до их сведения:

назначения высшим руководством из состава руководства представителя, возложения на него ответственности и наделения его полномочиями по вопросам:

обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМКО;

подготовки и представления отчетов высшему руководству Института о функционировании СМКО и необходимости улучшения;

содействия распространению понимания требований потребителей всеми работниками Института;

поддержания связей с внешними сторонами по вопросам СМКО; обеспечения высшим руководством разработки в Институте процессов обмена информацией, включая вопросы оценки результативности СМКО.

Цель процесса в области качества - обеспечение при распределении соответствия полномочий и ответственности для каждого работника (по категориям работников).

Руководитель процесса «Распределение ответственности и полномочий, обмен информацией» - ректор Института.

Исполнители процесса - УМУ.

Ответственный за процесс планирования - советник по кадровой работе.

Распределение ответственности и полномочий в СМКО ИСГЗ осуществляется в соответствии с приказом.

Ректор:

демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества;

осуществляет управление Институтом и несет ответственность за руководство образовательной, научной, организационно-хозяйственной и финансовой деятельностью Института, в том числе за обеспечение качества подготовки обучающихся;

обладает полномочиями:

определять стратегию, политику, цели и приоритетные направления деятельности Института в области качества образования;

доводить Политику ИСГЗ до сведения всех работников и обучающихся, обеспечивать ее понимание на всех уровнях руководства Института;

руководить всеми видами деятельности в СМКО, в том числе направленными на реализацию Политики ИСГЗ в области качества образования и анализ эффективности СМКО;

обеспечивать реализацию Политики в области качества образования всеми ресурсами Института;

содействовать применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления.

несет ответственность за:

выполнение Политики ИСГЗ и достижение целей Института в области качества образования;

проведение оценки результативности СМКО на основании фактических данных о качестве процессов;

постоянное повышение квалификации 1111С и УВП, включая ПК по качеству;

повышение результативности СМКО и качества образования в целом;

управленческие решения с целью обеспечения гарантированного качества подготовки выпускников;

распределение обязанностей между проректорами, иными должностными лицами Института; поддержку улучшения СМКО.

Первый проректор, ответственный за качество, обладает полномочиями:

определять цели и стратегию развития в установленной сфере деятельности Института.

организовывать работу по разработке и актуализации Политики ИСГЗ в области качества образования и ее выполнению;

организовывать работы по совершенствованию и функционированию системы менеджмента качества, включая организацию проведения комплексных и целевых аудитов качества, осуществление сертификации системы менеджмента качества, внутренней сертификации процессов и подразделений на соответствие действующим требованиям;

руководить работами по обеспечению качества образования; организовывать и руководить обучением работников Института методам работы по качеству;

руководить проведением внутренних аудитов СМКО; координировать деятельность и взаимодействие структурных подразделений и должностных лиц в СМКО; вносить предложения по изменению руководства по менеджменту качества образования;

организовывать работы по сбору и анализу информации о качестве процессов образования и результатов образования;

проводить анализ результативности СМКО и организовывать разработку и реализацию корректирующих мероприятий;

организовывать проведение Дней качества, конференций, совещаний, обсуждений работ по менеджменту качества образования;

организовывать сбор информации, изучение, анализ, обобщение и внедрение эффективных методов работы по качеству;

несет ответственность за результативность СМКО и качество образования.

Проректор по учебной работе:

участвует в разработке Политики ИСГЗ в области качества образования;

обеспечивает доведение Политики ИСГЗ до ППС, ее обсуждение и разработку предложений по корректировке;

организует практическую работу по формированию системы управления качеством подготовки специалистов и учебно-методической работы;

координирует работу институтов, филиалов, кафедр, базовых кафедр и иных учебных подразделений при проведении процессов образования;

организует разработку методической документации: учебных планов по всем образовательным программам, рабочих программ дисциплин, расписаний учебных занятий и экзаменационных сессий, индивидуальных учебных графиков обучающихся или групп обучающихся, планов работы институтов, кафедр и иных учебных подразделений, планов повышения квалификации ППС;

руководит работами по сбору и анализу информации о качестве процессов и результатов образования институтов, филиалов, кафедр, базовых кафедр и иных учебных подразделений и их взаимодействие со структурными подразделениями образовательного блока;

организует проведение анализа результативности процессов и результатов образования институтов, филиалов, кафедр, базовых кафедр и иных учебных подразделений, разработку и реализацию корректирующих действий;

организует проведение оценки качества образования институтов, филиалов, кафедр, базовых кафедр и иных учебных подразделений; ***несет ответственность*** за работу ГЭК в институтах.

Деканы:

принимают участие в разработке и корректировке Политики ИСГЗ в области качества образования;

принимают участие в разработке и реализации в институте программы выполнения Политики ИСГЗ и организуют ее выполнение;

обеспечивают доведение до сведения всех работников института, обсуждение и разработку предложений по корректировке Политики ИСГЗ;

руководят процессами и обеспечивают всеми ресурсами результативность СМКО института;

организуют и руководят образованием работников института в области качества;

руководят в масштабах института работами по сбору, анализу и обобщению результатов данных о качестве образования в институте;

оценивают результативность СМКО института на основании фактических данных и принимают в пределах своих полномочий решение о разработке корректирующих действий;

организуют участие представителей института в проводимых общеинститутских, межинститутских, всероссийских и международных кампаниях по качеству (совещаниях, конференциях, симпозиумах, конкурсах, семинарах и т.д.);

организуют и руководят работами по совершенствованию системы образования института, разработке и применению новых форм и методов образования;

участвуют в работе по конкурсному отбору и зачислению в Институт абитуриентов, успешно сдавших вступительные экзамены;

координируют деятельность кафедр и структурных подразделений института;

участвуют в организации проведения в институте внутренних проверок (аудита) СМКО;

руководят деятельностью высшего органа управления института - Ученого совета института;

руководят в институте системой стимулирования всех видов деятельности ППС и УВП в области качества; **несут ответственность:** за результативность СМКО института;

реализацию Политики ИСГЗ в области качества образования института.

Проректор по административно-хозяйственной работе наделен полномочиями:

руководить системой материально-технического обеспечения Института и ее совершенствованием с целью достижения гарантированного качества образования;

организовывать и руководить в пределах своей ответственности образованием подчиненных ему работников по СМКО;

обеспечивать результативность обеспечивающих процессов СМКО;

несет ответственность:

за техническое состояние инфраструктуры Института, чем способствует достижению целей вуза в области качества образования.

Проректор по инновационному развитию:

принимает участие в разработке Политики ИСГЗ в области качества образования;

принимает участие в оценке результативности и эффективности СМКО;

организует в пределах своей ответственности разработку и внедрение системы менеджмента качества сопровождающих и обеспечивающих процессов.

Учебно-методический совет:

осуществляет экспертизу и актуализацию учебно-методических материалов - учебных планов, рабочих программ по направлениям подготовки, специальностям и специализациям;

проводит анализ эффективности процессов экспертизы и актуализации учебно-методических материалов - учебных планов, рабочих программ в системе менеджмента качества образования.

Управление качества и стратегического планирования:

Обеспечивает проведение мониторинга качества и определяет прослеживаемость качества образования на протяжении всех этапов формирования этого процесса образования и его результатов;

участвует в осуществлении управления несоответствующей продукцией;

обеспечивает разработку, актуализацию и хранение документов СМКО;

организует проведение внутренних проверок и оценку эффективности и результативности СМКО;

осуществляет деятельность по стандартизации в УКСП; участвует в разработке и внедрении корректирующих и предупреждающих действий;

руководит деятельностью ответственных за качество в структурных подразделениях (в институтах, кафедрах и в других структурных подразделениях); ведет учет и анализ результатов процесса образования.

Показатель результативности процесса «Распределение ответственности и полномочий, обмен информацией» — отношение числа работников в соответствии с распределением полномочий к общей численности работников в Институте.

Проводит оценку результативности процесса первый проректор. Результативным признается процесс, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативным считается процесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 90 %.

Результативность процесса оценивается при анализе СМКО со стороны руководства. Оценка и анализ результативности проводятся не менее одного раза в год при анализе СМКО со стороны руководства. Результат анализа - предложения по улучшению процесса в отчете с результатами анализа СМКО высшим руководством. Ответственность за оценку результативности процесса несет руководитель процесса - первый проректор.

Записями оценки результативности процесса является раздел отчета анализа СМКО высшим руководством.

Раздел отчета с оценкой и анализом результативности процесса (записи о результативности) содержит:

оценку результативности процесса;

анализ результатов оценки;

рекомендации по улучшению распределения полномочий и ответственности и обмена информацией.

Записи (раздел отчета) с оценкой результативности поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у первого проректора.

8.5.1.1.3 Анализ и развитие СМКО.

Подпроцесс «Анализ и развитие СМКО» предназначен для обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности СМКО.

Цель подпроцесса - оценка результативности СМКО по выполнению политики и достижению целей в области качества и определение направлений и действий по улучшению процесса образования в Институте.

Анализ включает:

- оценку результативности СМКО;
- определение необходимости и возможностей улучшения в СМКО;
- определение необходимости изменения политики и целей в области качества;
- разработка предложений по развитию СМКО и рекомендаций институтам и структурным подразделениям Института по улучшению деятельности.

Руководитель процесса - первый проректор Института. Участники и исполнители процесса - проректоры, начальник и работники УКСП.

Ответственный за проведение анализа СМКО со стороны руководства и разработку предложений по развитию СМКО - первый проректор.

Входные данные для анализа СМКО:

- результаты аудитов (проверок);
- утвержденный Минобрнауки России план набора на первый курс и результаты аттестации выпускников;
- информация о результативности процессов и соответствии выпускников установленным требованиям;
- состояние работ по выполнению предупреждающих и корректирующих действий;
- результаты выполнения предложений по развитию СМКО и рекомендаций предыдущего анализа со стороны руководства;
- информация о новых законодательных и нормативно-методических документах в области образовательной деятельности.

Анализ результативности СМКО и ее соответствие Политике ИСГЗ в области качества образования проводит ректор и ответственный за качество - первый

проректор - на основании данных мониторинга качества, внутренних и внешних проверок (аудитов) СМКО. Порядок проведения внутренних проверок установлен в СТО «Внутренние проверки системы менеджмента качества образования»н.

Показатели результативности анализа СМКО:

- 1) отношение достигнутого к запланированному значению по каждой из целей в области качества в процентах;
- 2) отношение числа достигнутых целей в области качества (выполненных в полном объеме) к общему их числу в процентах.

Результативной признается СМКО, в которой все показатели результативности соответствуют запланированным значениям или превышают их.

Условно результативной признается СМКО, для которой и первый, и второй показатель результативности составляют не менее 90 %.

Частично результативной в отношении отдельных целей признается СМКО, у которой второй показатель результативности менее 90 %, а по отдельным целям показатели соответствуют или превышают запланированные значения.

Нерезультативной признается СМКО, для которой каждый из двух показателей результативности составляет менее 90 %. Выходные данные анализа СМКО:

оценка результативности СМКО;

рекомендации по повышению результативности СМКО и отдельных процессов;

рекомендации по улучшению подготовки выпускников; определение потребности в ресурсах для улучшения СМКО.

Результаты анализа СМКО оформляются в виде отчета.

Отчет содержит:

анализ процессов в СМКО;

оценку результативности СМКО;

рекомендации по улучшению процессов и СМКО в целом;

определение потребности в ресурсах для улучшения.

Отчет направляется в соответствующие структурные подразделения Института для принятия необходимых корректирующих действий и внесения изменений в процессы СМКО.

Ответственность за поддержание отчета об анализе СМКО со стороны руководства в рабочем состоянии, хранение и доведение его до сведения директоров институтов, руководителей структурных подразделений и работников Института несет первый проректор.

8.5.1.2 Основной процесс СМКО ИСГЗ - обучение студентов по программам специалитета, бакалавриата, магистратуры; обучение по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре; дополнительное образование.

8.5.1.2.1 Общие положения.

Подготовка выпускников в Институте проводится с целью удовлетворения потребителя - государства в лице Минобрнауки России и организаций различных видов собственности - в гарантированном качестве подготовки выпускаемых Институтом специалистов, бакалавров, магистров, аспирантов в соответствии со стандартами, а также удовлетворения потребностей обучаемых в профессиональной подготовке, интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего образования.

Подготовка выпускников в Институте включает:

планирование процесса - разработку учебных планов по специальностям, направлениям подготовки, рабочих программ по дисциплинам и индивидуальных планов преподавателей;

проверку и анализ процесса (при согласовании и утверждении учебных планов по специальности, рабочих программ по дисциплинам, планов преподавателей);

проведение процесса - образование студентов в соответствии с учебными планами и рабочими программами по дисциплинам;

верификацию и валидацию результатов выполнения процесса образования (выходной контроль и оценку результатов выполнения процесса - аттестацию выпускников).

Процесс образования осуществляется в соответствии с учебными планами по специальностям, направлениям подготовки во всех институтах, состоит из следующих подпроцессов (приложение № 2):

1) конкурсный отбор и зачисление (входной контроль);

2) аудиторные занятия (лекции, семинары, консультации) - производство продукции;

3) оперативный контроль процесса - проверка знаний (экзамены по дисциплинам, экзамены по специальностям, зачеты, контрольные работы и др.);

4) практики: учебная, производственная, преддипломная, педагогическая, производственно-технологическая и др.;

5) итоговый экзамен (выходной контроль качества подготовки выпускников), кандидатские экзамены;

6) защита дипломных работ, выпускных квалификационных работ и магистерских диссертаций; защита диссертационной работы, аттестация специалистов (валидация, верификация - выходной контроль).

Процесс образования и его подпроцессы предназначены для формирования у обучаемых:

системы знаний, навыков и умений и специальных компетенций, необходимых для самостоятельного решения теоретических и практических задач по специальности;

способности на основе базовых знаний, навыков и умений по основной специальности к самостоятельному образованию, освоению новых знаний, умений, навыков как по выбранной специальности, так и за ее формальными границами;

мировоззрения на основе современных научных представлений и концепций в области гуманитарных и естественных наук;

способности к саморазвитию, профессиональной адаптации и переориентации при изменении социально-экономических условий и смене приоритетов.

Каждый из подпроцессов представляет собой совокупность выполняемых последовательно, взаимосвязанных и взаимообусловленных действий и мероприятий, служащих для:

систематизированной передачи обучаемым информации с целью преобразования ее в систему знаний, навыков, умений, соответствующих требуемому уровню подготовки;

развития у обучаемых потребности и навыков для постоянного совершенствования, образования и развития.

С этой целью образование в ИСГЗ организовано и выполняется в непрерывном процессе, реализуемом в едином учебно-научно- производственном комплексе. При этом окончание одного цикла образования, в частности получение высшего образования и соответствующей квалификации по одной специальности или направлению подготовки, открывает возможность перехода либо на следующий, более высокий уровень (ступень) образования, повышения квалификации по полученной специальности или направлению подготовки для адаптации к конкретным условиям трудовой деятельности, либо продолжения образования с целью приобретения дополнительного профессионального образования.

Процесс подготовки выпускников выполняется профессорско-преподавательским составом Института при участии учебно- вспомогательного персонала.

8.5.1.2.2 Конкурсный отбор и зачисление.

Цель подпроцесса «Конкурсный отбор и зачисление» - обеспечение зачисления на первый курс абитуриентов, соответствующих критериям приема, устанавливаемым с учетом контрольных цифр приема на первый курс (проходному баллу). При проведении конкурсного отбора осуществляется верификация поступающих по установленным критериям.

В качестве критериев (минимально необходимых условий) приема поступающих на первый курс в ИСГЗ установлены:

среднее образование (общее или специальное);

уровень подготовки, соответствующий требованиям, установленным в ИСГЗ.

Верификация поступающих проводится по критерию наличия у них документа о среднем образовании. Верификацию проводят члены приемной комиссии при приеме заявлений от поступающих. Результат верификации - прием заявления или отказ в приеме.

Организацию и порядок проведения конкурсного отбора и зачисления на первый курс абитуриентов регламентируют:

Правила приема на обучение;

Правила приема на обучение по программам магистратуры;

Правила приема на обучение по программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;

Перечень направлений подготовки и специальностей, на которые проводится набор на 1-й курс;

Перечень вступительных испытаний;

Положение об экзаменационных и апелляционных комиссиях;

Положение о порядке проведения вступительных испытаний;

Положение об апелляциях;

Правила заключения и расторжения договора о целевом приеме и целевом обучении (включает типовые формы договора о целевом приеме и договора о целевом обучении).

Планом для проведения набора на первый курс является приказ ректора, устанавливающий контрольные цифры приема студентов.

Основанием для проведения вступительных испытаний, конкурсного отбора абитуриентов и зачисления на первый курс является приказ ректора, устанавливающий:

сроки приема заявлений от поступающих;

ответственных за организацию и проведение вступительных испытаний.

Руководитель подпроцесса «Конкурсный отбор и зачисление» - председатель приемной комиссии (ректор ИСГЗ).

Исполнители подпроцесса - ответственный секретарь приемной комиссии и члены приемной комиссии.

Прием заявлений от поступающих, формирование потоков и групп абитуриентов для составления рейтинговых списков проводит приемная комиссия.

Входные данные подпроцесса «Конкурсный отбор и зачисление»:

критерии приема;

контрольные цифры приема студентов на первый курс;

приказ ректора о проведении приема на первый курс;

заявления поступающих.

Подпроцесс «Конкурсный отбор и зачисление» состоит в поэтапном выполнении действий:

прием от поступающего заявлений с анализом соответствия установленным требованиям;

формирование групп поступающих;

анализ результатов ЕГЭ по направлениям подготовки, специальностям и институтам;

зачисление на первый курс в соответствии с установленными критериями отбора (верификация на основании поданных заявлений, результатов ЕГЭ и с учетом критерия отбора - проходного балла по институтам и специальностям).

Выходные данные подпроцесса «Конкурсный отбор и зачисление»:

группы студентов, зачисленных на первый курс Института, сформированные по специальностям и направлениям подготовки институтов (приказ ректора о зачислении на первый курс); отчет с информацией об итогах набора.

Анализ конкурсного отбора и зачисления проводится по его результатам на Ученом совете ИСГЗ. Результаты анализа - решение об изменении в следующем году:

контрольных цифр приема по направлениям подготовки и специальностям; структуры приема.

Информационное обеспечение подпроцесса в соответствии с внутренними документами ИСГЗ.

объявления о проведении приема на первый курс в средствах массовой информации и на сайте Института.

Документирование проведения подпроцесса (записи):

заявления поступающих;

списки поступающих с идентификационными номерами, распределенные по группам;

приказ ректора о зачислении на первый курс по институтам, группам и специальностям;

отчет приемной комиссии об итогах набора;

решение Ученого совета ИСГЗ по отчету приемной комиссии об итогах набора.

Мониторинг подпроцесса осуществляют члены приемной комиссии. В рамках мониторинга анализируются записи, сопровождающие подпроцесс.

Ответственность за сбор и предоставление информации несет ответственный секретарь приемной комиссии.

В целях проведения полного анализа результативности СМКО со стороны руководства подпроцесс оценивается тремя показателями:

1) Показатель результативности подпроцесса - отношение общего числа мест, в соответствии с контрольными цифрами приема, к числу абитуриентов, зачисленных на первый курс, в процентах.

Результативным признается подпроцесс, показатель результативности которого больше или равен 100 %.

Нерезультативным признается подпроцесс, показатель результативности которого менее 100 %.

2) Показатель результативности конкурсного отбора и зачисления - отношение общего числа абитуриентов, подавших заявления, к числу зачисленных на первый курс (средний конкурс по Институту).

3) Средний балл ЕГЭ.

Критерий результативности - превышение значения показателя результативности (конкурса по институтам).

Результативность подпроцесса оценивается председателем приемной комиссии - ректором - один раз за учебный год по данным, представленным ответственным секретарем приемной комиссии в форме отчета приемной комиссии об итогах набора.

Документируется оценка результативности в виде решения Ученого совета. Решение Ученого совета является записью с оценкой результативности.

Анализ оценки результативности проводит Ученый совет ИСГЗ с целью разработки предложений по улучшению проведения конкурсного отбора и зачисления.

Результаты анализа документируются в виде решения Ученого совета и раздела отчета об анализе СМКО со стороны руководства. Раздел отчета и решения Ученого совета (записи об оценке результативности конкурсного отбора и зачисления) содержат: оценку результативности; рекомендации по улучшению.

Результаты оценки результативности (записи) документируются в отчете об анализе СМКО со стороны руководства и протоколах Ученых советов ИСГЗ в виде решений по итогам набора. Ответственность за поддержание протоколов (записей) с оценкой результативности конкурсного отбора и зачисления несет секретарь Ученого совета ИСГЗ.

Ответственность за организацию и проведение конкурсного отбора абитуриентов несет ответственный секретарь приемной комиссии. Ответственность за зачисление на первый курс на основе верификации и валидации (результатов сдачи экзаменов и с учетом поданных заявлений и критериев отбора - проходного балла по институтам и специальностям) несет председатель приемной комиссии - ректор.

С целью реализации маркетинга образовательных услуг и организационного сопровождения работы приемной комиссии создано Управление по работе с абитуриентами.

Руководитель Управления по работе с абитуриентами несет ответственность за реализацию следующих функций:

- формирование маркетинговой стратегии Института для организации набора на 1-й курс;

- осуществление технической и информационной поддержки официальных сайтов Института;

- осуществление рекламной деятельности по основным видам деятельности;

- разработка дизайн-макетов раздаточных и информационных материалов Института об образовательных услугах, а также сувенирной продукции;

- организация и проведение профессиональных мероприятий, а также организация взаимодействия со средними образовательными учреждениями;

- набор, образование и координация деятельности студенческого профориентационного отряда;

организация участия Института в образовательных выставках и иных представительских мероприятиях для поступающих;

техническая поддержка функционирования приемной комиссии и автоматизация процедур взаимодействия с поступающими;

обеспечение «горячей линии» для ответов на вопросы поступающих; проведение опросов и анкетирование с целью изучения мнения потребителей об оказываемых Институтом образовательных услугах.

8.5.1.2.3 Аудиторные занятия.

Цель аудиторных занятий - передача обучающимся информации, относящейся к дисциплинам учебного плана, для формирования у них совокупности знаний, навыков и умений.

Менеджмент аудиторных занятий заключается в обеспечении их проведения в соответствии с расписанием занятий.

Руководитель подпроцесса «Аудиторные занятия» - проректор по учебной работе. Исполнители подпроцесса: деканы, заведующие кафедрами, профессорско-преподавательский состав, учебно- вспомогательный персонал.

Аудиторные занятия являются обязательными для всех форм образования, проводимых в Институте. Виды аудиторных занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные работы;
- другие виды образования.

Аудиторные занятия проводятся в соответствии с плановыми документами:

- учебный план по направлению или специальности;
- рабочие программы по дисциплинам;
- расписание занятий;
- списки групп студентов;
- индивидуальные планы преподавателей.

Планирование проведения аудиторных занятий осуществляется на основании учебных планов в следующей последовательности:

1) На основании учебного плана директор института формирует по дисциплинам кафедр «Данные для расчета педагогической нагрузки» и направляет их заведующим кафедрами института.

2) Данные для расчета педагогической нагрузки являются основанием для планирования учебной нагрузки на кафедре. Заведующие кафедрами на основании данных для расчета педагогической нагрузки составляют «План учебной нагрузки кафедры» и «План распределения учебной работы кафедры» на учебный год.

3) На основании «Плана учебной нагрузки кафедры» и «Плана распределения учебной работы кафедры» УМУ составляет расписание проведения аудиторных занятий в институтах с указанием дисциплины, места проведения занятий (номеров аудиторий или лабораторий), преподавателя, группы, дня и времени начала и окончания занятий. Расписание подписывается директором института и утверждается ректором. Расписание является основанием для проведения аудиторных занятий.

4) На основании «Плана распределения учебной работы кафедры» каждый из преподавателей составляет индивидуальный план работы на учебный год.

Ответственность за планирование проведения аудиторных занятий несет директор института.

Ответственность за составление расписания занятий несет начальник Учебно-методического управления.

Ответственность за составление личных планов работ на учебный год несет заведующий кафедрой.

Аудиторные занятия проводятся по дисциплинам, входящим в учебный план по направлениям подготовки и специальностям (специализациям). Состав дисциплин учебного плана устанавливается в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования с учетом:

- направленности и особенности подготовки выпускников в Институте;
- результатов анализа рынка труда и конкурентоспособности специальностей;

- динамики спроса квалифицированного труда подготовленных выпускников работодателями - государством, обществом, обучающимися и другими потребителями образовательных услуг;
- результатов анализа пожеланий поступающих.

Аудиторные занятия проводит профессорско-преподавательский состав совместно (при необходимости) с представителями учебно-вспомогательного персонала. Исполнитель подпроцесса в части отдельной дисциплины, осуществляющий его и отвечающий за его результативность, - 1111С (преподаватели).

Участники аудиторных занятий - ППС, учебно-вспомогательный персонал (при необходимости) и обучаемые различных форм образования.

Входные данные подпроцесса «Аудиторные занятия»:

- профессорско-преподавательский состав;
- учебно-вспомогательный персонал;
- учебная литература и информация;
- учебный план;
- рабочие программы по дисциплинам;
- расписание занятий;
- обучаемые в соответствии со списком группы (групп);
- аудитория для проведения лекций, практических занятий;
- лаборатория, оснащенная соответствующим оборудованием и учебно-методическими пособиями;
- технические средства обучения;
- информация о предшествующей подготовке обучаемых.

Аудиторные занятия состоят из совокупности проводимых по каждой из дисциплин лекций, практических занятий, лабораторных работ. Занятия по каждой из дисциплин проводятся в течение учебного года, состоящего из двух семестров. После каждого семестра проводится экзаменационная сессия.

Лекции и практические занятия проводятся в аудиториях, лабораторные работы - в лабораториях, курсовые работы и курсовые проекты - в аудиториях для курсового (дипломного) проектирования, компьютерных классах.

Продолжительность каждого вида аудиторных занятий составляет время, кратное двум академическим часам (45 минут).

Выходные данные подпроцесса «Аудиторные занятия»:

- записи (служебные записки) о результатах выборочного контроля проведения аудиторных занятий в соответствии с расписанием;
- знания, навыки, умения и компетенции, полученные, усвоенные, выработанные и приобретенные обучаемыми;
- информация об обучаемых, прошедших курс аудиторных занятий и соответствующих предъявляемым требованиям по уровню приобретенных знаний, навыков, умений, - успевающих студентах;
- информация об обучаемых, прошедших курс аудиторных занятий и не соответствующих предъявляемым требованиям по уровню приобретенных знаний, навыков, умений, - неуспевающих студентах.

Анализ аудиторных занятий проводится:

- преподавателями по посещаемости занятий обучаемыми и степени усвоения материала;
- Учебно-методическим управлением по соответствию проводимых занятий расписанию;
- деканами и директорами филиалов ИСГЗ по успеваемости обучаемых и выполнению преподавателями планов работ на учебный год, по готовности преподавателей, аудиторий и лабораторий к проведению занятий в начале семестра, по оснащенности учебно- методическими материалами;
- ученым советом института по данным о текущей успеваемости (своевременной сдаче домашних заданий, курсовых работ и проектов, посещаемости занятий), по готовности к экзаменационной сессии, по результатам экзаменационной сессии;

- проректором по учебной работе по обеспеченности аудиторных занятий учебно-методическими материалами и по отчетам директоров на совещаниях, проводимых ежемесячно;
- ректором и учеными советами институтов по отчетам о результатах экзаменационных сессий и готовности к началу учебного года.

Верификация аудиторных занятий проводится по расписанию, журналам учета занятий, журналам успеваемости в учебном отделе институтов, по курсовым работам и курсовым проектам, контрольным работам.

Ответственность за проведение, верификацию и валидацию аудиторных занятий в Институте несет проректор по учебной работе.

Информационное обеспечение аудиторных занятий - учебная литература, программное обеспечение, лабораторная база, учебные планы по специальностям, рабочие программы по дисциплинам, расписание занятий, индивидуальные планы преподавателей, списки групп студентов.

Документирование проведения и анализа аудиторных занятий (записи о проведении подпроцесса):

записи (служебные записки) о результатах выборочного контроля проведения аудиторных занятий в соответствии с расписанием;

журналы учета посещения занятий (по каждой из групп студентов);

отчеты преподавателей о выполнении ежегодного плана.

В рамках мониторинга анализируют записи, сопровождающие подпроцесс аудиторных занятий.

Записи об аудиторных занятиях поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в учебном отделе институтов, у заместителей директора.

Ответственные за мониторинг и поддержание записей в рабочем состоянии - документоведы учебного отдела и заместители деканов, документоведы филиалов ИСГЗ и заместители директоров филиалов ИСГЗ.

В целях проведения полного анализа результативности СМКО со стороны руководства подпроцесс оценивается двумя показателями:

1) Показатель результативности аудиторных занятий - отношение числа проведенных аудиторных занятий к общему числу аудиторных занятий, предусмотренных расписанием, в процентах.

Результативными признаются аудиторные занятия, показатель результативности которых равен 100 %.

Условно результативными считаются аудиторные занятия, значение показателя результативности которых не менее 90 %.

Нерезультативными признаются аудиторные занятия, показатель результативности которых менее 90 %.

2) Показатель результативности подпроцесса проведения аудиторных занятий - процент проведенных занятий при помощи мультимедийного оборудования.

Критерий результативности - 50% проведенных занятий при помощи мультимедийного оборудования. Условно результативным считается подпроцесс, значение показателя результативности которого не менее 30 %.

Нерезультативным считается подпроцесс проведения аудиторных занятий, значение показателя результативности которого менее 30 %.

Результативность аудиторных занятий оценивает проректор по учебной работе по данным, предоставляемым системой мониторинга аудиторных занятий. Оценка результативности проводится два раза в год при анализе СМКО со стороны руководства. Документирование результатов оценки результативности аудиторных занятий осуществляется в виде раздела отчета анализа СМКО высшим руководством (записей о результативности). Раздел отчета содержит:

оценку результативности;

анализ результатов оценки;

рекомендации по улучшению проведения аудиторных занятий.

Ответственность за сбор и предоставление данных для оценки результативности аудиторных занятий несут ответственные за мониторинг аудиторных занятий - директора институтов, филиала.

Обработку предоставленных данных осуществляют работники УКСП.

Отчеты с оценкой результативности составляются, поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в УКСП.

Результаты оценки, анализа и рекомендации по улучшению обсуждаются на совещаниях разных уровней.

Ответственность за организацию, проведение и контроль аудиторных занятий в институтах несут директора институтов, в филиалах - директора филиалов ИСГЗ, на базовых кафедрах - заведующие базовыми кафедрами.

Ответственность за планирование и организацию проведения аудиторных занятий в Институте в целом несет проректор по учебной работе.

8.5.1.2.4 Проверка знаний.

Назначение подпроцесса проверки знаний - текущий (оперативный) контроль усвоения знаний студентами при проведении аудиторных занятий.

Цель подпроцесса «Проверка знаний» в области качества - выполнение мероприятий по проверке в соответствии с расписанием занятий.

Руководитель подпроцесса «Проверка знаний» - проректор по учебной работе.

Участники проверки знаний - обучаемые, профессорско- преподавательский состав, директора институтов, заместители директоров института.

Проводит мероприятия по проверке знаний профессорско- преподавательский состав - исполнители подпроцесса. Формы проверки знаний: экзамены; зачеты;

проверка домашних заданий; контрольные работы; коллоквиумы;

тестирование; анкетирование;

защита лабораторных работ, курсовых работ и проектов; другие виды и методы проверки и контроля знаний, навыков, умений. Отдельные виды проверки знаний и степени усвоения материала могут быть совмещены с процессами образования и являться их составной частью.

Планирование мероприятий по проверке знаний осуществляется при разработке учебных планов по специальностям и направлениям подготовки, рабочих программ по дисциплинам, в которых предусматривается их распределение по:

- видам (защита курсовых работ и курсовых проектов, проверка контрольных работ, лабораторных работ, зачетов и экзаменов);
- дисциплинам; курсам и семестрам.

Проверка знаний проводится в соответствии с плановыми документами:

- учебный план по специальностям и направлениям подготовки;
- рабочие программы по дисциплинам;
- расписание занятий;
- списки групп студентов;
- индивидуальные планы работы преподавателей.

Объем проверяемых знаний и определение степени усвоения преподаваемого материала планируется при составлении рабочих программ по дисциплинам.

Рабочие программы по дисциплинам - основание для проведения проверки знаний в течение семестра. Основание для проведения зачетов и экзаменов - приказ ректора о проведении экзаменационной сессии.

Проводит проверку знаний преподаватель или комиссия, состоящая из группы преподавателей, участвующих в проверке знаний.

Входные данные подпроцесса «Проверка знаний»: профессорско-преподавательский состав;

- учебная литература и информация;
- учебный план по специальности, направлению подготовки;
- рабочая программа по дисциплине;
- расписание занятий;
- студенты - обучающиеся в соответствии со списком группы (групп);
- аудитория для проведения мероприятий по проверке знаний (зачетов, экзаменов, защит курсовых работ и проектов, лабораторных работ);
- лаборатория, оснащенная соответствующим оборудованием и учебно-методическими пособиями;
- информация о предшествующей подготовке обучаемых.

Проверка знаний состоит из совокупности проводимых в течение семестра, в соответствии с учебным планом, мероприятий по проверке знаний - контрольных работ, опросов, курсовых работ и проектов и в конце семестра - зачетов и экзаменов.

Мероприятия проверки знаний состоят из этапов:

- получение студентом задания, которое он должен выполнить, дав устный или письменный ответ на него. Задание формулируется преподавателем устно или письменно в виде экзаменационных билетов, заданий на курсовые и контрольные работы, тесты, дипломные проекты;
- выполнение задания в присутствии преподавателя (преподавателей), проверяющего уровень подготовки студента (при сдаче зачетов и

экзаменов, выполнении лабораторных и контрольных работ), или в его (их) отсутствие (при выполнении курсовых работ и курсовых проектов). При выполнении курсовых работ, курсовых проектов и лабораторных работ преподаватели консультируют студентов;

- проверка результатов выполнения заданий.

Верификация проверки знаний проводится по расписанию проведения экзаменов, по рабочим программам по дисциплинам, срокам сдачи и защиты курсовых работ и курсовых проектов, контрольных работ.

Выходные данные подпроцесса «Проверка знаний»:

- информация о результатах проведения процессов проверки знаний;
- степень усвоения обучаемыми учебного материала, полученного при проведении аудиторных занятий;
- распределение обучаемых по категориям в соответствии с результатами проверки знаний - уровнем успеваемости - на успевающих и неуспевающих студентов;
- предложения по улучшению процессов проверки знаний.

Анализ подпроцесса проводится:

- преподавателями, проводящими проверку знаний (распределением по категориям в зачетных и экзаменационных результатах оценки);
- деканами и ученым советом института при рассмотрении результатов экзаменационных сессий (с решением в протоколах ученого совета);
- проректором по учебной работе при рассмотрении результатов экзаменационных сессий на совещаниях;
- ректором и Ученым советом ИСГЗ при обсуждении сообщения проректора по учебной работе о результатах экзаменационных сессий.

Информационное обеспечение подпроцесса «Проверка знаний» - задания на контрольные и лабораторные работы, темы курсовых работ и проектов, тесты, списки групп студентов, расписание занятий, рабочие программы по дисциплинам, расписание экзаменов, зачетные и экзаменационные ведомости.

Документирование проведения и анализа проверки знаний (записи о проверке знаний):

- ведомости;

- зачетные и экзаменационные ведомости;
- курсовые работы и курсовые проекты с отметками о результатах защиты;
- протоколы ученых советов филиалов ИСГЗ;
- протоколы Ученого совета ИСГЗ;
- записи в зачетных книжках студентов.

Записи о проверке знаний поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся:

- ведомости - в учебных отделах институтов;
- зачетные и экзаменационные ведомости - в учебных отделах институтов;
- курсовые работы и курсовые проекты с отметками о результатах защиты - на кафедрах;
- протоколы ученых советов институтов - у ученых секретарей институтов;
- протоколы ученых советов филиалов - у ученых секретарей филиалов;
- протоколы Ученых советов ИСГЗ - у секретаря Ученого совета ИСГЗ;
- зачетные книжки - у студентов.

Ответственные за поддержание записей в рабочем состоянии - документоведы учебных отделов института, филиалов, заместители директоров по учебной работе, секретарь Ученого совета ИСГЗ.

Ответственность за поддержание в рабочем состоянии и хранение зачетных книжек возлагается на студентов.

В целях проведения полного анализа результативности СМКО со стороны руководства подпроцесс оценивается тремя показателями:

1) Показатель результативности подпроцесса «Проверка знаний» - отношение числа мероприятий по проверке знаний, проведенных в соответствии с расписанием, к общему числу запланированных проверок, в процентах.

Проводит оценку результативности подпроцесса проректор по учебной работе.

Результативным признается подпроцесс, в котором показатель результативности равен 100 %.

Условно результативным считается подпроцесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается подпроцесс, показатель результативности которого менее 90 %.

2) Показатель результативности подпроцесса «Проверка знаний» - процент сдавших экзаменационную сессию с первого раза (успешно сдавшие экзамены во время экзаменационной сессии).

Критерий результативности - 70% студентов, сдавших экзаменационную сессию с первого раза.

При значении показателя результативности не менее 45 % подпроцесс считается условно результативным.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 45 %.

3) Показатель результативности подпроцесса «Проверка знаний» - процент не сдавших экзаменационную сессию в дополнительный срок.

Критерий результативности - 10% студентов, не сдавших экзаменационную сессию в дополнительный срок.

При повышении процента несоответствующих студентов более чем на 10 % подпроцесс считается нерезультативным.

Результативность проверки знаний оценивает проректор по учебной работе по данным, предоставляемым директорами института о проведении мероприятий по проверке знаний обучающихся. Оценка и анализ результативности проверки знаний проводятся по окончании зимней и весенней сессий - два раза в течение учебного года при анализе СМКО со стороны руководства.

Документирование оценки результативности подпроцесса «Оценка знаний» (записи о результативности проверки) осуществляется в виде раздела отчета об анализе СМКО со стороны высшего руководства.

Раздел отчета содержит:

оценку результативности подпроцесса;

анализ результатов оценки;

рекомендации по улучшению проведения мероприятий по оценке знаний.

Ответственность за сбор и предоставление данных проректору по учебной работе для оценки результативности проверки знаний несет ответственный за мониторинг подпроцесса.

Разделы отчета с оценкой результативности составляются, поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у ответственного за мониторинг проверки знаний.

Результаты оценки, анализа и рекомендации по улучшению обсуждаются на совещаниях.

Ответственность за организацию проведения проверки знаний, их верификацию и валидацию несут:

- первый проректор, курирующий УКСП;
- проректор по учебной работе;
- деканы.

Ответственность за проведение и результаты проверки знаний обучаемых несут:

- ППС, выполняющий проверку знаний;
- обучаемые.

Ответственность за оценку и анализ результативности подпроцесса «Проверка знаний» несет проректор по учебной работе.

В рамках мониторинга анализируются записи, сопровождающие подпроцесс.

Ответственность за сбор и предоставление информации проректору по учебной работе несут директора и документоведы института и филиалов ИСГЗ.

Обработку предоставленных данных осуществляют работники УКСП.

8.5.1.2.5 Практики: учебная, производственная, преддипломная и др. виды.

Производственная, преддипломная и другие практики предназначены для применения обучаемыми полученных знаний в условиях практической деятельности на производстве, выработки навыков и умений в области профессиональной деятельности и выбора темы выпускной квалификационной работы, магистерской диссертации.

Цель подпроцесса «Производственная, преддипломная и другие практики» в области качества - обеспечение прохождения практики всеми обучающимися в соответствии с расписанием занятий.

Руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе. Исполнители процесса - ответственные за проведение практики преподаватели и представители предприятий - мест прохождения практики, обучаемые.

Производственную, преддипломную и другие практики проходят все обучаемые для усвоения в производственных условиях методов работы по изучаемой специальности, приобретения соответствующих навыков и умений.

Учебную практику первого курса проходят студенты очной формы образования для начального ознакомления в условиях производственной деятельности на предприятиях с методами работы по изучаемой специальности, приобретения соответствующих навыков и умений.

Учебными планами по специальностям и направлениям подготовки предусмотрены подготовки различные виды практик.

Планирование проведения производственной, преддипломной и других практик осуществляется при разработке учебных планов по специальностям и направлениям подготовки, в которых указываются: время проведения практики - семестр; продолжительность проведения - количество недель; форма отчетности (дифференцированный зачет, зачет, отчет и др.).

Основанием для проведения практик являются плановые документы:

- приказы о сроках практики;
- учебные планы по специальности и направлениям подготовки;

- рабочие программы по дисциплинам;
- расписание занятий;
- списки групп студентов;
- планы работы преподавателей.

Производственную и преддипломную практики студенты проходят на предприятиях соответствующего профиля под руководством преподавателей, назначенных ответственными за проведение практики.

Входные данные практики:

- преподаватели - руководители практики;
- задание по практике;
- учебный план по специальности и направлениям подготовки;
- расписание занятий;
- студенты в соответствии со списком группы (групп);
- предприятие - место проведения практики;
- информация о предшествующей подготовке обучаемых.

Процесс прохождения практик включает следующие этапы:

- определение предприятия - места прохождения практики;
- формирование групп (подгрупп) студентов для прохождения практики;
- назначение преподавателя, ответственного за прохождение практики и закрепление за ним определенных групп (подгрупп) студентов;
- распределение тем (заданий) для практического изучения и освоения студентами в производственных условиях на предприятии;
- решение поставленных задач в условиях производства;
- подготовка студентами отчетов о прохождении практики.

Выходные данные производственной, преддипломной и других практик:

- студенты с приобретенными навыками, выработанными умениями;
- отчеты студентов о практике - свидетельство приобретенных навыков, выработанных умений;
- результаты сдачи зачетов и государственного экзамена по специальности;
- предложения по улучшению практики.

Верификация результатов прохождения студентами практик осуществляется после их окончания в форме дифференцированного зачета преподавателями, ответственными за их проведение.

Верификация результатов преддипломной практики осуществляется после ее окончания в форме государственного экзамена, принимаемого экзаменационной комиссией (ЭК). Валидация состоит в установлении соответствия знаний экзаменуемых ответам на «Вопросы к итоговому экзамену», утвержденным деканом факультета.

Анализ практик проводится:

- деканами -при рассмотрении результатов экзаменационных сессий;
- экзаменационной комиссией при приеме итогового экзамена;
- ректором и Ученым советом ИСГЗ при обсуждении сообщения первого проректора о результатах экзаменационных сессий.

Информационное обеспечение практик - задания, темы работ на предприятиях - местах прохождения практик, списки групп студентов, расписание занятий (с указанием семестра прохождения практик), расписание экзаменов, зачетные и экзаменационные ведомости, списки вопросов к государственному экзамену, книга ГЭК.

Документирование проведения и анализа практик (записи практики):

- отчеты студентов о практике;
- зачетные ведомости;
- протоколы ученых советов институтов;
- записи в зачетных книжках студентов.

Записи о практиках поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся:

- книги ЭК и зачетные ведомости - в учебном отделе института, у заместителей деканов по учебной работе;
- протоколы ученых советов институтов - у ученых секретарей институтов;
- протоколы Ученого совета ИСГЗ - у секретаря Ученого совета ИСГЗ;
- зачетные книжки - у студентов.

Ответственность за организацию и проведение практики несут:

- деканы;

- ответственные за производственное обучение (заместители деканов);
- руководители предприятий - мест прохождения практики.

Ответственность за прохождение студентами практики несут деканы, преподаватели - руководители практики, студенты.

В целях проведения полного анализа результативности СМКО со стороны руководства подпроцесс оценивается двумя показателями:

1) Показатель результативности производственной, преддипломной и других практик - отношение числа студентов, успешно выполнивших задания по практике и защитивших ее результаты, к общему числу студентов, для которых предусмотрено прохождение практики, в процентах.

Проводит оценку результативности руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе - один раз за учебный год.

Результативным признается подпроцесс, в котором показатель результативности равен 100 %.

Условно результативным считается подпроцесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается подпроцесс, показатель результативности которого менее 90 %.

2) Показатель результативности подпроцесса «Производственно-технологическая, преддипломная и другие практики» - количество студентов, реализовавших свои практические навыки при участии на конференциях.

Критерий результативности - 15% студентов, реализовавших свои практические навыки при участии на конференциях.

При значении показателя результативности не менее 10 % процесс считается условно результативным.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 10 %.

Результативность проведения производственной, преддипломной и других практик оценивает проректор по учебной работе по данным, предоставляемым деканами и ответственными за проведение практики. Оценка и анализ результативности проверки знаний проводятся по окончании производственной,

преддипломной и других практик - один раз в течение учебного года при проведении анализа СМКО со стороны руководства.

Документирование оценки результативности подпроцесса «Производственная, преддипломная и другие практики» осуществляется в виде раздела отчета об анализе СМКО со стороны руководства.

Раздел отчета (записи о результативности) содержит:

- оценку результативности подпроцесса;
- анализ результатов оценки;
- рекомендации по улучшению проведения производственно- технологической и преддипломной практики.

Записи с оценкой результативности составляются, поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у деканов.

Ответственность за проведение и результаты проведения производственной, преддипломной и других практик несут: преподаватели, ответственные за проведение практики; обучаемые.

В рамках мониторинга анализируют записи, сопровождающие подпроцесс.

Ответственность за сбор и предоставление проректору по учебной работе информации, сопровождающей подпроцесс, несут деканы и директора филиалов ИСГЗ.

Обработку предоставленных данных осуществляют работники УКСП.

Ответственность за оценку и анализ результативности подпроцесса «Производственная, преддипломная и другие практики» несет проректор по учебной работе.

Основным документом по организации практик является «Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, программы магистратуры».

8.5.1.2.6 Итоговый экзамен (выходной контроль качества подготовки выпускников).

Назначение итогового экзамена по специальности, по направлениям подготовки бакалавров и магистров - верификация подготовленных выпускников, т.е. подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования к совокупности знаний были выполнены. Порядок проведения государственного экзамена установлен в нормативном документе «Временный порядок проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры». Итоговый экзамен - выходной контроль качества подготовки специалистов, бакалавров, магистров.

Цель подпроцесса «Итоговый экзамен» в области качества - обеспечение сдачи экзамена всеми обучающимися, прошедшими преддипломную практику (если предусмотрена).

Руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе.

Исполнители подпроцесса - председатель и члены Итоговой экзаменационной комиссии.

Участники подпроцесса «Итоговый экзамен» - студенты бакалавриата - 8-го семестра, в случае магистров - 4-го семестра, прошедшие преддипломную практику, и члены ИЭК. Кандидатуры председателей ИЭК - представителей заказчика - утверждаются из числа лиц, не работающих в Институте, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами, согласовываются с Ученым советом ИСГЗ.

Требования к совокупности знаний выпускников в результате их подготовки в соответствии с учебными планами установлены в «Вопросах к итоговому экзамену».

Объективные свидетельства выполнения требований - результаты сдачи итогового экзамена, подготовленные ответы на вопросы билетов.

Планом для проведения итогового экзамена является учебный план по специальности, направлениям подготовки и расписание экзаменов.

Основание для проведения итогового экзамена - расписание заседаний ИЭК, составляемое заместителями деканов и утверждаемое деканами.

Входные данные для проведения государственного экзамена:

- список вопросов к итоговому экзамену;
- студенты;
- состав членов ИЭК;
- расписание проведения итогового экзамена с указанием даты проведения экзамена, времени начала экзамена, места проведения (номера аудитории).

Процесс проведения итогового экзамена включает:

- ознакомление экзаменуемых студентов с целью экзамена и процедурой его проведения;
- получение экзаменуемыми студентами вопросов для подготовки;
- подготовка экзаменуемыми ответов на вопросы;
- представление экзаменуемым ответов на подготовленные вопросы членам ИЭК;
- ответ экзаменуемого на дополнительные вопросы членов ИЭК;
- обсуждение членами ИЭК в отсутствие экзаменуемого его ответов и вынесение согласованного решения об уровне знаний, степени соответствия установленным требованиям с оценкой по пятибалльной шкале (установление градаций качества подготовки специалистов);
- распределение экзаменуемых по результатам сдачи экзамена на две группы: успевающие и неуспевающие студенты;
- объявление экзаменуемым результатов оценки уровня их знаний по результатам сдачи итогового экзамена.

Выходные данные государственного экзамена:

- результаты оценки уровня знаний подготовленных выпускников по результатам сдачи государственного экзамена;
- градация качества подготовленных специалистов, бакалавров, магистров по степени соответствия их знаний установленным требованиям, включая две группы - успевающих и неуспевающих (не соответствующих установленным требованиям);

- предложения по улучшению проведения государственного экзамена.

Верификация подпроцесса «Итоговый экзамен» осуществляется заместителями директоров после их проведения по протоколам ИЭК (книгам ИЭК).

Верификация включает проверку идентификации протоколов, правильности их оформления, соответствие их количества числу сдававших экзамен студентов.

Валидация подпроцесса «Итоговый экзамен» осуществляется деканами после проведения экзаменов по экзаменационным листам студентов, сдававших экзамен, и протоколам ИЭК (книгам ИЭК). Валидация состоит в установлении соответствия ответов экзаменуемых на поставленные вопросы из «Вопросов к итоговому экзамену» и анализ результатов оценки сдачи экзамена.

Анализ итогового экзамена проводится:

- Итоговой экзаменационной комиссией и ее председателем;
- деканами при рассмотрении результатов сдачи государственного экзамена и начале работ по выпускной квалификационной работе;
- ректором и Ученым советом ИСГЗ при обсуждении сообщения проректора по учебной работе о начале и ходе работ по защите ВКР.

Информационное обеспечение итогового экзамена: список вопросов и тем к итоговому экзамену, расписание экзаменов, состав ИЭК, утвержденные кандидатуры председателя ИЭК, списки групп студентов, зачетные и экзаменационные ведомости, списки вопросов к итоговому экзамену, протоколы сдачи экзаменов (книги ИЭК), зачетные книжки студентов.

Документирование проведения и анализа итогового экзамена (записи о итоговом экзамене):

протоколы сдачи экзаменов (книги ИЭК);

протоколы ученых советов филиалов ИСГЗ;

протоколы ученых советов ИСГЗ;

записи в зачетных книжках студентов.

Записи о сдаче итогового экзамена поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся:

- протоколы сдачи экзаменов (книги ИЭК) - в учебном отделе института у заместителей декана по учебной работе;

- протоколы ученых советов филиалов - у секретарей ученых советов филиалов;
- протоколы Ученых советов ИСГЗ - у секретаря Ученого совета ИСГЗ;
- экзаменационные листы студентов - в учебном отделе;
- зачетные книжки - в учебном отделе.

Ответственность за организацию и проведение государственного экзамена несут:

- проректор по учебной работе;
- председатель и члены ИЭК;
- деканы;
- студенты, прошедшие подготовку по учебному плану.

В рамках мониторинга анализируют записи сопровождающие подпроцесс.

Показатель результативности итогового экзамена - отношение числа студентов, успешно сдавших итоговый экзамен, к числу студентов, допущенных к сдаче итогового экзамена, в процентах.

Проводит оценку результативности руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе - один раз за учебный год при анализе СМКО со стороны руководства.

Результативным признается подпроцесс, в котором показатель результативности равен 100 %.

Условно результативным считается подпроцесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается подпроцесс, показатель результативности которого менее 90 %.

Результативность проведения итогового экзамена оценивает проректор по учебной работе по данным, предоставляемым деканами. Оценка и анализ результативности итогового экзамена проводятся по окончании работы ИЭК один раз в течение учебного года.

Документирование оценки результативности подпроцесса «Итоговый экзамен» осуществляется в отчете об анализе СМКО со стороны руководства.

Результаты оценки (записи о результативности) содержат:

оценку результативности подпроцесса;

анализ результатов оценки;

рекомендации по улучшению проведения итогового экзамена.

Ответственность за сбор и предоставление в УКСП информации, сопровождающей подпроцесс, несут деканы и директора филиалов ИСГЗ.

Обработку предоставленных данных осуществляют работники УКСП.

Ответственность за проведение и результаты государственного экзамена обучаемых несут председатель и члены ИЭК.

Ответственность за оценку и анализ результативности подпроцесса «Итоговый экзамен» несет проректор по учебной работе.

8.5.1.2.7 Защита выпускных квалификационных работ (валидация, верификация - выходной контроль).

Назначение подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» - валидация подготовленных бакалавров, магистров, т.е. подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования к совокупности знаний выпускников для конкретного использования, а именно для работы по полученной специальности, направлению подготовки, были выполнены. Порядок защиты ВКР установлен в нормативном документе ИСГЗ «Временный порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры».

Выпускные квалификационные работы - дипломные работы и проекты, магистерские диссертации, по результатам защиты которых Итоговая экзаменационная комиссия проводит приемо-сдаточный контроль продукции Института - бакалавров, магистров, подготовленных в соответствии с учебным планом, научной или производственной деятельностью в соответствующей области. Цель подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» в области качества - обеспечение защиты ВКР всех обучающихся, допущенных к защите и аттестации.

Руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе.

Исполнители подпроцесса - председатель и члены Итоговой экзаменационной комиссии. Кандидатуры председателей ИЭК - представителей заказчика - согласовываются с Ученым советом ИСГЗ и утверждаются ректором ИСГЗ.

Участники подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» - обучающиеся, подготовившие к защите выпускные квалификационные работы и допущенные к их защите.

Требования к совокупности знаний выпускников для конкретного применения установлены заказчиком - государством в лице Минобрнауки России -

в учебных планах по специальности, направлениям подготовки бакалавров и магистров.

Объективные свидетельства выполнения требований - выпускная квалификационная работа и результаты ее защиты на заседании ИЭК.

Валидация осуществляется экспертным методом членами ИЭК, в состав которых входят представители Института и заказчика, - предприятий и организаций, использующие подготовленных выпускников в соответствии с их квалификацией.

Планирование работы над ВКР осуществляется в виде «Задания на дипломный проект (работу), ВКР» для каждого из обучаемых, прошедших подготовку, в соответствии с учебным планом, и сдавших государственный экзамен.

Магистерская выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) выполняется согласно Положению о выпускной квалификационной работе студентов, обучающихся по образовательным программам подготовки магистров.

Основные документы по организации проведения защит ВКР: Положение о выпускной квалификационной работе студентов, обучающихся по образовательным программам подготовки магистров», «Положение о выпускной квалификационной работе студентов, обучающихся по образовательным программам подготовки бакалавров».

Участники подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» - студенты, прошедшие верификацию (успешно сдавшие государственный экзамен), руководитель и консультанты ВКР, заведующие выпускающих кафедр, председатели ИЭК.

Руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе.

Входные данные для подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ»:

- задание на дипломный проект (работу), ВКР;
- исполнители работы - студенты, прошедшие верификацию (успешно сдавшие государственный экзамен);

- руководитель дипломного проекта (работы), ВКР;
- консультанты дипломного проекта (работы), ВКР;
- итоговая экзаменационная комиссия;
- план работы ИЭК по защите дипломных проектов (работ), ВКР.

Процесс защиты ВКР:

- ознакомление защищающихся с регламентом работы ИЭК и порядком защиты и аттестации;
- верификация представленного к защите дипломного проекта (работы), включающая:
 - проверку наличия согласующих и утверждающих подписей на титульном листе на пояснительной записке к ВКР и на графических материалах;
 - установление соответствия наименования темы на титульном листе, пояснительной записки к дипломному проекту (работе), ВКР с наименованием темы в задании на дипломный проект (работу), ВКР;
 - представление председателем ИЭК аттестуемого студента комиссии, темы его ВКР - дипломного проекта или работы, диссертации, данных о результатах его подготовки (средний балл оценки по всем дисциплинам учебного плана);
- сообщение защищающегося о результатах ВКР;
- ответы защищающегося на вопросы членов ИЭК;
- представление председателем ИЭК отзыва руководителя проекта (работы) и рецензии;
- ответы защищающегося на замечания, содержащиеся в отзывах;
- обсуждение результатов защиты членами ИЭК и принятие согласованного решения об оценке результатов ВКР по пятибалльной шкале;
- аттестация и градация качества выпускников по результатам защиты ВКР, включая рекомендацию для поступления в аспирантуру, представление проектов (работ) на конкурс, выдачи диплома с отличием;
- объявление защищающимся результатов защиты и аттестации.

Выходные данные подпроцесса «Защита выпускной квалификационной работы»:

- результаты защиты, аттестации и градации качества подготовленных выпускников по результатам защиты ВКР;
- градация качества аттестованных выпускников, включая группы:
 - студенты, защитившие дипломный проект (работу), ВКР с оценкой «отлично»;
 - студенты, защитившие дипломный проект (работу), ВКР с оценкой «хорошо»;
 - студенты, защитившие дипломный проект (работу), ВКР с оценкой «удовлетворительно»;
 - студенты, не защитившие дипломный проект (работу), ВКР и не прошедшие ИЭК;
- выпускники, получающие диплом;
- выпускники, получающие диплом о присвоении квалификации бакалавра, магистра по специальности, направлению подготовки, соответствующей учебному плану, с отличием;
- предложения по улучшению работы ИЭК по защите и аттестации выпускников.

Верификация подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» осуществляется заместителями директоров после проведения по протоколам и книгам ИЭК. Верификация включает проверку идентификации протоколов, правильности их оформления, соответствия их количества числу аттестованных выпускников.

Валидация подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» осуществляется директорами институтов после проведения экзаменов по протоколам по содержанию протоколов ИЭК (в книгах ИЭК). Валидация состоит в установлении соответствия ответов на защите ВКР выпускников на поставленные вопросы по теме работы, анализе результатов аттестации и градации качества.

Анализ защит дипломных проектов (работ), ВКР проводится:

- ИЭК и ее председателем;

- деканами при рассмотрении результатов защиты дипломных проектов (работ), ВКР;
- ректором и Ученым советом ИСГЗ при обсуждении сообщения проректора по учебной работе о результатах защиты дипломных проектов (работ), ВКР.

Информационное обеспечение защиты дипломных проектов (работ), ВКР:

- задания на дипломные проекты (работы), ВКР;
- пояснительные записки и графические материалы к дипломным проектам (работам), ВКР;
- расписание заседаний ИЭК; состав ИЭК;
- утвержденная кандидатура председателя ИЭК;
- списки групп студентов, защищающих дипломные проекты (работы), ВКР;
- протоколы заседаний ИЭК (книги ИЭК);
- зачетные книжки студентов.

Документирование защиты дипломных проектов (работ), ВКР:

- задания на дипломные проекты (работы), ВКР;
- пояснительные записки и графические материалы к дипломным проектам (работам) и ВКР;
- протоколы заседаний (книги ИЭК);
- протоколы ученых советов ИСГЗ;
- записи в зачетных книжках студентов.

Записи о защитах дипломных проектов (работ), ВКР и аттестации выпускников поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся:

- задания на дипломные проекты (работы), ВКР - в учебных отделах;
- пояснительные записки и графические материалы к дипломным проектам (работам), ВКР - в учебных отделах;
- протоколы заседаний (книги ИЭК) - в учебных отделах у заместителей деканов;
- протоколы ученых советов ИСГЗ - у секретаря Ученого совета ИСГЗ;
- зачетные книжки - в учебном отделе.

В рамках мониторинга анализируются записи, сопровождающие подпроцесс.

Ответственность за сбор и предоставление информации проректору по учебной работе несут директора институтов и филиалов ИСГЗ. Обработку предоставленных данных осуществляют работники УКСП.

В целях проведения полного анализа результативности СМКО со стороны руководства подпроцесс оценивается тремя показателями:

1) Показатель результативности выполнения подпроцесса защиты ВКР

- отношение числа студентов, успешно защитивших выпускную квалификационную работу и получивших в результате диплом, к числу студентов, допущенных к защите, в процентах.

Проводит оценку результативности руководитель подпроцесса - проректор по учебной работе.

Результативным признается подпроцесс, в котором показатель результативности равен 100 %.

Условно результативным считается подпроцесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается подпроцесс, показатель результативности которого менее 90 %.

2) Показатель результативности подпроцесса проведения защиты ВКР

- число дипломных работ, отправленных на конкурс после успешной защиты в Институте.

Критерий результативности не менее 30% дипломных работ, отправленных на конкурс.

При значении показателя результативности не менее 15 % подпроцесс считается условно результативным.

Нерезультативным признается подпроцесс, показатель результативности которого менее 15 %.

Результативность выполнения подпроцесса защиты ВКР и аттестации выпускников оценивает проректор по учебной работе по данным,

предоставляемым деканами. Оценка и анализ результативности итогового экзамена проводятся по окончании работы ИЭК два раза в течение учебного года.

Документирование оценки результативности подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» осуществляется в отчете об анализе СМКО со стороны руководства.

Результаты оценки результативности (записи о результативности) содержат:

- оценку результативности подпроцесса;
- анализ результатов оценки;
- рекомендации по улучшению подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ».

Ответственность за предоставление данных проректору по учебной работе для оценки результативности проведения защиты ВКР несут деканы.

Протоколы с оценкой результативности составляются, поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у деканов.

Ответственность за организацию и проведение защит ВКР несут:

проректор по учебной работе;

председатель и члены ИЭК;

деканы;

студенты, прошедшие верификацию (успешно сдавшие государственный экзамен) и допущенные к защите выпускных квалификационных работ.

Ответственность за оценку и анализ результативности подпроцесса «Защита выпускных квалификационных работ» несет проректор по учебной работе.

8.5.1.3 Обеспечивающие процессы.

Обеспечивающие процессы СМКО проводятся по:

- годовым планам заказа оборудования;
- годовым и перспективным планам ремонта помещений Института;
- планам подготовки к зиме.

8.5.1.3.1 Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение.

Закупки.

Материально-техническое обеспечение предназначено для создания необходимых условий проведения ключевого процесса - образования студентов, а также осуществления вспомогательных и управляющих процессов СМКО.

Цель процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» в области качества - полное удовлетворение требований потребителей (институтов и структурных подразделений Института) в предметах материально-технического обеспечения.

Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение осуществляется в соответствии с Положением о порядке приобретения, учета, перемещения и выбытия материальных ценностей и Регламентом ведения договоров

Руководитель процесса - ректор.

Исполнители процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» - начальник и работники ОМТС, комиссии по закупкам и руководитель контрактной службы.

Ответственные за управление ресурсами и материально-техническое обеспечение - проректор по административно-хозяйственной работе.

Управление ресурсами в Институте включает определение необходимых ресурсов, проведение закупок и обеспечение структурных подразделений и процессов:

- для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМКО;
- постоянного повышения результативности СМКО;

- повышения удовлетворенности потребителей путём выполнения их требований к выпускникам.

В соответствии с Положением о порядке приобретения, учета, перемещения и выбытия материальных ценностей под материальными ценностями понимаются основные средства, нематериальные активы, материалы и запчасти.

К основным средствам относятся материальные объекты, используемые в процессе деятельности Института при выполнении работ или оказании услуг, либо для управленческих нужд Института, независимо от стоимости объектов основных средств со сроком полезного использования более 12 месяцев. К основным средствам, в частности, относятся:

жилые помещения; нежилые помещения; здания и сооружения; машины и оборудование; транспортные средства;
производственный и хозяйственный инвентарь; библиотечный фонд.

Нематериальные активы имеют следующие отличительные признаки:

- отсутствие материально-вещественной (физической) структуры;
- возможность идентификации (выделения, отделения) от другого имущества;
- использование в производстве продукции при выполнении работ или оказании услуг, либо для управленческих нужд учреждения;
- использование в течение длительного времени, т.е. срока полезного использования продолжительностью свыше 12 месяцев или обычного операционного цикла, если он превышает 12 месяцев;
- не предполагается последующая перепродажа данного имущества;
- наличие надлежаще оформленных документов, подтверждающих существование самого актива и исключительного права у учреждения на результаты интеллектуальной деятельности (патенты, свидетельства, другие охранные документы, договор уступки (приобретения) патента, товарного знака и т.п.).

К материалам и запасным частям относятся материальные ценности, предназначенные для однократного использования в процессе деятельности Института, а также для перепродажи, расходуемые в течение периода, не

превышающего 12 месяцев, независимо от их стоимости, либо предметы, используемые в деятельности Института в течение периода, превышающего 12 месяцев, но не относящиеся к основным средствам. К материальным запасам, в частности, относятся:

- комплектующие изделия для выполнения научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ и договоров поставки;
- медикаменты и перевязочные средства;
- продукты питания;
- горюче-смазочные материалы;
- строительные материалы;
- готовая продукция;
- мягкий инвентарь;
- посуда.

Планирование приобретения материальных ценностей производится в соответствии с годовыми заявками структурных подразделений (планы - графики закупок товаров, работ и услуг). Порядок представления структурными подразделениями заявок (форма) на следующий календарный год определяется приказом ректора.

Заявка от структурного подразделения на приобретение материальных ценностей (далее - МЦ) и услуг в обязательном порядке должна содержать:

- обоснование приобретения (цель использования МЦ);
- расчет потребности (количества) МЦ (расчет может быть составлен в произвольной форме и должен прилагаться к заявке). При этом в целях недопущения создания излишних складских запасов расходные материалы (канцтовары, картриджи, чистящие и моющие средства) приобретаются не более чем на 6 месяцев работы структурного подразделения;
- название МЦ, основные технические характеристики;
- срок приобретения МЦ.

После утверждения плана закупок ректором внеплановые заявки удовлетворяются в исключительных случаях только при наличии дополнительных средств на приобретение товарно-материальных ценностей в бюджете Института.

Руководитель структурного подразделения, в интересах которого осуществляется закупка, определяет лицо, ответственное за проведение закупки (куратора), которое выполняет необходимые процедуры при закупке в соответствии с Регламентом ведения договоров.

Если структурное подразделение, в интересах которого осуществляется закупка, самостоятельно организует закупку (проводит переговоры с поставщиками (исполнителями, подрядчиками), оформляет договоры, счета), то куратор оформляет служебную записку, организует доставку и оформление МЦ в соответствии с действующим положением .

Проведение объединенных закупок однородных МЦ (канцтовары, бумага и расходные материалы для фотокопировальной техники, принтеров и т.п.) для структурных подразделений Института проводится ОМТС, начальник которого назначает куратора закупки из числа своих работников.

К объектам материально-технического обеспечения и закупок относятся:

оборудование для проведения процесса обучения студентов: технические средства обучения (аудио- и видеотехника, мультимедийные проекторы, компьютеры, лабораторное метрологическое и технологическое оборудование и т.п.);

учебно-методическое и информационное обеспечение, учебная и учебно-методическая литература, библиотечный фонд;
приборы и оборудование для проведения учебного процесса (лабораторных работ) и научных исследований; канцелярские товары и принадлежности;

спецодежда и спецоборудование (средства обеспечения электрозащиты и электробезопасности, пожарной защиты).

Планирование управления ресурсами (материально-техническим обеспечением) осуществляется при составлении и утверждении ежегодного «Плана материально-технического обеспечения ИСГЗ». План разрабатывается ОМТС, согласовывается с проректором по административно-хозяйственной работе и

утверждается ректором. План материально-технического обеспечения Института формируется на основании заявок институтов и структурных подразделений Института. План содержит наименование, количество единиц, цену, сроки закупки и поставки объектов материально-технического снабжения.

План, утвержденный ректором, - основание для проведения работ по материально-техническому обеспечению.

Входные данные для управления ресурсами и материально-техническим обеспечением:

- заявки структурных подразделений Института;
- план материально-технического обеспечения Института;
- исполнители - работники отдела материально-технического снабжения;
- предприятия - поставщики объектов материально-технического обеспечения.

Процесс управления ресурсами и материально-техническим обеспечением в соответствии с планом включает:

анализ и выбор предприятий-поставщиков и их продукции (по следующим критериям: способность поставлять продукцию в соответствии с предъявляемыми требованиями, цена на продукцию, качество продукции, сроки поставки продукции и гарантии обеспечения качества поставляемой продукции) в соответствии с регламентом ведения договоров ИСГЗ;

оформление и подачу заявки на приобретение объектов материально-технического обеспечения в соответствии с планом;

ведение договоров (оформление договора, согласование договора, порядок оплаты);

получение и верификацию по сопроводительным документам материально-технического обеспечения;

обеспечение соответствия закупленной продукции установленным требованиям к ней;

регистрацию и учет полученных объектов материально-технического обеспечения в соответствии с планом;

размещение полученных объектов материально-технического обеспечения на складе и составление описи на них;

распределение полученных объектов материально-технического обеспечения по структурным подразделениям Института в соответствии с заявками;

валидацию объектов материально-технического обеспечения получателями на основании данных сопроводительных документов;

регистрацию и учет полученных объектов материально-технического обеспечения в структурных подразделениях.

Выходные данные процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки»:

- результаты верификации полученных объектов материально-технического обеспечения;
- рекламации;
- данные о выполнении ежегодного «Плана материально-технического обеспечения ИСГЗ».

Верификация процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» осуществляется проректором по административно-хозяйственной работе по выполнению позиций Плана закупок. Верификация включает проверку соответствия закупленных объектов материально-технического снабжения позициям плана материально-технического обеспечения ИСГЗ.

Информационное обеспечение процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки»:

- заявки структурных подразделений Института;
- План материально-технического обеспечения Института;
- сведения о предприятиях (организациях)-поставщиках и их продукции.

Документирование процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» (записи):

- заявки структурных подразделений Института;
- План материально-технического обеспечения Института;

- сведения о предприятиях (организациях)-поставщиках и их продукции (каталоги и другие информационные материалы);
- договоры, финансовые документы на оплату (оригиналы в бухгалтерии);
- данные о верификации и валидации объектов материально- технического обеспечения (протоколы, акты);
- журналы (книги) учета полученных и переданных в структурные подразделения Института объектов материально-технического обеспечения.

Записи о процессе «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в отделе материально-технического снабжения, в структурных подразделениях-заявителях и получателях объектов материально- технического обеспечения, контрактной службе, бухгалтерии.

Показатель результативности процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» - выполнение плана материально-технического обеспечения ИСГЗ, определяемое по соотношению выполненных позиций к общему числу позиций в плане в процентах.

Результативным признается процесс, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативным считается процесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 90 %.

Результативность выполнения процесса оценивается по данным, предоставляемым начальником ОМТС, руководителем контрактной службы. Оценка и анализ результативности проводятся ежегодно при анализе СМКО со стороны руководства. Анализ процесса проводит проректор по экономическим и финансовым вопросам и проректор по административно- хозяйственной работе при обсуждении ежегодных итогов работы ИСГЗ. Результат анализа - решение с рекомендациями по улучшению процесса.

Документированные результаты оценки и анализа результативности процесса (записи о результативности) в разделе отчета об анализе СМКО со стороны руководства содержат:

- оценку результативности процесса;
- анализ результатов оценки;
- рекомендации по улучшению процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки».

Ответственность за предоставление данных для оценки результативности проведения процесса несет начальник ОМТС, руководитель контрактной службы. Ответственность за предоставление данных для анализа СМКО со стороны руководства первому проректору несет проректор по административно-хозяйственной работе.

Записи (решения Ученого совета ИСГЗ) с оценкой результативности поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у секретаря Совета.

Ответственность за организацию и проведение процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» несут:

- Правовое управление;
- проректор по административно-хозяйственной работе;
- комиссия по закупкам;
- начальник отдела материально-технического снабжения;
- агенты по снабжению ОМТС;
- руководитель контрактной службы;
- контрактная служба;
- руководители структурных подразделений ИСГЗ.

Ответственность за оценку и анализ результативности процесса «Управление ресурсами и материально-техническое обеспечение. Закупки» несут проректор по экономическим и финансовым вопросам и проректор по административно-хозяйственной работе.

8.5.1.3.2 Управление инфраструктурой и производственной средой.

Назначение процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» - определение, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии необходимого состава и видов объектов инфраструктуры и производственной среды для создания условий выполнения с максимальной результативностью ключевого процесса СМКО.

Цель процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» - полное удовлетворение требований потребителей (структурных подразделений Института) к объектам инфраструктуры и производственной среды для обеспечения условий проведения ключевого процесса с максимальной результативностью.

Руководитель процесса - проректор по административно- хозяйственной работе.

Исполнители процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» - начальник и работники Хозяйственного управления, служба главного инженера.

Ответственный за проведение процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» - начальник Хозяйственного управления.

К объектам инфраструктуры и производственной среды относятся:

- здание Института, учебные аудитории и лаборатории, производственные и административные помещения;
- оборудование аудиторий, лабораторий, производственных и административных помещений, включая технические и программные средства, гардероб, службы общественного питания и т.д.;
- система уборки помещений и поддержания их в рабочем состоянии;
- транспортные средства и средства связи.

Планирование управления инфраструктурой и производственной средой осуществляется при составлении и утверждении ежегодных «Плана ремонта ИСГЗ» и «Плана подготовки к зиме». Планы разрабатываются Хозяйственным управлением, согласовываются с главным инженером и проректором по

административно-хозяйственной работе и утверждаются ректором. Планы содержат наименования объектов ремонта и подготовки к зиме, виды работ, сроки выполнения работ, объем трудозатрат, цену работ, исполнителей и ответственных за выполнение позиций планов. Планы анализируются и согласовываются с проректором по административно-хозяйственной работе. Согласованные с проректором по административно-хозяйственной работе планы обсуждаются и принимаются на Ученом совете ИСГЗ.

Планы, утвержденные ректором, - основание для проведения работ по управлению инфраструктурой и производственной средой. Управление инфраструктурой и производственной средой на базовых кафедрах и в филиалах ИСГЗ проводится в соответствии с документом «Управление инфраструктурой и производственной средой для переданных процессов».

Входные данные процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой»:

- заявки структурных подразделений Института на проведение ремонтных работ;
- план ремонтов и план подготовки к зиме;
- исполнители - Служба главного инженера, работники Хозяйственного управления;
- материальные и людские ресурсы.

Процесс «Управление инфраструктурой и производственной средой» в соответствии с планами включает:

анализ и выбор ремонтно-строительных предприятий для выполнения планов (по следующим критериям: способность выполнить работы в соответствии с предъявляемыми требованиями, цена работ, качество ремонтно-строительных и уборочных работ, сроки выполнения и гарантии обеспечения качества выполненных работ);

оформление договоров с ремонтно-строительными предприятиями на выполнение работ в соответствии с планами;

выполнение предусмотренных планами работ и их верификацию на соответствие требованиям договора;

валидацию результатов выполненных работ на соответствие техническим требованиям ремонтно-строительной документации; приемку работ по акту.

Выходные данные процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой»:

отремонтированные и приведенные, в соответствии с установленными требованиями, оборудование аудиторий, лабораторий, производственные и административные помещения, технические и программные средства, гардероб, службы общественного питания и т.д., система уборки помещений и поддержания их в рабочем состоянии, транспортные средства и средства связи;

результаты верификации и валидации выполненных работ, предусмотренных планами и договорами с исполнителями;

отчет о выполнении ежегодных планов ремонта и плана подготовки к зиме.

Верификация процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» осуществляется работниками Хозяйственного управления по выполнению позиций плана ремонта и плана подготовки к зиме. Верификация включает проверку соответствия выполненных работ позициям плана ремонта и плана подготовки к зиме.

Информационное обеспечение процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой»:

- заявки структурных подразделений Института;
- план ремонта и план подготовки к зиме;
- ремонтно-строительная документация;
- требования и нормы на объекты инфраструктуры и производственной среды;
- сведения о ремонтно-строительных предприятиях.

Документирование процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» (записи):

- заявки структурных подразделений Института;
- план ремонта и план подготовки к зиме;
- сведения о ремонтно-строительных предприятиях;

- договоры, сметная документация, акты сдачи-приемки работ, финансовые документы на оплату работ;
- отчет проректора по административно-хозяйственной работе о выполнении работ по планам;
- данные верификации и валидации результатов работ.

Записи о процессе «Управление инфраструктурой и производственной средой» поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в Хозяйственном управлении и в Службе главного инженера.

Показатель результативности процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» - выполнение планов ремонта и подготовки к зиме, определяется по соотношению выполненных позиций планов к общему числу позиций в планах в процентах.

Проводит оценку результативности процесса - проректор по административно-хозяйственной работе при проведении анализа результативности СМКО со стороны руководства.

Результативным признается процесс, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативным считается процесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 90 %.

Ученый совет ИСГЗ рассматривает выполнение процесса и дает рекомендации по его улучшению. Записи (решения Ученого совета ИСГЗ) с результатами анализа поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у секретаря Совета.

Результативность выполнения процесса оценивает проректор по административно-хозяйственной работе по данным, предоставляемым начальником Хозяйственного управления и главным инженером. Оценка и анализ результативности проводятся ежегодно при анализе СМКО со стороны руководства. Ответственность за предоставление данных для анализа СМКО со

стороны руководства первому проректору несет проректор по административно-хозяйственной работе.

Документированные результаты оценки и анализа результативности процесса (записи о результативности) в отчете об анализе СМКО со стороны руководства содержат:

- оценку результативности процесса;
- анализ результатов оценки;
- рекомендации по улучшению процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой».

Ответственность за организацию и проведение процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой» несут:

проректор по административно-хозяйственной работе;
начальник Хозяйственного управления;
работники отдела материально-технического снабжения;
главный инженер и работники Службы главного инженера;
руководители структурных подразделений ИСГЗ.

8.5.1.3.3 Управление человеческими ресурсами.

Процесс «Управление человеческими ресурсами» предназначен для обеспечения процесса подготовки выпускников компетентным, в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом, персоналом и включает: подготовку кадров; аттестацию работников; повышение квалификации работников.

Цель процесса «Управление человеческими ресурсами» в области качества - полное удовлетворение процесса подготовки выпускников компетентными высококвалифицированными преподавателями (профессорско-преподавательским составом) и учебно-вспомогательным персоналом.

Руководитель процесса - советник по кадровой работе.

Исполнители процесса «Управление человеческими ресурсами» - начальник Управления кадров, деканы, работники Управления кадров, начальник и работники Учебно-методического управления, руководители структурных подразделений, ППС и УВП.

Ответственный за проведение процесса «Управление человеческими ресурсами» - советник по кадровой работе.

Планирование управления человеческими ресурсами (отбор при приеме на работу, подготовка кадров, аттестация и повышение квалификации работников) осуществляются при:

- составлении и согласовании с УМУ планов распределения учебной нагрузки на учебный год в соответствии с планами подготовки;
- составлении преподавателями индивидуальных планов работ;
- составлении институтами и УК планов конкурсного отбора ППС и избрания (переизбрания) на должности ассистента, старшего преподавателя, доцента, профессора, заведующего кафедрой, директора института;
- формировании в отделе дополнительного образования «Плана повышения квалификации ППС»;
- составлении штатного расписания структурного подразделения .

Планы распределения учебной нагрузки на учебный год разрабатываются в институтах, обобщаются и анализируются УМУ.

Порядок конкурсного отбора ППС и избрания на должности формируется УК и предусматривает процедуру конкурсного избрания на преподавательские должности по истечении пятилетнего срока пребывания работника в должности.

Порядок анализируется и согласовывается с проректором по учебной работе.

Входные данные для управления человеческими ресурсами:

- квалификационные требования к ППС;
- должностные инструкции к УВП; ППС и УВП;
- план и процедуры конкурсного отбора ППС;
- план повышения квалификации ППС;
- планы распределения учебной нагрузки на учебный год;
- индивидуальные планы работ ППС.

Процесс управления человеческими ресурсами включает:

- анализ требований плановых документов на учебный год к ППС и УВП;
- прием заявлений ППС на участие в конкурсе и верификация ППС;
- конкурсный отбор и прием ППС на работу;
- заключение договоров с ППС и назначение на должность (аттестация);
- прием УВП на работу в соответствии с квалификацией и предъявляемыми требованиями (в должностных инструкциях);
- повышение квалификации ППС в соответствии с планом.

Выходные данные процесса «Управление человеческими ресурсами»:

- ППС, принятые на работу по договору по результатам конкурсного отбора;
- УВП, принятые на работу в соответствии с квалификацией и установленными в должностных инструкциях требованиями;
- ППС, повысившие квалификацию;
- отчеты о выполнении планов конкурсного отбора ППС и избрания на должности, плана повышения квалификации, плана распределения учебной нагрузки кафедры, индивидуальных планов работы преподавателей.

Информационное обеспечение процесса «Управление человеческими ресурсами»:

- квалификационные требования к ППС;
- должностные инструкции ППС и УВП;
- план повышения квалификации ППС;
- планы распределения учебной нагрузки кафедры;
- индивидуальные планы работы преподавателей;
- графики отпусков ППС и УВП;
- приказы, распоряжения о поощрениях, назначениях на должность.

Квалификационные требования к ППС (требования к компетентности) представлены в Положении о порядке проведения конкурса на замещение должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу.

Верификация процесса «Управление человеческими ресурсами» осуществляется работниками УК при приеме заявлений от ППС об участии в конкурсе на замещение вакантной должности, по результатам проведения конкурса, по договорам с ППС.

Верификация включает проверку выполнения процедур избрания на должность по конкурсу, повышения квалификации, выполнения индивидуального плана преподавателями.

Документирование процесса «Управление человеческими ресурсами» (записи):

- протоколы заседаний ученых советов институтов и Ученого совета ИСГЗ об избрании ППС по конкурсу на должности ассистента, старшего преподавателя, доцента, профессора, заведующего кафедрой, директора института;
- договоры с ППС, избранными по конкурсу на срок до пяти лет; выписки из протоколов заседаний кафедры с анализом отчетов ППС по результатам повышения квалификации;

- отчеты ППС о выполнении индивидуальных планов; отчеты институтов о выполнении планов учебной работы; отчеты преподавателей о выполнении индивидуальных планов работы; записи в личных делах работников.

Записи, относящиеся к процессу «Управление человеческими ресурсами», поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в Управлении кадров. Ответственность за хранение и поддержание в рабочем состоянии записей несет начальник УК.

Показатель результативности процесса «Управление человеческими ресурсами» - выполнение «Плана повышения квалификации» и «Плана конкурсного отбора ППС и избрания на должность» в процентах.

Проводит оценку результативности руководитель процесса - советник по кадровой работе.

Результативным признается процесс, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативным считается процесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 90 %.

Результативность выполнения процесса оценивает советник по кадровой работе по данным, предоставляемым начальником УК, директором института дополнительного образования. Оценка и анализ результативности проводятся ежегодно при проведении анализа СМКО со стороны высшего руководства с участием начальника УК.

Результаты оценки и анализа документируются в разделе отчета об анализе СМКО со стороны руководства и содержат:

- оценку результативности процесса; анализ результатов оценки;
- рекомендации по улучшению проведения процесса «Управление человеческими ресурсами».

Ответственность за оценку и анализ результативности процесса «Управление человеческими ресурсами» несет советник по кадровой работе.

Анализ результатов оценки процесса проводит начальник УК, советник по кадровой работе, ректор при подписании договоров с ППС и УВП. Результат анализа - рекомендации по улучшению процесса.

Ответственность за организацию и проведение процесса «Управление человеческими ресурсами» несут:

- ректор;
- советник по кадровой работе;
- секретарь Ученого совета ИСГЗ;
- начальник УК;
- директор отдела дополнительного образования;
- деканы.

8.5.1.3.4 Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения.

Назначение процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» - определение и обеспечение выполнения необходимого состава и видов действий для обеспечения свидетельства соответствия подготовки выпускников установленным требованиям.

Задача мониторинга и управления устройствами для мониторинга и измерения - наблюдение за процессами для демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов.

Цель процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» в области качества - выполнение всех предусмотренных действий по получению достоверных данных о проведении процессов СМКО.

Руководитель процесса - первый проректор.

Исполнители процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» - группа мониторинга и исполнители процессов СМКО.

Ответственный за проведение процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» - группа мониторинга.

Проводимая в Институте деятельность по мониторингу отражена в стандарте организации «Мониторинг качества».

Действия по мониторингу и измерению, выполняемые для получения объективных свидетельств способности процессов достигать запланированных результатов, - данные о проведении процессов СМКО:

- планирование и развитие образовательной деятельности;
- распределение ответственности и полномочий;
- анализ и развитие СМКО;
- конкурсный отбор и зачисление;
- аудиторные занятия;
- проверка знаний;
- производственная, преддипломная и другие практики;
- государственный экзамен;

- защита дипломных проектов, ВКР;
- управление ресурсами (материально-техническое обеспечение, закупки);
- управление инфраструктурой и производственной средой;
- управление человеческими ресурсами (подготовка кадров, аттестация, повышение квалификации работников);
- подтверждение работоспособности измерительного и лабораторного оборудования, в соответствии с назначением, и защищенности от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения;
- подтверждение соответствия компьютеров и программных средств требованиям процесса подготовки выпускников;
- восприятие потребителями соответствия Института требованиям по подготовке выпускников.

Методы получения и использования данных мониторинга.

Данные о проведении планирования и развития образовательной деятельности, распределении ответственности и полномочий, анализе и развитии СМКО - наличие ежегодно пересматриваемой Программы стратегического развития Института. Предоставляет сведения руководителю процесса начальник УКСП.

Свидетельство проведения процесса «Распределение ответственности и полномочий» - приказ ректора о зачислении на первый курс и формировании учебных групп. Предоставляет сведения руководителю процесса ответственный секретарь приемной комиссии.

Информацию о проведении аудиторных занятий и проверки знаний (протоколы) предоставляет руководителю процесса ответственный за мониторинг учебного процесса.

Данные о проведении производственной, преддипломной и других практик - отчеты о практике, зачетные ведомости и записи в зачетных книжках студентов,

списки студентов, допущенных к государственному экзамену. Предоставляют данные руководителю процесса деканы.

Свидетельство проведения итогового экзамена - протоколы ИЭК (записи в книгах ИЭК) и записи в зачетных книжках студентов. Предоставляют данные руководителю процесса деканы.

Сведениями о проведении защиты дипломных работ и проектов, ВКР и аттестации выпускников являются протоколы ИЭК (записи в книгах ИЭК и зачетных книжках студентов). Предоставляют данные руководителю процесса деканы.

Информация о проведении процессов «Управления ресурсами (материально-техническое обеспечение, закупки)» и «Инфраструктурой и производственной средой» - наличие планов и отчет на Ученом совете ИСГЗ проректора по административно-хозяйственной работе. Сведения предоставляют руководители процесса, проректор по административно-хозяйственной работе.

Данные о выполнении процесса «Управление человеческими ресурсами (подготовка кадров, аттестация, повышение квалификации работников)» - проведение аттестации и повышения квалификации работников, протоколы конкурсных комиссий. Предоставляет сведения руководитель процесса - советник по кадровой работе.

Свидетельство подтверждения работоспособности измерительного и лабораторного оборудования и подтверждение соответствия компьютеров и программных средств требованиям при подготовке выпускников - заключение комиссий о готовности институтов к проведению занятий (перед началом каждого семестра). Данные предоставляют руководителю процесса деканы.

Свидетельством восприятия потребителями соответствия Института требованиям по подготовке выпускников являются отзывы работодателей. Сведения руководителю процесса предоставляют деканы.

Сведения о процессах предоставляются руководителю процесса не реже двух раз в год.

Основание для проведения процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» - распоряжение первого проректора.

Входные данные процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» - данные о проведении процессов СМКО от исполнителей процессов и ответственного за мониторинг процесса обучения студентов.

Процесс мониторинга и управления устройствами для мониторинга и измерения состоит в выполнении следующих действий:

- сбор исполнителями процессов СМКО и ответственным за мониторинг учебного процесса данных о выполнении процессов;
- представление руководителю процесса сведений о выполнении действия по мониторингу и измерению;
- оценка и анализ результативности процесса «Мониторинга и управления устройствами для мониторинга и измерения»;
- разработка рекомендаций по улучшению процесса.

Верификация процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» осуществляется начальником УКСП. Верификация включает проверку наличия данных о процессах СМКО, предоставленных исполнителями процессов и ответственным за мониторинг.

Выходные данные процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения»:

- оценка результативности процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения»;
- результаты верификации и валидации процесса;
- анализ процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» и предложения по улучшению процесса;
- раздел в отчете анализа СМКО со стороны руководства.

Показатель результативности процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» - отношение числа выполненных действий по мониторингу к числу запланированных.

Проводит оценку результативности руководитель процесса - первый проректор.

Результативным признается процесс, показатель результативности которого равен 100 %.

Условно результативным считается процесс, значение показателя результативности которого не менее 90 %.

Нерезультативным признается процесс, показатель результативности которого менее 90 %.

Результативность выполнения процесса оценивает первый проректор по данным, предоставляемым ответственными руководителями процессов и ответственными за мониторинг. Оценка и анализ результативности проводятся два раза в год. Анализ процесса проводит первый проректор и Ученый совет ИСГЗ при анализе состояния и направлений развития СМКО.

Результат анализа - предложения по улучшению процесса в отчете с результатами анализа СМКО высшим руководством.

Ответственность за оценку результативности процесса несет руководитель процесса - первый проректор.

Записями оценки результативности процесса является раздел отчета анализа СМКО высшим руководством.

Раздел отчета с оценкой и анализом результативности процесса (записи о результативности) содержит:

оценку результативности процесса; анализ

результатов оценки;

рекомендации по улучшению процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения».

Записи (отчет) с оценкой результативности поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у первого проректора.

Ответственность за организацию и проведение процесса «Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения» несут: первый проректор, проректоры и советники; ответственный за мониторинг; начальник и работники УКСП; руководители структурных подразделений ИСГЗ.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость.

Организация должна использовать подходящие способы для идентификации выходов, когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.

Организация должна идентифицировать статус выходов по отношению к требованиям, относящимся к мониторингу и измерениям, по ходу производства продукции и предоставления услуг.

Организация должна управлять специальной идентификацией выходов, когда прослеживаемость является требованием, регистрировать и сохранять документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков.

Под собственностью потребителей в ИСГЗ понимаются персональные данные обучающихся, документы об образовании обучающихся, полученные на предыдущей ступени образования.

Собственностью обучающихся являются аттестаты, дипломы, переданные в студенческий информационно-архивный отдел при поступлении в Институт, порядок хранения и выдачи документов указан в Положении об учете, регистрации и выдачи аттестатов об основном общем образовании, хранящихся в студенческом информационно-архивном отделе, раздел 8.2.1.1 настоящего РК.

8.5.4 Сохранение.

В соответствии с лицензией и Уставом ИСГЗ осуществляет подготовку выпускников в соответствии с требованиями стандартов, при этом **не осуществляет поставку обучаемых (продукции) к конечному потребителю.** На этом основании из СМКО исключены требования п. 8.5.4 «Сохранение» **ГОСТ Р ИСО 9001- 2015.**

Исключения из требований **ГОСТ Р ИСО 9001- 2015** не влияют на способность ИСГЗ предоставлять образовательные услуги в соответствии с лицензией и Уставом и осуществлять подготовку выпускников, отвечающих требованиям заказчиков и потребителей.

8.5.5 Деятельность после поставки.

В соответствии с лицензией и Уставом ИСГЗ осуществляет подготовку выпускников в соответствии с требованиями стандартов, при этом **не осуществляет поставку обучаемых (продукции) к конечному потребителю**. На этом основании из СМКО исключены требования п. 8.5.5 «Деятельность после поставки» **ГОСТ Р ИСО 9001- 2015**.

Исключения из требований **ГОСТ Р ИСО 9001- 2015** не влияют на способность ИСГЗ предоставлять образовательные услуги в соответствии с лицензией и Уставом и осуществлять подготовку выпускников, отвечающих требованиям заказчиков и потребителей.

8.5.6 Управление изменениями.

Институт анализирует изменения в подготовке выпускников и управляет ими (раздел 8.2.4 настоящего РК).

Институт регистрирует и сохраняет документированную информацию, описывающую результаты анализа изменений, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

8.6 ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Организация должна внедрять запланированные мероприятия на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам.

Выпуск обучающихся происходит только после их итоговой государственной аттестации с удовлетворительными результатами в соответствии с ФГОС ВО и учебными планами (раздел 8.5.1.1.6 настоящего РК). Ректор санкционирует выпуск приказом о присвоении квалификации.

Институт регистрирует и сохраняет документированную информацию о выпуске обучающихся, в том числе копии дипломов и справки об образовании, в студенческом информационно-архивном отделе.

8.7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОЦЕССОВ

Институт обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки в соответствии со стандартом организации «Управление несоответствующей продукцией» .

Институт предпринимает соответствующие действия, исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие продукции и услуг. Институт осуществляет в отношении несоответствующих результатов процессов соответствующие действия и их верификацию, включая полномочия и ответственность, анализ причин появления неуспевающих студентов, оценку результативности управления неуспевающими студентами, обмен информацией, регистрацию данных по управлению неуспевающими студентами.

9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И ОЦЕНКА

9.1.1 Общие положения.

Институт обеспечивает выполнение необходимых действий для обеспечения свидетельства соответствия подготовки выпускников установленным требованиям и выполнение всех предусмотренных действий по получению достоверных данных о проведении процессов СМКО.

Проводимая в Институте деятельность по мониторингу отражена в стандарте организации «Мониторинг качества».

В данном СТО определено:

а) что подлежит мониторингу и измерениям - данные о проведении следующих процессов СМКО:

- планирование и развитие образовательной деятельности;
- распределение ответственности и полномочий;
- анализ и развитие СМКО;
- конкурсный отбор и зачисление;
- аудиторные занятия;
- проверка знаний;
- производственная, преддипломная и другие практики; государственный экзамен;
- защита дипломных проектов, ВКР;
- управление ресурсами (материально-техническое обеспечение, закупки);
- управление инфраструктурой и производственной средой;
- управление человеческими ресурсами (подготовка кадров, аттестация, повышение квалификации работников);
- подтверждение работоспособности измерительного и лабораторного оборудования в соответствии с назначением и его защищенности от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения;
- подтверждение соответствия компьютеров и программных средств требованиям процесса подготовки выпускников;

- восприятие потребителями соответствия Института требованиям по подготовке выпускников;

б) методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов.

Данные о проведении планирования и развития образовательной деятельности, распределении ответственности и полномочий, анализе и развитии СМКО - наличие ежегодно пересматриваемой Программы стратегического развития Института. Предоставляет сведения руководителю процесса начальник УКСП.

Свидетельство проведения процесса «Распределение ответственности и полномочий» - приказ ректора о зачислении на первый курс и формировании учебных групп. Предоставляет сведения руководителю процесса ответственный секретарь приемной комиссии.

Информацию о проведении аудиторных занятий и проверки знаний (протоколы) предоставляет руководителю процесса ответственный за мониторинг учебного процесса.

Данные о проведении производственной, преддипломной и других практик - отчеты о практике, зачетные ведомости и записи в зачетных книжках студентов, списки студентов, допущенных к государственному экзамену. Предоставляют данные руководителю процесса деканы.

Свидетельство проведения государственного экзамена - протоколы ИЭК (записи в книгах ИЭК) и зачетных книжках студентов. Предоставляют данные руководителю процесса директора институтов.

Сведениями о проведении защиты дипломных работ и проектов, ВКР и аттестации выпускников являются протоколы ИЭК (записи в книгах ИЭК и зачетных книжках студентов). Предоставляют данные руководителю процесса деканы.

Информация о проведении процессов «Управления ресурсами (материально-техническое обеспечение, закупки)» и «Инфраструктурой и производственной средой» - наличие планов и отчет на Ученом совете ИСГЗ проректора по административно-хозяйственной работе. Сведения предоставляют

руководители процесса, проректор по административно-хозяйственной работе, проректор по экономическим и финансовым вопросам.

Данные о выполнении процесса «Управление человеческими ресурсами (подготовка кадров, аттестация, повышение квалификации работников)» - проведение аттестации и повышения квалификации работников, протоколы конкурсных комиссий. Предоставляет сведения руководитель процесса советник по кадровой работе.

Свидетельство подтверждения работоспособности измерительного и лабораторного оборудования и подтверждение соответствия компьютеров и программных средств требованиям при подготовке выпускников - заключение комиссий о готовности институтов к проведению занятий (перед началом каждого семестра). Данные предоставляют руководителю процесса, директорам институтов.

Свидетельством восприятия потребителями соответствия Института требованиям по подготовке выпускников являются отзывы работодателей. Сведения руководителю процесса предоставляют директора институтов.

в) Сведения о процессах предоставляются руководителю процесса не реже двух раз в год.

г) Сроки, когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены.

Институт оценивает результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества в ходе анализа СМКО высшим руководством.

Институт регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию о результатах мониторинга и измерений. Записями является раздел отчета анализа СМКО высшим руководством.

Записи (отчет) с оценкой результативности поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся у первого проректора.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей.

Институт проводит мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Мониторинг выполняется в виде анкетирования обучающихся, преподавателей и организаций - работодателей выпускников, в виде опросов, сбора отзывов от потребителей о выпускниках, встречи с организациями - работодателями выпускников, анализ доли рынка образовательных услуг. Результаты оформляются в виде отчетов и хранятся в УКСП.

9.1.3 Анализ и оценка.

Институт анализирует и оценивает соответствующие данные и информацию, полученную в ходе мониторинга и измерения «Мониторинг качества».

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия обучающихся требованиям ФГОС ВО;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

9.2 ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Институт проводит внутренние аудиты через запланированные интервалы времени - обычно раз в год - для получения информации, что система менеджмента качества:

а) соответствует собственным требованиям организации к ее системе менеджмента качества; требованиям настоящего стандарта; результативно внедрена и функционирует.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с СТО Внутренние проверки системы менеджмента качества образования.

б) Институт:

а) планирует, разрабатывает, реализует и поддерживает в актуальном состоянии программу аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности. Программа аудитов разрабатывается с учетом важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на организацию, и результатов предыдущих аудитов;

б) определяет критерии аудита и область проверки для каждого аудита;

в) отбирает аудиторов и проводит аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;

г) обеспечивает передачу информации о результатах аудитов первому проректору и ректору;

д) осуществляет соответствующую коррекцию и корректирующие действия в запланированные сроки, не более 1 месяца;

е) регистрирует и сохраняет документированную информацию (отчеты по аудитам) как свидетельство реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов.

9.3 АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

9.3.1 Общие положения.

Анализ СМКО со стороны руководства проводится периодически - раз в год (по окончании каждого учебного года) - для обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Цель анализа СМКО со стороны руководства - оценка результативности СМКО по выполнению политики и достижению целей в области качества и определение направлений и действий по улучшению процесса образования в Институте.

Анализ включает:

- оценку результативности СМКО;
- определение необходимости и возможностей улучшения в СМКО;
- определение необходимости изменения политики и целей в области качества;
- разработка предложений по развитию СМКО и рекомендаций институтам и структурным подразделениям Института по улучшению деятельности.

Ответственный за проведение анализа СМКО со стороны руководства и разработку предложений по развитию СМКО - ректор. Ответственный за сбор и подготовку информации для анализа СМКО со стороны руководства и разработку предложений по развитию СМКО - первый проректор.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства.

Входные данные для анализа СМКО со стороны руководства:

- результаты аудитов (проверок);
- утвержденный план набора на первый курс и результаты аттестации выпускников;
- информация о результативности процессов и соответствии выпускников установленным требованиям;

- состояние работ по выполнению предупреждающих и корректирующих действий;
- результаты выполнения предложений по развитию СМКО и рекомендаций предыдущего анализа со стороны руководства;
- информация о новых законодательных и нормативно-методических документах в области образовательной деятельности.

Анализ результативности СМКО и ее соответствие Политике ИСГЗ в области качества образования проводят ректор и ответственный за качество - первый проректор - на основании данных мониторинга качества, внутренних и внешних проверок (аудитов) СМКО. Порядок проведения внутренних проверок установлен в документированной процедуре СМКО «Внутренние проверки системы менеджмента качества образования».

Показатели результативности анализа СМКО со стороны руководства:

- 1) отношение достигнутого к запланированному значению по каждой из целей в области качества в процентах;
- 2) отношение числа достигнутых целей в области качества (выполненных в полном объеме) к общему их числу в процентах.

Результативной признается СМКО, в которой все показатели результативности соответствуют запланированным значениям или превышают их.

Условно результативной признается СМКО, для которой и первый, и второй показатель результативности составляют не менее 90 %.

Частично результативной в отношении отдельных целей признается СМКО, у которой второй показатель результативности менее 90 %, а по отдельным целям показатели соответствуют или превышают запланированные значения.

Нерезультативной признается СМКО, для которой каждый из двух показателей результативности составляет менее 90 %.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства.

Выходные данные анализа СМКО со стороны руководства:

- 1) оценка результативности СМКО;
- 2) рекомендации по повышению результативности СМКО и отдельных процессов;
- 3) рекомендации по улучшению подготовки выпускников;
- 4) определение потребности в ресурсах для улучшения СМКО.

Результаты анализа СМКО оформляются в виде отчета. Отчет содержит:

- анализ процессов в СМКО;
- оценку результативности СМКО;
- рекомендации по улучшению процессов и СМКО в целом;
- определение потребности в ресурсах для улучшения.

Отчет направляется в соответствующие структурные подразделения Института для принятия необходимых корректирующих действий и внесения изменений в процессы СМКО.

Ответственность за поддержание отчета об анализе СМКО со стороны руководства в рабочем состоянии, хранение и доведение его до сведения директоров институтов, руководителей структурных подразделений и работников Института несет первый проректор.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Институт определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Это включает:

а) улучшение подготовки обучающихся, в целях выполнения требований стандартов, а также учета будущих потребностей и ожиданий;

б) коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;

в) улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества образования. Улучшения могут включать коррекцию, корректирующее действие, постоянное улучшение, прорывное изменение, инновацию и реорганизацию.

10.2 НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

10.2.1 При появлении несоответствий Институт:

а) предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия; предпринимает действия в отношении последствий данного несоответствия в соответствии с СТО «Управление несоответствующей продукцией» и СТО «Организация и проведение корректирующих действий»;

б) устраняет причины данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте;

в) выполняет все необходимые действия;

г) анализирует результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

д) актуализирует при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования.

Институт регистрирует и сохраняет документированную информацию как свидетельство характера выявленных несоответствий и последующих

предпринятых действий; результатов всех корректирующих действий в соответствии с СТО «Организация проведения предупреждающих действий».

10.3 ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Институт постоянно улучшает пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества.

Институт рассматривает результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению, раздел 8.5.1.1.3 настоящего РК.

11. УПРАВЛЕНИЕ НАСТОЯЩИМ РУКОВОДСТВОМ

11.1 Ответственность за ведение настоящего Руководства (внесение изменений и дополнений) возлагается на начальника УКСП.

11.2 С целью актуализации настоящее Руководство периодически, но не реже одного раза в год, анализируется. Анализ настоящего документа и контроль соответствия его положений фактическому положению дел осуществляет УКСП.

11.3 Контрольный экземпляр настоящего Руководства хранится в УКСП.

11.4 Ответственность за результаты деятельности, определенной настоящим Руководством, несет первый проректор.

11.5 Ответственность за выполнение работ по настоящему Руководству несет начальник УКСП.

11.6 Контроль за выполнением требований настоящего Руководства осуществляет начальник УКСП.

Структура и взаимодействие процессов СМКО ИСГЗ**1. Управляющие процессы**

1.1	1.2	1.3
Планирование и развитие процесса подготовки выпускников	Распределение ответственности и полномочий в СМКО и обмен информацией	Анализ и развитие СМКО

2. Основной процесс - обучение студентов по программам специалитета, бакалавриата, магистратуры
Подпроцессы

2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6
Конкурсный отбор и зачисление (входной контроль)	Аудиторные занятия(передача знаний - лекции, семинары, ЛР, СРС, ИЗ, КР, КП, консультации ...)	Проверка знаний (оперативный контроль процесса - экзамены, зачеты, контрольные работы и др.)	Производственная, преддипломная и другие практики	Государственный экзамен (выходной контроль качества подготовки выпускников)	Защита ВКР (приемосдаточный контроль)

3. Основной процесс - обучение по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре
Подпроцессы

3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6
Конкурсный отбор и зачисление (входной контроль)	Аудиторные занятия(передача знаний) реализация плана научных исследований и подготовки научно-квалификационной работы	Работа над диссертацией (научная работа)	Педагогическая, научно-производственная практика	Проверка знаний, экзамены по дисциплинам (выходной контроль качества подготовки)	Кандидатские экзамены (иностранный язык, специальность; выходной контроль качества подготовки). Государственная итоговая аттестация.

4. Основной процесс - дополнительное образование**Подпроцессы**

4.1	4.2	4.3	4.4	4.5
Конкурсный отбор и зачисление (входной контроль)	Аудиторные занятия(передача знаний)	Производственно-технологическая и преддипломная практики	Проверка знаний, итоговый экзамен по специальности	Итоговая аттестация. Защита дипломных работ и проектов, аттестация специалистов

5 Обеспечивающие (вспомогательные) процессы	
5.1.	Управление ресурсами (материально-техническое обеспечение, закупки)
5.2.	Управление инфраструктурой и производственной средой
5.3.	Управление человеческими ресурсами (подготовка кадров, аттестация, повышение квалификации сотрудников)
5.4.	Мониторинг и управление устройствами для мониторинга и измерения

Матрица ответственности в СМК

№ п.п.	Функции и задачи в СМКО	Должностное лицо, ответственное за решение и принятие конечного результата	Должностное лицо, ответственное за реализацию функций и задач
1	Организация и управление: - политика в области качества образования; - обеспечение ресурсами; - определение ответственности и полномочий персонала	Ректор	Первый проректор
2	Система менеджмента качества образования (СМКО): - разработка и поддержание функционирования СМКО; - выполнение процедур СМКО	Первый проректор	Начальник и работники УКСП; ответственные за качество в подразделениях; директора институтов; руководители и сотрудники структурных подразделений ¹
3	Управление документацией	Первый проректор	УКСП
4	Обеспечение персоналом соответствующей квалификации	Ректор	Советник по кадровой работе; ответственные за качество в подразделениях; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; начальник УМУ
5	Организация и проведение набора студентов, зачисления на первый курс обучения	Ректор	Ответственный секретарь приемной комиссии
6	Организация и проведение процессов обучения - основных процессов	Проректор по учебной работе	Проректор по учебной работе; помощник проректора по учебной работе; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; ответственные за качество в подразделениях
7	Организация сбора,	Первый проректор	Начальник и работники УКСП;

согласно Приложению № 1

	регистрации, обработки и хранения данных о качестве		директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений
8	Разработка и внедрение предупреждающих и корректирующих мероприятий	Первый проректор	Начальник и работники УКСП; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; ответственные за качество в подразделениях
9	Организация и проведение внутренних проверок емко	Первый проректор	Начальник и работники УКСП; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; ответственные за качество в подразделениях
10	Организация и проведение управляющих процессов	Первый проректор, проректоры	Начальник и работники УКСП; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; ответственные за качество в подразделениях; ответственный секретарь приемной комиссии
11	Организация и проведение обеспечивающих процессов	Проректор по административно-хозяйственной работе, проректор по экономическим и финансовым вопросам	Проректор по экономическим и финансовым вопросам; проректор по административно-хозяйственной работе; начальник УКСП; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; ответственные за качество в подразделениях; начальник Управления имущественных отношений; начальник Правового управления
12	Анализ СМКО со стороны руководства и оценка результативности емко	Ректор	Первый проректор начальник УКСП; директора институтов, руководители и сотрудники структурных подразделений; ответственные за качество в подразделениях; ответственный секретарь приемной комиссии

Документация СМК

